



**Modifica la ley N°19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para exigir de las empresas automotoras y comercializadoras entregar información que indica.**

## **I. IDEAS GENERALES**

Uno de los pilares sobre los que se estructura la legislación del consumidor, es el derecho a la información sobre los bienes o servicios que se pretenden adquirir. En efecto, el derecho a la información comprende la información comercial básica, la identificación del bien o servicio, así como los instructivos sobre su uso y los términos de la garantía cuando procedan.

La importancia del acceso a la información radica en que mientras más información se tenga sobre un producto o servicio, menos espacio hay para la alegación de vicios del consentimiento como lo es el error. Además, el acceso a la información permite la concreción de la libertad contractual y sus manifestaciones, dado que puedo elegir si efectivamente quiero contratar y con qué proveedor quiero hacerlo.

En el mercado automotriz, el deber de información toma especial fuerza. Los consumidores tienen una preocupación mayor por obtener la información más completa y fidedigna sobre de las características técnicas del vehículo, de las medidas de seguridad con las que cuenta, como también del equipamiento que trae un automóvil, atendiendo al nivel de inversión que importa la adquisición de un vehículo nuevo, como también de los riesgos de accidentes y lesiones a los que se ve expuesto todo usuario de calles y carreteras. Lo anterior, ha



implicado que los consumidores tomen decisiones informadas y racionales que les permite optar a la mejor opción según sus necesidades e intereses.

Sin embargo, hoy no existe obligación legal alguna que signifique un deber de informar el nivel de seguridad de un vehículo nuevo, determinado por organismos técnicos especializados en virtud de parámetros objetivos

## **II. CONSIDERANDO**

1. La seguridad de los vehículos se ha vuelto un elemento esencial al momento de comprar un automóvil. Tal es el nivel de importancia que se le ha dado a este ítem, que las compañías automotrices han invertido importantes cifras en la innovación y desarrollo de mejores y más tecnologías que permitan a los pasajeros del vehículo resultar ilesos o bien con la menor cantidad de heridas al momento de verse envueltos en un accidente.
2. Aun más, en el último tiempo y en consideración a dichas innovaciones tecnológicas, los propios fabricantes han establecido garantías voluntarias extendidas respecto de los vehículos que comercializan. Así, se ha hecho hincapié en la seguridad y por sobre todo, en los elementos que el propio fabricante considera como esenciales a la hora de ofrecer mayor seguridad.
3. Por otro lado, cada vez más se toma conciencia sobre la importancia de la realización de mantenciones periódicas en servicios técnicos autorizados por el fabricante, como elemento esencial para la conservación de la seguridad y la garantía.



4. Así las cosas, los diputados suscribientes del presente proyecto de ley creemos esencial introducir una modificación en la ley de protección de los derechos de los consumidores, con el objeto de perfeccionar el deber de información que debe cumplir el proveedor ante el consumidor, especificando las condiciones de la garantía voluntaria establecida por el fabricante. A Su vez, deberá informar las mantenciones obligatorias que corresponda realizar al automóvil, y los establecimientos técnicos autorizados en el país por el fabricante para la realización de dichas mantenciones.

Además se establece el derecho del consumidor de obtener un auto de reemplazo cuando cuando éste haga uso de la garantía legal o voluntaria, y quede impedido de usar su automóvil por más de cinco días

### **III. CONTENIDO DEL PROYECTO DE LEY.**

Se introduce una modificación legal a la Ley 19.496 sobre Protección de los Consumidores, que obliga a las automotoras a informar la garantía voluntaria establecida por el fabricante, así como la cobertura de dicha garantía. A su vez, deberá informar las mantenciones obligatorias que corresponda realizar al automóvil, y los establecimientos técnicos autorizados en el país.

Con todo, se establece la obligación legal de reemplazar el vehículo del consumidor cuando éste haga uso de la garantía legal o voluntaria, y quede impedido de usar su automóvil por más de cinco días.



#### **IV. PROYECTO DE LEY.**

**Artículo único:** Incorpórese un nuevo artículo 12 C en la ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor, de acuerdo al siguiente texto:

**“Obligaciones para promovedores de vehículos motorizados.**

**Deberán informar la garantía voluntaria y la cobertura de la misma, mantenciones obligatorias que deben efectuarse al vehículo, y establecimientos de servicios técnicos autorizados a efectuar.**

**Así mismo se establece el deber de entregar al consumidor otro vehículo de similares características al que ha adquirido, cuando haga uso de la garantía legal o voluntaria y se le prive del uso del vehículo por un término superior a cinco días hábiles.”.**



  
FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. NINO BALTOLU R.

  
FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. SERGIO BOBADILLA M.

  
FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. JUAN MASFERRER V.

  
FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. CRISTIAN LABBÉ M.

  
FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. CRISTHIAN MOREIRA B.

  
FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. NICOLAS NOMAN G.

  
FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. JUAN FUENZALIDA C.

  
FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. SANDRA AMAR M.

  
FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. IVÁN NORAMBUENA F.

  
FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. GASTON VON MUHLENBROCK Z.

