COMPARADO MESA TÉCNICA Y DIRECTIVA 1999/44/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO EUROPEO

PROYECTO QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, ESTABLECIENDO GARANTÍA PARA LOS BIENES DURABLES

BOLETÍN Nº 10.452-03

| **NORMAS LEGALES VIGENTES****LEY N° 19.496** | PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA | INDICACIONES | **COMENTARIOS EN MESA****TÉCNICA** | **DIRECTIVA 1999/44/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO EUROPEO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Artículo 1º.- La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.Para los efectos de esta ley se entenderá por:1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, **en virtud de cualquier acto jurídico oneroso**, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores.2.- Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente. |  | **1.-** Del Honorable Senador señor Tuma, para incorporar el siguiente artículo, nuevo:“Artículo ….. Elimínese en el numeral 1, del artículo 1°, de la ley N° 19.496, para la siguiente expresión: “en virtud de cualquier acto jurídico oneroso”.” | Profesor Hernán Quiroz plantea su acuerdo con la modificación del art° 1 y podríamos profundizar en los ámbitos de aplicación tomando como base la directiva Europea. Ejemplifica las restricciones Rodrigo Momberg, los tribunales ya han fallado sobre esta materia, y expresa su acuerdo en revisar los ámbitos de aplicación.Raúl Toro coincide con la opinión de ambos profesores | 2. A efectos de la presente Directiva se entenderá por:a) «consumidor»: toda persona física que, en los contratos aque se refiere la presente Directiva, actúa con fines que noentran en el marco de su actividad profesional;d) «productor»: el fabricante de un bien de consumo, el importadorde un bien de consumo en el territorio de la Comunidado cualquier persona que se presente como productorindicando en el bien de consumo su nombre, su marca u otro signo distintivo;c) «vendedor»: cualquier persona física o jurídica que, mediante un contrato, vende bienes de consumo en el marco de su actividad profesional;e) «garantía»: todo compromiso asumido por un vendedor o un productor respecto del consumidor, sin coste suplementario, de reembolsar el precio pagado por un bien deconsumo, de sustituirlo, de repararlo o de ocuparse del modo que fuere del bien en caso de que no corresponda alas condiciones enunciadas en la declaración de garantía o en la publicidad correspondiente;f) «reparación»: en caso de falta de conformidad, poner el bien de consumo en un estado que sea conforme al contrato de venta. |
| 3.- Información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.Tratándose de proveedores que reciban bienes en consignación para su venta, éstos deberán agregar a la información básica comercial los antecedentes relativos a su situación financiera, incluidos los estados financieros cuando corresponda. En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía **cuando procedan**. Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel.La información comercial básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno. Respecto de los instructivos de uso de los bienes y servicios cuyo uso normal represente un riesgo para la integridad y seguridad de las personas, será obligatoria su entrega al consumidor conjuntamente con los bienes y servicios a que acceden. |  | **2.-** Del Honorable Senador señor Tuma, para incorporar el siguiente artículo, nuevo: “Artículo … Elimínese en el inciso tercero, del numeral 3, del artículo 1°, de la ley N° 19.496, la siguiente expresión: “cuando procedan”.” | H Quiroz, expresa su acuerdo en la indicación y sugiere eliminar la excepción respecto a los productos a granel. |  |
|  4.- Publicidad: la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28.5.- Anunciante: el proveedor de bienes, prestador de servicios o entidad que, por medio de la publicidad, se propone ilustrar al público acerca de la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituye el objeto de su actividad, o motivarlo a su adquisición.6.- Contrato de adhesión: aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido. 7.- Promociones: las prácticas comerciales, cualquiera sea la forma que se utilice en su difusión, consistentes en el ofrecimiento al público en general de bienes y servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que consistan en una simple rebaja de precio.8.- Oferta: práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con los habituales del respectivo establecimiento. | **“Artículo 1°.- Agregase, a continuación del número 8 del artículo 1 de la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor, lo siguiente:****9) Bienes Durables: Son aquellos que no se consumen con su primer uso, tienen una vida útil igual o superior a 2 años, y que son demandados por los consumidores para su vida cotidiana o manutención, como automóviles, artículos electrónicos y enseres domésticos, entre otros.