



Minuta Posición ODECU Garantía Legal Vehículos

Con ocasión de las indicaciones aprobadas en la Cámara de Diputados relativas a la garantía legal de vehículos, queremos hacer presente lo siguiente:

I. En general:

1. El derecho legal de garantía es uno de los temas de mayor conflictividad en el cotidiano de los consumidores.
2. La garantía legal, establecida en el año 1997 no ha sufrido modificaciones sustantivas desde la fecha.
3. El plazo de 3 meses establecido en Chile, no ha sido actualizado, pese a que el PIB per cápita se ha casi cuadruplicado. Por ejemplo, en la Unión Europea hoy el plazo de garantía legal de bienes durables asciende a 2 años.
4. Consistente con lo anterior, el derecho legal de garantía de viviendas, hoy tiene una regulación especial, con plazos más amplios.

II. Sobre la garantía legal de vehículos:

5. En este contexto, apoyamos la inclusión de un artículo 12C que amplía la garantía legal de vehículos a dos años.
6. Compartimos también el establecimiento de un bien de reemplazo para las reparaciones que toman un periodo de tiempo significativo, ya que por un lado refuerza el derecho a la indemnización adecuada y oportuna de los consumidores, y por otro, incentiva la diligencia del proveedor en cuanto a disponibilidad de repuestos y celeridad de los servicios técnicos, motivo de muchos reclamos de los consumidores.
7. Asimismo, apoyamos la profundización del derecho de la libre elección de los consumidores aplicado a los servicios de mantención y reparación de vehículos.
8. No obstante, no compartimos ni vincular ni condicionar (especialmente si se deja su aplicación en manos del proveedor) los derechos a la garantía legal o voluntaria al uso de los servicios técnicos autorizados, porque:
 - a. Vulnere el derecho a la libre elección de los consumidores;
 - b. Se trata de una regla abusiva sin fundamento, toda vez, que:
 - i. No limita dicha exclusión a fallas o defectos derivadas de un inadecuado servicio técnico;
 - ii. Ni permite dichas mantenciones o reparaciones sean realizadas siguiendo los protocolos de la marca y utilizando repuestos adecuados.

III. Repuestos, mantención, garantía de vehículos y FNE:

9. En 2012 la FNE investigó posible abuso de posición dominante respecto de Maco y la marca Audi (2012), en el mercado de venta e instalación de repuestos. Si bien no se acreditó infracción, la FNE hizo un conjunto de afirmaciones que hacemos presente:
- a. La propia FNE advierte *“que durante el período en que el automóvil se encuentra sujeto a garantía existe por parte del cliente cierta “cautividad”, ocasionada por la intención de mantener la referida garantía, a fin de obtener los beneficios asociados a ella (...) resulta evidente que la garantía extiende la cautividad de los clientes durante el período de duración de la misma, y que durante dicho período, al menos, se tiende a reducir la intensidad de la competencia entre quienes otorgan dicha garantía y los demás actores del mercado, respecto de dichos clientes”*¹.
 - b. La misma FNE agrega: *“aún cuando en la especie, no se haya acreditado la conducta denunciada, en el marco de la investigación se analizó la legislación comparada de los Estados Unidos de América (“EE.UU.”) y de la Comisión Europea (la “Comisión”) en materia de aftermarket en el mercado automotriz. A partir de los antecedentes revisados de EE.UU., se pudo observar que dicho país contempla una ley especial (...) respecto de las garantías asociadas a los vehículos, que los proveedores de automóviles deberán mantener la garantía del vehículo o pieza de recambio, aunque la reparación haya sido hecha por un servicio técnico independiente o la pieza sea alternativa. Incluso, la citada ley dispone que es el propio fabricante o proveedor quien debe acreditar que la reparación fue deficiente, o que la pieza presentaba defectos, para no hacer efectiva la garantía, alterándose la carga de la prueba en dicho sentido. En cuanto a la legislación sectorial de la Comisión Europea (...) en general, la Comisión Europea proscribe los acuerdos verticales que establezcan restricciones entre fabricantes de vehículos y proveedores de piezas de recambio, que limiten la venta de dichos productos a distribuidores, talleres o a usuarios finales. Asimismo, la Comisión Europea considera especialmente graves aquellos acuerdos que restrinjan el acceso a la información de las especificaciones técnicas requeridas por los consumidores o talleres alternativos para la adquisición de los repuestos adecuados para los vehículos. Cabe tener presente, que la Comisión Europea configura su normativa sobre la base de que, en el mercado primario y secundario de automóviles, la principal fuente de competencia resulta de la interacción competitiva entre talleres de reparación independiente y talleres de reparación autorizados de la marca en cuestión. En este contexto, la Comisión Europea presta especial atención a ciertas conductas que pueden restringir la competencia, tales como el impedir que talleres de reparación independientes tengan acceso oportuno a la información técnica relativa a*

¹ Ver punto 37 y 45 en http://www.fne.cl/transparencia/libro/archivos/archivo/informe_1681-10.pdf

las reparaciones y mantenciones de su marca, o a la aplicación incorrecta de las garantías legales y/o ampliadas para excluir a los talleres de reparación independientes, al reservar las reparaciones de sus vehículos a miembros de su red autorizada².

