

LEY PRO CONSUMIDOR

Sector automotor

4 de febrero de 2022



“Ley Pro Consumidor” – Ley 21.398

Con fecha 24 de diciembre de 2021, se publicó en el Diario Oficial la Ley 21.398, que busca establecer medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores “Ley Pro Consumidor” o la “Ley”, la cual ingresó a tramitación mediante mensaje del Presidente de la República, con fecha 15 de enero de 2019.

PRINCIPALES MODIFICACIONES QUE INCORPORA LA LEY 21.398.

1.- **CONSAGRACIÓN DEL PRINCIPIO PRO CONSUMIDOR.** Mediante la inclusión del nuevo artículo 2º Ter, se consagra el principio pro consumidor, como una norma interpretativa del alcance de las normas contenidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, estableciendo un criterio y directriz que deberá ser considerada por los jueces cuando deban resolver este tipo de conflictos.

2.- **MODIFICACIONES EN LA INFORMACIÓN BÁSICA COMERCIAL QUE LOS PROVEEDORES DEBEN PROPORCIONAR A LOS CONSUMIDORES:** Se introducen nuevos deberes de información que el proveedor deberá proporcionar obligatoriamente al consumidor respecto de los bienes durables.

¿Cuáles?

Principales modificaciones que incorpora la Ley 21.398

- ✓ Duración del bien en condiciones previsibles de uso
- ✓ El plazo en que el proveedor se obliga a disponer de repuestos y servicio técnico para su reparación.

Esta información deberá incorporarse en los manuales de cada vehículo (Ob. Fabricantes)*

3.- GARANTÍA LEGAL.

i.- Plazo: Se extiende el plazo de la garantía legal de 3 a 6 meses.

ii.- Se modifica el artículo 20 de la LPDC: se establece el derecho irrenunciable del consumidor a optar, a su arbitrio, entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada. Todo esto, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados.

Este derecho deberá ser comunicado por el proveedor del producto o servicio en cada uno de sus locales, tiendas, páginas webs u otros.

EJEMPLO: “ En cumplimiento a las obligaciones consagradas en la Ley 21.398, se informa que los consumidores se encuentran amparados por todos los derechos que establece el artículo 20 de la Ley de Protección al Derecho de los Consumidores, dentro del plazo de 6 meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el vehículo”.

iii.- En caso de que, prestado el servicio de reparación, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo, el consumidor podrá optar entre su reposición o la devolución de la cantidad pagada.

3.- GARANTÍA LEGAL.

iv.- El consumidor podrá optar por ejercer la garantía o los derechos establecidos en los artículos 19 y 20, a libre elección. El plazo que contemple la póliza de garantía otorgada por el proveedor y aquel de la garantía legal (6 meses) se suspenderán durante el tiempo en que esté siendo ejercida cualquiera de las garantías. La garantía otorgada por el proveedor no afectará el ejercicio de los derechos del consumidor establecidos en los artículos 19 y 20, respecto de los bienes amparados por ella. El proveedor estará impedido de ofrecer a los consumidores la contratación de productos, servicios o pólizas cuya cobertura corresponda a obligaciones que el proveedor deba asumir en conformidad a la garantía establecida en la ley.

4.- DERECHO A RETRACTO.

Se establece que los consumidores contarán con el derecho a retracto para que pueda terminar unilateralmente el contrato, sin expresión de causa, dentro del plazo de 10 días contados desde la recepción del producto sin condicionar el derecho a la voluntad del proveedor. Lo anterior se aplicará salvo que la contratación de servicios o la compra de bienes que no puedan ser devueltos, se deterioren con rapidez o sean de uso personal.

- ✓ **Aplica para comercio electrónico.**
- ✓ **Aplica para compras presenciales que no se ha tenido acceso directo al bien.**
- ✓ **Se está trabajando con el Ministerio de Economía para excluir a vehículos Motorizados.**

Principales modificaciones que incorpora la Ley 21.398

5.- NUEVOS DEBERES PARA PROVEEDORES DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS.

- ✓ Los proveedores de vehículos motorizados nuevos deberán informar al consumidor, de manera clara e inequívoca, antes del perfeccionamiento del contrato de compraventa o de arrendamiento con opción de compra, aquellas exigencias obligatorias justificadas para mantener vigente la garantía voluntaria del vehículo.
- ✓ En el caso de que se exijan mantenciones obligatorias, se deberá informar el listado de todas éstas, incluyendo sus valores estimados, así como también una nómina de todos los talleres o establecimientos de servicio técnico autorizados donde se podrán realizar dichas mantenciones.
- ✓ Los fabricantes, importadores y proveedores de vehículos motorizados nuevos no podrán limitar la libre elección de servicios técnicos destinados a la mantención del bien, salvo que se trate de mantenciones que, por sus características técnicas específicas justificadas, deban ser realizadas por talleres o establecimientos de servicio técnico expresamente autorizados.
- ✓ Además, el proveedor deberá proporcionar al consumidor otro vehículo de similares características mientras dure la reparación de un vehículo motorizado, cuando el ejercicio de la garantía legal o voluntaria conlleve privarlo de su uso por un término superior a cinco días hábiles. Vigencia: Las obligaciones que se imponen a los proveedores de vehículos motorizados nuevos, serán exigibles transcurridos cuatro meses desde la publicación de la Ley en el Diario Oficial.

5.- NUEVOS DEBERES PARA PROVEEDORES DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS.

En relación a los nuevos deberes para proveedores de vehículos motorizados se sugiere:

- Modificar protocolos de venta, para incluir la obligación de informar al consumidor de aquellas exigencias obligatorias justificadas para mantener vigente la garantía voluntaria del vehículo.
- Capacitar a la fuerza de venta en tal sentido.
- Modificar las notas de venta y actas de entrega de los vehículos, dejando constancia de la firma del cliente.

Ver ejemplo.