** | **ARTÍCULO 1°****3-** Del Honorable Senador señor Moreira y **4.-** del Honorable Senador señor Tuma, para suprimirlo.**Número 9)****5.-** Del Honorable Senador señor Quinteros, para reemplazarlo por el siguiente:“9) Bienes Durables: Son aquellos bienes muebles que no se consumen con su primer uso, y cuya utilidad para el consumidor o vida útil es indefinida, y que son utilizados por los consumidores para su vida cotidiana o manutención.”.**6.-** Del Honorable Senador señor Moreira, para sustituirlo por el que sigue:“9) Bienes Durables: Son aquellos objetos físicos que no se consumen inmediatamente, sino que a lo largo del tiempo, y cuya vida útil es igual o superior a los 3 años.”. | Sobre la definción de Bienes Durables:El profesor Quiroz plantea que la definición no serviría, El profesor Momberg, pone como ejemplo las norma española que remitió la definición a un reglamento y a la autoridad administrativa.Raúl Toro, expone sobre las diferentes definiciones que tienen las normas en el proyecto, hace referencia a la definición de los bienes en el CC, los bienes por destinación, y se propone eliminar la expresión mueble |  |
| Artículo 3º.- Son derechos y deberes básicos del consumidor:**a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;**b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, yf) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros:a) Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 G, y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas.b) Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras.c) La oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas.d) Elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía, entre las alternativas que le presente la institución financiera.e) Conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento. |  | **7.-** Del Honorable Senador señor Tuma, para consultar a continuación del artículo 1°, el siguiente artículo, nuevo: “Artículo….. Reemplácese el literal a) del artículo 3 de la ley N° 19.496, por el siguiente: “a) La libre elección del bien o servicio, idóneo para los fines que se pretende satisfacer.”.” | Corregir la redacción de la indicación; para reemplazar la expresión.Profesor Quiroz advierte sobre la inconveniencia sobre la aplicación del criterio de inoeidad, plantea que el concepto debiera ser la conformidad y plantea no aprobar esta indicación. | Derechos del consumidor1. El vendedor responderá ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien.2. En caso de falta de conformidad, el consumidor podrá exigir que los bienes sean puestos en conformidad mediante la reparación o la sustitución del bien sin cargo alguno, de conformidad con el apartado 3, o una reducción adecuada del precio o la resolución del contrato respecto de dicho bien, de conformidad con los apartados 5 y 6. |
| **Artículo 19.- El consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque.** |  | **8.-** Del Honorable Senador señor Tuma, para consultar a continuación del artículo 1°, el siguiente artículo, nuevo: “Artículo…. Reemplácese el artículo 19 de la ley N° 19.496, por el siguiente:“Artículo 19. Los productos se considerarán no idóneos cuando presenten vicios, fallas o defectos de cantidad y calidad. También lo serán la entrega de un producto distinto o la disconformidad con la información publicitada por el proveedor.Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el fabricante, el importador, el distribuidor o vendedor que haya comercializado el bien o producto.”. | El profesor Quiroz, hace presente la dificultad de la definición, y propone cambiar el concepto de idoneidad por conformidad.Se propone ofrecer una nueva redacción:Establecer soluciones distintas para la falta de idoneidad por cantidad. Respecto al inciso segundo falta incorporar la contribución a la deuda para que puedan repetir solidariamente.Se propone modificar la redacción.El consumidor podrá dirigirse indistintamente para exigir la reparación de los daños causados, en contra del fabricante, el importador, el distribuidor y el proveedor con quien haya celebrado el acto de consumo. | 3. En primer lugar, el consumidor podrá exigir al vendedor que repare el bien o que lo sustituya, en ambos casos sin cargo alguno, salvo que ello resulte imposible o desproporcionado.Se considerará desproporcionada toda forma de saneamiento que imponga al vendedor costes que, en comparación con la otra forma de saneamiento, no sean razonables, teniendo en cuenta:— el valor que tendría el bien si no hubiera falta de conformidad,— la relevancia de la falta de conformidad, y— si la forma de saneamiento alternativa pudiese