

# Derechos del consumidor en el mercado automovilístico

MINUTA DE TRABAJO N° 21  
Septiembre 2025



Observatorio de Consumidores en Políticas Públicas

## Derechos del consumidor en el mercado automovilístico

La adquisición de un vehículo es una decisión económica importante que implica un gasto considerable y expectativas altas por parte del consumidor. Por ello, los consumidores deben estar al tanto de sus derechos y los hagan valer ante cualquier irregularidad y las automotoras deben actuar con transparencia, buena fe y respeto hacia los consumidores para garantizar una experiencia de compra segura, informada y justa.

En el proceso de compra, las automotoras cumplen un rol central como intermediarias entre fabricantes y consumidores, lo que genera escenarios de asimetría de información y riesgos de prácticas poco transparentes. Desde la perspectiva del consumidor, se observan distintas problemáticas que afectan el acceso a información clara y el ejercicio pleno de sus derechos.

En este sentido, las automotoras deben operar bajo el marco legal chileno que protege los derechos de los consumidores, como la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la más reciente Ley Pro Consumidor (N° 21.398), que introducen obligaciones específicas a los proveedores en cuanto a claridad, garantía, publicidad y responsabilidad.

Sin embargo, se identifican diversas falencias, en primer lugar en la publicidad y en las ofertas de vehículos, donde las condiciones de financiamiento, seguros obligatorios, pie inicial o comisiones no siempre se informan de manera completa y clara. A esto se suma la dificultad para hacer valer la garantía legal y la falta de transparencia respecto a lo que efectivamente cubre, generando frustración y desprotección en la etapa de postventa.

Otro aspecto crítico es la asimetría de información, la entrega de antecedentes técnicos en un lenguaje poco accesible y difícil de entender para el consumidor promedio. O en el caso de automóviles de segunda mano, la carencia de información fidedigna sobre kilometraje real o historial de choques y la dificultad que implica poder estar al tanto de esta información sin ser un conocedor de la materia. Asimismo, los convenios entre automotoras y entidades financieras suelen implicar tasas de interés elevadas, comisiones poco explicadas y prácticas de venta atada, como por ejemplo, la obligación de contratar seguros con la misma institución. A esto se suman cargos adicionales por conceptos administrativos o de documentación que, en muchos casos, no fueron informados en la publicidad inicial.

Frente a este escenario, los consumidores esperan condiciones básicas de respeto y transparencia: información veraz y oportuna, cumplimiento estricto de la garantía legal, libertad para elegir seguros o créditos sin imposiciones, y una postventa accesible con canales de reclamo efectivos.

Entre otras fallas que se han identificado son los casos en que vehículos reservados con cierto precio terminan costando considerablemente más al momento de la entrega (Reyes, 2021). En este contexto, entre los años 2020 y 2023 el SERNAC recibió más de 40.000 reclamos en contra de la industria automotriz, estos eran por la venta, mantenimiento y reparación, repuestos y accesorios de vehículos, y más de la mitad en compras de automóviles nuevos. Del total de reclamos menos del 50% fueron respondidos favorablemente por parte de las empresas y el restante o no fueron acogidos o simplemente no se respondieron. (Schüller, 2023).

Para avanzar hacia un mercado automotor más justo, es recomendable fortalecer la fiscalización sobre la publicidad y las prácticas comerciales de las automotoras, implementar fichas estandarizadas que presenten de manera clara los costos totales de la compra y el financiamiento, e incentivar la creación de un sello de transparencia que identifique a las empresas que cumplen con estándares de información y respeto a los derechos del consumidor.

Del mismo modo, es fundamental robustecer los canales de reclamo y mediación, garantizando tiempos de respuesta razonables y soluciones efectivas en materia de postventa. Con estas acciones, se podría avanzar hacia un mercado automotor más transparente, confiable y equitativo, en el que los consumidores cuenten con mayores herramientas para tomar decisiones informadas y ejercer sus derechos plenamente.

El último avance en este sentido ha sido el aporte en la materia que hace la ley pro consumidor promulgada el 20 de abril de 2021, en la cual se señala que a los consumidores que hayan comprado un auto nuevo no se le puede limitar su elección respecto a qué servicios técnicos puede utilizar para realizarles mantención, salvo situaciones justificadas por sus características técnicas específicas. Además, los consumidores tienen derecho a que las automotoras les informen de manera clara las exigencias obligatorias y justificadas para mantener vigente la garantía voluntaria de un vehículo nuevo. Se deben informar todas las mantenciones obligatorias si las hubiere, incluyendo los valores y los talleres autorizados para realizarlas. Así también, si el consumidor ejerce la garantía legal o voluntaria de su vehículo, y la reparación dura más de cinco días hábiles, la empresa deberá proporcionar al consumidor otro vehículo de similares características durante el tiempo que dure la reparación (SERNAC, s.f).

En materia de vehículos usados es importante que se incorpore como obligación entregar un historial certificado del vehículo: choques, reparaciones, kilometraje real, número de dueños, multas pendientes y gravámenes (el cual hasta ahora es voluntario). También, se debe establecer que los precios y ofertas publicadas por automotoras o plataformas sean vinculantes, evitando alzas o cambios unilaterales y si lo hacen, que sean penalizados. Asimismo, se debe regular la publicidad comparativa y de financiamiento, obligando a mostrar el costo total del crédito, seguros asociados y comisiones.

El período de 6 meses de garantía legal no es suficiente en este tipo de compras de bien durable como un automóvil, por lo que debiese establecerse un tope de kilometraje, por ejemplo. En términos de seguridad, debiese existir un listado nacional de estándares de seguridad vehicular obligatorios, alineados con la OCDE.

## Referencias

- Schüller, P. (diciembre de 2023). SERNAC recibió cerca de 40mil reclamos en contra de industria automotriz entre enero 2020 y junio 2023. La Nación Servicio Nacional del Consumidor (s.f). Ley Pro Consumidor. SERNAC.
- Reyes, V. (2021). Diputados UDI presentan proyecto para que automotoras respeten precios de vehículos desde la reserva. Bio bio Chile.



ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

