



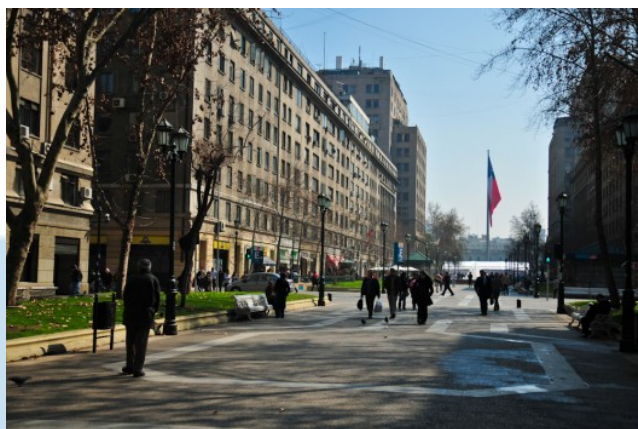
ODECOU

Proyecto de ley que modifica Ley 19.496 sobre
protección al consumidor estableciendo la garantía
de bienes durables

noviembre 2016

ODECOU

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS



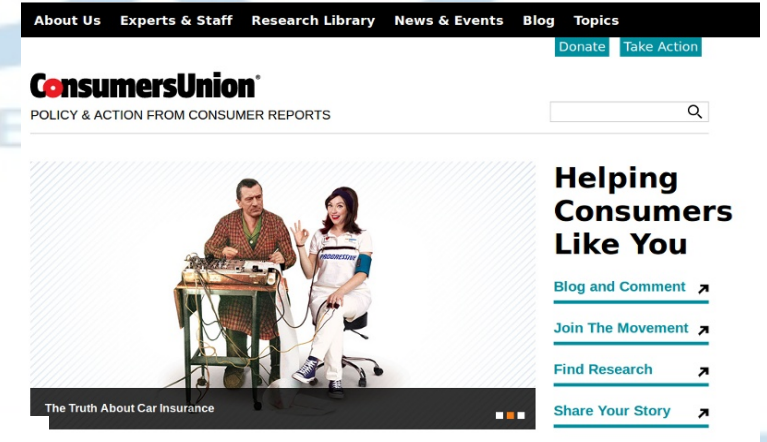
La Organización de Consumidores y Usuarios de Chile es una organización con vocación nacional, con presencia en distintas ciudades, con ODECU Santiago, ODECU Copiapó, ODECU Rancagua y ODECU Punta Arenas.

Redes internacionales con las cuales se relaciona ODECU:




Consumidores en Acción

EUROCONSUMERS



ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

- 
- ODECU**
ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
- **ODECU, considera que éste es un buen proyecto,** necesario desde la perspectiva de derechos del consumidor y que viene a actualizar la legislación nacional en la materia dejándolo con los mismos estándares de la Unión Europea.
 - El plazo actual de la LPC para el ejercicio de la garantía legal es efectivamente muy breve si se compara con el establecido en la legislación comparada.
 - En la actualidad, por ejemplo, según datos del SERNAC, la **mayor tasa de reclamos (90%)** tiene relación con la **negativa del vendedor a efectuar cambio, devolución o reparación gratuita del bien.**
- ODECU**
ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

ODECOU

- Una encuesta del SERNAC de 2014, a 1.800 consumidores, mostró que un 19,5% de las respuestas relacionadas a “derechos del consumidor” se referían a derechos vinculados con la garantía.
- De acuerdo con nuestra experiencia existe una gran confusión entre la garantía legal, extendida y el retracto.

ODECOU

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Ejemplo: La garantía de los vehículos

- El comprador de un vehículo actualmente tiene 2 opciones:
 - 1) Realiza sus mantenciones solo en talleres autorizados por la marca, a un alto costo, pudiendo llegar a pagar a los 90.000 kms. hasta el 40% del valor del vehículo, y conserva su garantía
 - 2) Realiza sus mantenciones en un taller homologado, a un valor sustantivamente menor, pero pierde la garantía. En tales condiciones, **la garantía ofrecida deslinda con la publicidad engañosa (Boletín en discusión)**

Aspectos destacados del proyecto de ley que modifica Ley 19.496 estableciendo la garantía de bienes durables:

- Diferenciar, por sus características, el tratamiento de un producto alimenticio o un medicamento con el de un computador, electrodoméstico o un vehículo. Tratándose de bienes durables, rara vez las dificultades se presentan tan tempranamente, y en este contexto la garantía legal en plazo de 3 meses en la práctica implica dejar dicho producto sin garantía.
- Acabar con lo el negocio de las garantías comerciales, garantías extendidas e integración vertical, con condiciones fijadas unilateralmente, en perjuicio de los consumidores.
- Aumento del plazo de la garantía legal de 3 meses para los bienes muebles durables usados y de 2 años para los nuevos.
- Prohibición de condicionar el derecho a la garantía a la realización de mantenciones del producto exclusivamente en el servicio técnico autorizado en el caso de los automóviles.

Opinión y recomendaciones ODECU:

- Coincidiendo con el SERNAC, se podría recoger los avances propuestos, mejorando la redacción de los artículos 20 y 21 de la Ley de protección del consumidor, en lugar de agregar un estatuto propio:.

Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado

- Nos parece altamente positivo que se avance en el establecimiento de un plazo mayor de garantía legal para bienes durables y que la garantía extendida o comercial no pueda en ningún caso reducir el plazo de la garantía legal.
- Asimismo, debiese contemplarse una modificación del plazo establecido para el ejercicio de los derechos de garantía en la prestación de servicios. El plazo actual de 30 días hábiles desde la prestación del servicio resulta muy breve, teniendo en cuenta que los efectos de una deficiencia en la prestación pueden presentarse con posterioridad, al igual que en los bienes.

Dudas

- El artículo 22 D, relativo a la elección del consumidor a ejercer la garantía voluntaria o legal, implicaría mayor desarrollo. La norma propuesta debiese especificar el **efecto** que tendría la elección de una garantía sobre la otra, si caduca, renueva, suspende o mantiene la no elegida. Es decir, si el consumidor eligiera la garantía voluntaria del fabricante ¿qué sucede entonces con la garantía legal? ¿Se extingue?

- Esta nueva regulación relativa a la aplicación de la garantía legal también a los bienes usados podría generar efectos adversos no deseados en el comercio de este tipo de bienes. La lógica detrás de la venta de bienes usados es que precisamente el consumidor pueda beneficiarse de un bien usado o refaccionado o con ciertos deterioros, ya que ello se compensa con un menor precio que tienen estos bienes.
- Tal vez debería considerarse que la garantía legal aplicable a los bienes usados únicamente tuviera alcance en lo relativo a la funcionalidad principal del bien respectivo (ejemplo: que la lavadora cumpla la función de lavado), sin que cubra otros aspectos que no son esenciales: rayaduras en las cubiertas de los bienes, falta de ciertas piezas o elementos o accesorios (ejemplo perillas de ciertos aparatos).



GRACIAS