realizarse sin inconvenientes mayores para el consumidor.Toda reparación o sustitución deberá llevarse a cabo en unplazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor, habida cuenta de la naturaleza de los bienes y de la finalidad que tuvieran los bienes para el consumidor.4. La expresión «sin cargo alguno» utilizada en los apartados 2 y 3 se refiere a los gastos necesarios realizados para subsanar la falta de conformidad de los bienes con el contrato, especialmente los gastos de envío, así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales.5. El consumidor tendrá derecho a una reducción adecuada del precio o a la resolución del contrato:— si no puede exigir ni la reparación ni la sustitución, o— si el vendedor no hubiera llevado a cabo el saneamiento en un plazo razonable, o— si el vendedor no hubiera llevado a cabo el saneamiento sin mayores inconvenientes para el consumidor.6. El consumidor no tendrá derecho a resolver el contrato sila falta de conformidad es de escasa importancia. |
| **Artículo 20.- En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada:****a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;** **b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;****c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;****d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;****e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente;****f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine;** **g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique.****Para los efectos del presente artículo se considerará que es un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.** |  | **9.-** Del Honorable Senador señor Tuma, para consultar a continuación del artículo 1°, el siguiente artículo, nuevo: “Artículo…. Reemplácese el artículo 20 de la ley N° 19.496, por el siguiente:“Artículo 20.- El consumidor tiene derecho a optar libremente por la reparación gratuita del producto o servicio, su reposición, la rebaja del precio o la bonificación, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados. Cuando el vicio, falla o defecto, o entrega diversa provoque que el bien no sea enteramente apto para el uso o consumo que pretende satisfacer procederá la resolución de contrato con indemnización de perjuicios.Tratándose de la resolución del contrato o la rebaja del precio la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor.”. | “Artículo 20.- En caso de falta de conformidad el consumidor tiene derecho a optar libremente por la reparación gratuita del producto o servicio, su reposición, la rebaja del precio o la bonificación, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados.La resolución del contrato procederá a demás cuando la disconReponer el inciso final |  |
| **Artículo 21.- El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.** **El consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo.** **Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado.** **En caso de que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22.** **Las acciones a que se refiere el inciso primero podrán hacerse valer, asimismo, indistintamente en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por haber sido sometido a un procedimiento concursal de liquidación, término de giro u otra circunstancia semejante. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor.** **El vendedor, fabricante o importador, en su caso, deberá responder al ejercicio de los derechos a que se refieren los artículos 19 y 20 en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello.** **En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el término a que se refiere el inciso primero será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días.** **El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo, se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía.** **Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.** **La póliza de garantía a que se refiere el inciso anterior producirá plena prueba si ha sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien. Igual efecto tendrá la referida póliza aunque no haya sido fechada ni timbrada al momento de la entrega del bien, siempre que se exhiba con la correspondiente factura o boleta de venta.** **Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no se suspenderá en caso alguno. Si tal devolución se acordare una vez expirado el plazo a que se refiere el artículo 70 del decreto Ley Nº 825, de 1974, el consumidor sólo tendrá derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes.** **Para ejercer estas acciones, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, salvo en casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes.**  |  | **10.-** Del Honorable Senador señor Moreira, para consultar a continuación del artículo 1° el siguiente, nuevo:“Artículo ...