

Entrada en vigencia del artículo 12 C de la Ley N°19.496 que establece nuevas obligaciones para proveedores de la industria automotriz

Con fecha 24 de diciembre de 2021, se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 21.398 denominada “Ley Pro Consumidor”, la que establece una serie de nuevos derechos para los consumidores en distintos ámbitos, modificando así la ley N°19.496 sobre Protección de Derechos de los Consumidores (en adelante, la “Ley”), incorporando el artículo 12 C que entró en vigencia diferida el pasado 25 de abril del 2022.

Este nuevo artículo incorpora nuevas obligaciones para proveedores de la industria automotriz, promoviendo la aplicación transversal del nuevo principio “Pro Consumidor”. Se detallan a continuación, los principales aspectos de este artículo 12 C:

I. Deber de información al consumidor por parte de los proveedores de vehículos motorizados:

- Informar de manera clara e inequívoca, y con anterioridad al perfeccionamiento del contrato de compraventa o arrendamiento con opción de compra, todas las exigencias obligatorias justificadas para mantener la vigencia de la garantía voluntaria de un vehículo nuevo;
- Informar sobre las mantenciones obligatorias si las hubiere, incluyendo los valores estimados y los establecimientos de servicio técnico autorizados.

II. Entrega de vehículo de reemplazo:

- Obligación del proveedor de otorgar al consumidor un vehículo de reemplazo con características similares al vehículo propio cuando este tenga una garantía legal o voluntaria de su vehículo y la reparación sea de una duración superior a cinco días hábiles.
- El vehículo de reemplazo debe facilitarse por el período de tiempo que dure la reparación del vehículo del consumidor.

III. Servicio Técnico:

- Por regla general, se establece una prohibición de limitación de Servicio Técnico, es decir, el fabricante, el importador y/o el proveedor no podrá limitar al consumidor su libre elección de los servicios técnicos destinados a la mantención de vehículos nuevos cuando se trate de una garantía voluntaria.
- Excepcionalmente, solo se podrá limitar este derecho, cuando exista garantía obligatoria, siempre y cuando las características técnicas específicas del vehículo justifiquen ser realizadas por talleres expresamente autorizados.

IV. Sanciones ante la infracción del artículo 12 C:

- La Ley no señala una sanción específica ante el incumplimiento de las obligaciones de los proveedores de la industria automotriz.
- Por lo tanto, se aplica por defecto el artículo 24 de la Ley, aplicándose una multa de hasta 300 Unidades Tributarias Mensuales (UTM), junto con cualquier otra sanción aplicable por vulnerarse otras disposiciones de la Ley y las correspondientes indemnizaciones de perjuicios.

V. Garantía Legal:

- La Ley Pro Consumidor también modificó los plazos de la garantía legal contemplada en los artículos 20 y 21 de la Ley, ampliándolo de 3 meses a 6 meses para que los consumidores puedan optar por la reparación gratuita del bien, o previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada.
- Este derecho irrenunciable de los consumidores, resultan directa y totalmente aplicable al rubro automotriz, no pudiendo los proveedores negar el ejercicio de este derecho, priorizando las garantías voluntarias que pueden otorgarse. Por lo tanto, cualquiera de las garantías que elija el consumidor suspende el plazo de la póliza de garantía otorgada por el proveedor.

VI. ¿Qué deben tener en cuenta los proveedores con la entrada en vigencia de esta norma?

- Elaboración de un sistema de respuesta para entregar información veraz e inequívoca al consumidor, previo a la celebración del contrato, siendo su obligación dejar constancia de ello.
- Capacitaciones en su área de atención al público, para que puedan entregar información clara y veraz al consumidor, y ser capaces de responder sobre garantías, servicios técnicos, etc.
- Preparación del listado de exigencias obligatorias para el mantenimiento de la garantía voluntaria, valor estimado y talleres autorizados donde se podrán realizar. Asimismo, elaborar un listado con las exigencias técnicas justificadas cuyas mantenciones deban hacerse en determinados servicios técnicos autorizados.
- Aumentar la eficiencia en los chequeos técnicos para encontrar la eventual falla del vehículo y programar los arreglos y mantenciones en la medida de lo posible dentro del término de 5 días hábiles. En subsidio, contar un amplio stock de autos de reemplazo con las características requeridas según el auto base del consumidor.

CONTACTO



**BENJAMÍN
FERRADA**

bferrada@guerrero.cl



**SEBASTIÁN
MARAMBIO**

smarambio@guerrero.cl



**ROSARIO
DÍAZ**

rdiazf@guerrero.cl



**JUAN JOSÉ
GARCÍA**

jjgarcia@guerrero.cl



**DANIELA
AHUMADA**

dahumada@guerrero.cl



**MATÍAS
RÍOS**

mrios@guerrero.cl