- c. Finalmente la FNE concluye: *“no resulta posible desconocer que los consumidores podrían resultar perjudicados por las asimetrías de información antes descritas, así como por las restricciones aparejadas al mantenimiento de las garantías en caso de adquisición de repuestos de un tercero, y no del proveedor o fabricante (...) En este contexto, se adscribe a lo señalado por la Comisión Europea, en su normativa sectorial, que establece una nómina de antecedentes que deben estar a disposición del consumidor final y talleres de reparación de automóviles, para su debida información en cuanto a la reparación y mantenimiento de vehículos. En conclusión, los hechos denunciados (...) constituyen valiosos antecedentes que evidencian deficiencias en la regulación, y el riesgo consecuente de afectación a los consumidores*³.
10. Por su parte, el 2019, la FNE inició una investigación contra las 22 principales marcas de vehículos en Chile. En esta investigación no se contradice ninguno de los elementos presentes en el informe de 2012. Si bien no se acreditó infracción, la FNE hizo un conjunto de afirmaciones que hacemos presente:
- a. *“Desde una perspectiva teórica, el requisito de ejecutar las mantenciones preventivas en la red autorizada para mantener la vigencia de la garantía del fabricante tiene el potencial de producir un efecto de cautividad en el cliente durante su período de duración. (...) estos datos muestran que una parte mayoritaria de los consumidores (...)optarían por realizar las mantenciones preventivas de sus vehículos en talleres independientes, atraídos probablemente, por precios más convenientes. Finalmente, estos antecedentes también permiten indicar que el efecto de cautividad producido por la “garantía del fabricante” no es significativo y que el consumidor pondera los costos beneficios que implica el reparar su vehículo en la red oficial o en un taller independiente”* ⁴, es decir los consumidores, mayoritariamente los consumidores pierden sus garantías porque no usan los servicios autorizados por las condiciones que éstos ofrecen.
11. Asimismo, se hace presente que la normativa de libre competencia sanciona los abusos de posición dominante, luego, el hecho de haber archivado una denuncia por no haber se acreditado una infracción a la normativa de libre competencia, no implica necesariamente que la situación analizada corresponda a una realidad que incentive la competencia. En este caso, por el contrario, la FNE reconoce una deficiencia en la regulación que se pretende subsanar.

² Ver punto 51 y ss. en http://www.fne.cl/transparencia/libro/archivos/archivo/informe_1681-10.pdf

³ Ver punto 61 y ss. en http://www.fne.cl/transparencia/libro/archivos/archivo/informe_1681-10.pdf

⁴ Ver punto 50 y ss. en https://www.fne.gob.cl/wp-content/uploads/2020/03/inpu_004_2020.pdf

IV. Sobre la garantía legal en general:

12. Apoyamos también las modificaciones establecidas en los artículos 20 y 21, en el sentido de ampliar el plazo de la garantía legal, y zanjar disputas judiciales respecto del modo como se conjuga el ejercicio de la garantía legal con garantías voluntarias.
13. No obstante, creemos que, dado el crecimiento del producto per cápita durante la vigencia del actual plazo de la garantía legal, que prácticamente se ha cuadruplicado, se podría avanzar hacia el estándar de dos años de la Unión Europea.

V. Sobre la duración de bienes, disponibilidad de repuestos y servicio técnico:

14. En el mismo sentido valoramos la indicación al artículo 12, relativo al deber de información de duración de los bienes durables, plazo de disponibilidad de repuestos y servicio técnico, que va en la línea de más y mejor información a los consumidores, para decisiones que cuiden a nuestro medio ambiente.
15. Este tipo de iniciativas va en la línea de las medidas que la Unión Europea en general ha impulsado⁵, y países como Francia y España han adoptado para alargar la vida útil de los productos durables, disminuir su impacto ambiental y cuidar el bolsillo de los consumidores; y así combatir la obsolescencia programada e incentivar una economía circular.
16. En ese marco se han adoptado medidas, que podrían ser incluidas en nuestro texto legal, tales como, establecer un plazo mínimo durante el cual el proveedor debe disponer de repuestos y servicio técnico para la reparación de los bienes durables que comercializa, por ejemplo, de 7 años para refrigeradores, 10 años para lavadoras y lavavajillas, de manera de proteger el “derecho a reparar”⁶.
17. En la misma línea, otros han propuesto aumentar el plazo de garantía legal de 2 a 5 años para los electrodomésticos, de manera de asegurar la durabilidad de los bienes.

VI. Ampliación del derecho de retracto:

18. Finalmente, hacemos presente que, a nuestro juicio, nuestra regulación debiera avanzar hacia el establecimiento de un derecho a retracto para todo tipo de compras de bienes durables, sean presenciales o a distancia.

⁵ En general ver la Directiva 2012/19/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de julio de 2012, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) disponible en <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2012:197:0038:0071:ES:PDF>. En el mismo sentido en España, el real decreto 110/2015, de 20 de febrero de 2015 disponible en <https://www.boe.es/eli/es/rd/2015/02/20/110>

⁶ En España, tratándose de los aparatos de uso doméstico, el real decreto ley 1/2007 de defensa del consumidor disponible en <https://www.boe.es/eli/es/rdlg/2007/11/16/1/con> y el real decreto 58/1988 (artículos 4.5 y 4.6) disponible en <https://www.boe.es/eli/es/rd/1988/01/29/58/con> recogen que “todos los servicios de asistencia técnica están obligados a dar servicio de piezas de repuesto durante al menos 7 años” para los componentes funcionales; un plazo es de 5 para los aparatos menos de 60 euros y de 2 para los componentes estéticos que no afecten a la operatividad de los electrodomésticos.