- Sustitúyese el artículo 21 por el siguiente:“Artículo 21.- El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.Respecto de vehículos motorizados nuevos, cuyo valor sea superior a cuarenta Unidades Tributarias Mensuales, el ejercicio de los derechos contemplados en las letras a), c), f) y g) del artículo 20, deberán hacerse efectivos ante el vendedor dentro de los seis meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el mismo para solicitar la reposición del producto o la devolución de la cantidad pagada y, en el plazo de dos años para solicitar la reparación gratuita del bien. Por su parte, para vehículos motorizados usados, cuyo valor sea superior a cuarenta Unidades Tributarias Mensuales, tal plazo será de tres meses contados desde la fecha en que se haya recibido el mismo.El consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo.Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado.En caso de que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22.Las acciones a que se refiere el inciso primero podrán hacerse valer, asimismo, indistintamente en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por haber sido sometido a un procedimiento concursal de liquidación, término de giro u otra circunstancia semejante. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor.El vendedor, fabricante o importador, en su caso, deberá responder al ejercicio de los derechos a que se refieren los artículos 19 y 20 en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello.En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el término a que se refiere el inciso primero será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días.El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo, se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía.Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.La póliza de garantía a que se refiere el inciso anterior producirá plena prueba si ha sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien. Igual efecto tendrá la referida póliza aunque no haya sido fechada ni timbrada al momento de la entrega del bien, siempre que se exhiba con la correspondiente factura o boleta de venta. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no se suspenderá en caso alguno. Si tal devolución se acordare una vez expirado el plazo a que se refiere el artículo 70 del decreto ley Nº 825, de 1974, el consumidor sólo tendrá derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes.Para ejercer estas acciones, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, salvo en casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes.Respecto de los vehículos motorizados, el proveedor podrá condicionar el ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 19 y 20 al hecho que dichas mantenciones se realicen en los talleres que él determines. En estos casos, se considerará dentro de la información comercial básica de dicho proveedor, un estimado de los costos que dichas mantenciones tendrán durante el plazo que corresponda para que el consumidor ejerza los derechos establecidos en el inciso segundo del presente artículo.No habrá lugar a responsabilidad del proveedor por contravención a lo establecido en los artículos 19 y 20 si dicha circunstancia fuere conocida por el consumidor o no hubiera podido fundadamente ignorarla en el momento de la celebración del contrato. Tampoco habrá lugar a dicha responsabilidad si el consumidor no le diera el uso al que está destinado el bien o si, en caso que se trate de productos que requieren de la realización de las mantenciones señaladas en el inciso anterior, éstas se realicen en talleres distintos a los dispuestos por el vendedor, el fabricante o el importador. Finalmente, no procederá dicha responsabilidad si tal contravención se deba a materiales, partes o piezas suministrados por el consumidor, o por terceros a solicitud de éste.”.”. | Quiroz,  |  |
| **Artículo 21.- El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.**  **El consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo.**  Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado.  En caso de que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22. Las acciones a que se refiere el inciso primero podrán hacerse valer, asimismo, indistintamente en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por haber sido sometido a un procedimiento concursal de liquidación, término de giro u otra circunstancia semejante. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor. El vendedor, fabricante o importador, en su caso, deberá responder al ejercicio de los derechos a que se refieren los artículos 19 y 20 en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello. En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el término a que se refiere el inciso primero será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días. El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo, se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía.  **Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.** **La póliza de garantía a que se refiere el inciso** **anterior producirá plena prueba si ha sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien. Igual efecto tendrá la referida póliza aunque no haya sido fechada ni timbrada al momento de la entrega del bien, siempre que se exhiba con la correspondiente factura o boleta de venta. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no se suspenderá en caso alguno. Si tal devolución se acordare una vez expirado el plazo a que se refiere el artículo 70 del decreto Ley Nº 825, de 1974, el consumidor sólo tendrá derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes.** Para ejercer estas acciones, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, salvo en casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes. |  | **11. -** Del Honorable Senador señor Tuma, para introducir el siguiente artículo nuevo:“Artículo Modifíquese el artículo 21 de la ley 19.496, del siguiente modo: a. Reemplácese el inciso primero, por el siguiente: “El ejercicio de los derechos a de la garantía legal deberán hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los doce meses siguientes a la fecha en que se haya recibido conforme el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor.”.b. Incorpórese un nuevo inciso segundo del siguiente tenor:“Tratándose de la resolución del contrato o la rebaja del precio la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor.”.c. Reemplácese el inciso tercero por el siguiente:“Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el fabricante, importador, el distribuidor o que haya comercializado el bien o producto que lo haya vendido o suministrado.”. d. Incorpórense los siguientes incisos séptimo, octavo, noveno, décimo y undécimo, nuevos, pasando el actual inciso séptimo a ser duodécimo, y así sucesivamente: “Los proveedores deberán garantizar los "bienes durables" cuando no sean aptos para el uso o consumo al que está destinado y al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad. El plazo de la garantía será computado desde el día en que el consumidor reciba el producto o servicio. El proveedor deberá consignar en el envoltorio, publicidad, etiquetado o en la información básica de los productos, las condiciones específicas de la garantía, tales como; el plazo, la cobertura, la forma y los establecimientos certificados donde puede hacerla efectiva.En el caso de los bienes durables que por sus características de tamaño, peso o volumen requieran ser trasportados en vehículos, el costo del traslado, para hacer efectiva la garantía, será de cargo del proveedor. Los proveedores deberán implementar un sistema de registro de las boletas o documentos de garantía que permita el acceso expedito de los consumidores para hacer efectiva la garantía legal o voluntaria.”.**12.-** Del Honorable Senador señor Tuma, para incorporar el siguiente artículo, nuevo:“Artículo….Elimínense los incisos noveno y décimo, del artículo 21, de la ley N° 19.496, sobre Protección al Consumidor”. |  |  |
|  |  | **13.-** Del Honorable Senador señor Tuma, para incorporar el siguiente artículo, nuevo:“Artículo….Incorpórese en el artículo 21 de la ley N° 19.496 sobre Protección al Consumidor, los siguientes incisos doceavo, treceavo y catorceavo, nuevos, del siguiente tenor:“Los proveedores deberán poner a disposición de los consumidores el listado de los servicios técnicos evaluados por organismos de evaluación de la conformidad acreditados por el Instituto Nacional de Normalización, de acuerdo a Normas Chilenas publicadas por el Instituto Nacional de Normalización. En el caso que el consumidor opte por la reparación gratuita tendrá derecho a elegir el servicio técnico evaluado por el Organismo de Evaluación de la Conformidad acreditado por el Instituto Nacional de Normalización. Una vez emitido el certificado para el respectivo servicito técnico, el Organismo de evaluación de la conformidad acreditado que lo otorgó deberá remitir copia del mismo a la autoridad Reglamentaria que corresponda, para su inclusión en el listado que ésta llevará al efecto. Todos los costos involucrados con la reparación no serán de cargo del consumidor.”.**14.-** Del Honorable Senador señor Tuma, para incorporar el siguiente artículo, nuevo:“Artículo….Incorpórese en el artículo 21 de la ley N° 19.496 sobre Protección al Consumidor, los siguientes incisos finales, nuevos: "En el caso de bienes durables que requieran mantención periódica indicada por el fabricante, importador o vendedor queda prohibido condicionar el ejercicio de la garantía legal o voluntaria a la realización de mantenciones en un servicio técnico exclusivo determinado por el proveedor.Los proveedores deberán consignar en un registro público de los establecimientos que se encuentran evaluados por organismos de evaluación de la conformidad acreditados por el Instituto Nacional de Normalización para efectuar las mantenciones o servicio técnico de los bienes a que refiere el inciso anterior. Las empresas de servicio técnico que cumplan con los requisitos antes señalados podrán solicitar su incorporación en los registros, no se podrán establecer requisitos adicionales, condiciones arbitrarias o discriminatorias que atenten contra la libre competencia. A su vez, los proveedores y las empresas de servicio técnico deberán disponer de un registro de los establecimientos que ofrecen repuestos para la marca del bien. No tendrán efecto alguno las cláusulas que se estipulen en contravención a estas disposiciones.".”**o o o o o** |  |  |
| Artículo 22.- Los productos que los proveedores, siendo éstos distribuidores o comerciantes, hubieren debido reponer a los consumidores y aquellos por los que devolvieron la cantidad recibida en pago, deberán serles restituidos, contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante o importador, siendo asimismo de cargo de estos últimos el resarcimiento, en su caso, de los costos de restitución o de devolución y de las indemnizaciones que se hayan debido pagar en virtud de sentencia condenatoria, siempre que el defecto que dio lugar a una u otra les fuere imputable.. |  |  |  |  |
|  | **Artículo 2°.- Intercálase, entre los artículos 22 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor, lo siguiente:****“Artículo 22 A.- Tratándose de la comercialización de bienes muebles durables, el consumidor gozará de garantía legal por sus defectos o vicios de cualquier índole, cuando ellos afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o cuando afecten el correcto funcionamiento del producto que es objeto del acto de consumo.****La garantía legal tendrá vigencia por tres meses muebles durables usados, y dos años en los demás casos, término que se computará desde la entrega real de la cosa, pudiendo las partes convenir un plazo mayor.****El vendedor podrá excepcionarse probando que el defecto o vicio proviene del mal uso u otra causa posterior a la entrega.****En caso que la cosa deba trasladarse a fábrica o taller habilitado, el transporte será imputado a la garantía, y los gastos del flete y otros anexos serán de cargo del vendedor.****Queda prohibido hacer depender la procedencia de la garantía enunciada en el presente artículo, o su plazo, de la realización de mantenciones del producto exclusivamente en el servicio técnico autorizado. Sólo podrá exigirse que esas mantenciones efectivamente estén efectuadas, y se hayan realizado en tiempo oportuno, y que el defecto tenga una causa basal anterior a la entrega. Toda cláusula que se estipule en contravención a estas disposiciones se tendrá por no escrita, salvo en lo que se refiere a la extensión voluntaria o convenida del plazo legal de garantía.****Artículo 22 B.- Los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas mencionadas en el artículo anterior deben asegurar, a lo menos al servicio técnico autorizado, el suministro y disponibilidad permanente de piezas y repuestos.****Artículo 22 C.- Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor el proveedor que haya comercializado el bien o producto, el productor que lo hubiere elaborado en territorio nacional, y el importador que lo haya vendido o suministrado el proveedor, en su caso.****Artículo 22 D.- Si existiere garantía legal y garantía comercial al mismo tiempo, el consumidor podrá escoger libremente con cuál de ellas acciona, según lo estime más conveniente para sus intereses.****Artículo 22 E.- Certificado de Garantía. Al momento de entregar carta de pago, el vendedor deberá entregar al consumidor certificado de garantía, que deberá constar por escrito en idioma nacional, con redacción de fácil comprensión, en letra legible, y que contendrá como mínimo las siguientes menciones:****1) Identificación del vendedor, fabricante, y/o importador, según corresponda.****2) Identificación de la cosa, con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización.****3) Las condiciones de uso, instalación y mantenimiento necesarios para su funcionamiento.****4) Condiciones de validez de la garantía y plazo de su extensión, si se conviniere un plazo mayor al legal, y****5) Condiciones de reparación de la cosa, con especificación del lugar donde se hará efectiva. No se puede fijar al efecto un lugar ubicado fuera de la región donde se efectuó la compra.****En caso de ser necesaria la notificación al fabricante o importador acerca de la entrada en vigencia de la garantía, dicho acto estará a cargo del vendedor.****Artículo 22 F.- Constancia de reparación. Cuando la cosa hubiere sido reparada bajo los términos de la garantía legal, el garante está obligado a entregar al consumidor una constancia de reparación donde se indique, a lo menos:****1) Naturaleza de la reparación.****2) Piezas reparadas o reemplazadas.****3) Fecha en que el consumidor hizo entrega de la cosa, y****4) Fecha de devolución de la cosa al consumidor.****Artículo 22 G.- La aplicación de las disposiciones precedentes no obsta a la aplicación de los artículos 1857 y siguientes del Código Civil, sobre saneamiento de vicios redhibitorios.****Del mismo modo, en todo lo que fuere compatible, se le aplicarán a estos bienes las demás normas de la Ley 19.496.****Artículo 22 H.- Suspensión Plazo. El tiempo durante el cual el consumidor está privado del uso de la cosa por cualquier causa relacionada con su reparación, debe reputarse como suspensión del plazo de garantía legal.”.** | **ARTÍCULO 2°****15.-** Del Honorable Senador señor Moreira, para reemplazarlo por el siguiente:“Artículo …- Intercálase entre los artículos 22 y 23 de la ley N° 19.496, sobre Protección al Consumidor, los siguientes artículos 22 A y 22 B:“Artículo 22 A.- Certificado de Garantía. Al momento de entregar el producto o la carta de pago, el vendedor deberá entregar al consumidor un certificado de garantía, el que deberá cumplir con lo señalado en el artículo 32, y deberá contener como mínimo las siguientes menciones:1) Identificación del vendedor, fabricante, y/o importador, según corresponda.2) Identificación de la cosa, con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización.3) Las condiciones de uso, instalación y mantenimiento necesarios para su funcionamiento, cuando corresponda.4) Condiciones de validez de la garantía.5) Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, si ésta fuera mayor, el plazo de su extensión, y 6) Condiciones de reparación de la cosa.Artículo 22 B.- Constancia de reparación. Cuando el producto hubiere sido reparado bajo los términos de lo establecido en los artículos 20 y 21 precedentes, deberá entregarse al consumidor una constancia de reparación donde se indique, a lo menos:1) Naturaleza de la reparación.2) Piezas reparadas o reemplazadas.3) Fecha en que el consumidor hizo entrega del producto, y4) Fecha de devolución del producto al consumidor.”.”. |  |  |
|  | **Artículo 2°.- Intercálase, entre los artículos 22 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor, lo siguiente:****“Artículo 22 A.- Tratándose de la comercialización de bienes muebles durables, el consumidor gozará de garantía legal por sus defectos o vicios de cualquier índole, cuando ellos afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o cuando afecten el correcto funcionamiento del producto que es objeto del acto de consumo.**La garantía legal tendrá vigencia por **tres meses** muebles durables usados, y dos años en los demás casos, término que se computará desde la entrega real de la cosa, pudiendo las partes convenir un plazo mayor.El vendedor podrá excepcionarse probando que el defecto o vicio proviene del mal uso \_\_\_ **u otra causa** posterior a la entrega.En caso que la cosa deba trasladarse a fábrica o taller habilitado, el transporte será imputado a la garantía, y los gastos del flete y otros anexos serán de cargo del vendedor**.**Queda prohibido hacer depender la procedencia de la garantía enunciada en el presente artículo, o su plazo, de la realización de mantenciones del producto exclusivamente en el servicio técnico autorizado. Sólo podrá exigirse que esas mantenciones efectivamente estén efectuadas, y se hayan realizado en tiempo oportuno, y que el defecto tenga una causa basal anterior a la entrega. Toda cláusula que se estipule en contravención a estas disposiciones se tendrá por no escrita, salvo en lo que se refiere a la extensión voluntaria o convenida del plazo legal de garantía.**Artículo 22 B.- Los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas mencionadas en el artículo anterior deben asegurar, a lo menos al servicio técnico autorizado, el suministro y disponibilidad permanente de piezas y repuestos.**Artículo 22 C.- Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor el proveedor que haya comercializado el bien o producto, el productor **que lo hubiere elaborado en territorio nacional**, y el importador que lo haya vendido o suministrado el proveedor, en su caso.**Artículo 22 D.- Si existiere garantía legal y garantía comercial al mismo tiempo, el consumidor podrá escoger libremente con cuál de ellas acciona, según lo estime más conveniente para sus intereses.\_\_\_\_\_**Artículo 22 E.- Certificado de Garantía. Al momento de entregar carta de pago, el vendedor deberá entregar al consumidor certificado de garantía, que deberá constar por escrito en idioma nacional, con redacción de fácil comprensión, en letra legible, y que contendrá como mínimo las siguientes menciones:1) Identificación del vendedor, fabricante, y/o importador, según corresponda.2) Identificación de la cosa, con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización.3) Las condiciones de uso, instalación y mantenimiento necesarios para su funcionamiento.4) Condiciones de validez de la garantía y plazo de su extensión, si se conviniere un plazo mayor al legal, y5) Condiciones de reparación de la cosa, con especificación del lugar donde se hará efectiva. No se puede fijar al efecto un lugar ubicado fuera de la región donde se efectuó la compra.En caso de ser necesaria la notificación al fabricante o importador acerca de la entrada en vigencia de la garantía**,** dicho acto estará a cargo del vendedor.Artículo 22 F.- Constancia de reparación. Cuando la cosa hubiere sido reparada bajo los términos de la garantía legal, el garante está obligado a entregar al consumidor una constancia de reparación donde se indique, a lo menos:1) Naturaleza de la reparación.2) Piezas reparadas o reemplazadas.3) Fecha en que el consumidor hizo entrega de la cosa, y4) Fecha de devolución de la cosa al consumidor.**Artículo 22 G.- La aplicación de las disposiciones precedentes no obsta a la aplicación de los artículos 1857 y siguientes del Código Civil, sobre saneamiento de vicios redhibitorios.****Del mismo modo, en todo lo que fuere compatible, se le aplicarán a estos bienes las demás normas de la Ley 19.496.**Artículo 22 H.- Suspensión Plazo. El tiempo durante el cual el consumidor está privado del uso de la cosa por cualquier causa relacionada con su reparación, debe reputarse como suspensión del plazo de garantía legal.”.- - - - -   | **Artículo 22 A****16.-** Del Honorable Senador señor Tuma, para eliminarlo.**Inciso segundo****17.-** Del Honorable Senador señor Navarro, para reemplazar la expresión “tres meses” por “un año”.**Inciso tercero****18.-** Del Honorable Senador señor Quinteros, para agregar después de la expresión “mal uso” la siguiente: “de parte del consumidor”.**19.-** Del Honorable Senador señor Quinteros, para suprimir la locución “u otra causa”.**o o o o o****20.-** Del Honorable Senador señor Navarro, para intercalar después del inciso cuarto el siguiente, nuevo:“Asimismo, mientras el producto esté siendo reparado el consumidor tendrá derecho a un bien de reemplazo de idénticas características y funcionalidades que el bien adquirido.”.**o o o o o****Artículo 22 B****21.-** Del Honorable Senador señor Tuma, para reemplazarlo por el siguiente:“Artículo 22 B. Los proveedores, importadores o fabricantes deberán asegurar el suministro de repuestos durante el período mínimo de 2 años a partir de la fecha en que el producto deje de fabricarse o importarse.”.**Artículo 22 C****22.-** Del Honorable Senador señor Tuma, para eliminar la siguiente expresión: "que lo hubiere elaborado en territorio nacional".**Artículo 22 D****23.-** Del Honorable Senador señor Tuma, para suprimirlo.**24.-** Del Honorable Senador señor Navarro, para agregar la siguiente oración final: “La elección de una garantía no significa la extinción de la otra.”.**Artículo 22 E****Inciso primero****o o o o o****25.-** Del Honorable Senador señor Navarro, para consultar el siguiente numeral, nuevo:“…) Identificación del bien de reemplazo a que tendrá derecho el consumidor mientras el producto esté siendo reparado.”.**o o o o o****Artículo 22 G****26.-** Del Honorable Senador señor Tuma, para eliminarlo. |  |  |
|  |  | **o o o o o****27.-** Del Honorable Senador señor Tuma, para incorporar el siguiente artículo primero transitorio, nuevo: “Artículo primero transitorio. - El plazo contemplado en el inciso primero del artículo 21 se aplicará del siguiente modo: a) Seis meses a partir de la publicación de la presente ley, b) Nueve meses una vez transcurrido seis meses desde la publicación de la ley y c) Doce meses una vez transcurridos un año desde la publicación de la presente ley.”. |  |  |
|  |  | **28.-** Del Honorable Senador señor Tuma, para incorporar el siguiente artículo segundo transitorio, nuevo: “Artículo segundo transitorio. La aplicación de los requisitos de certificación a que requiere el artículo 21 entrarán en vigencia en forma gradual, una vez implementado el proceso para la respectiva evaluación de conformidad según las normas chilenas y las normativas dictadas por la autoridad competente. Los organismos de evaluación de la conformidad autorizados llevarán a cabo la evaluación de la conformidad de los servicios técnicos de bienes durables que se le presenten para ello, de acuerdo a las Normas Chilenas que les sean aplicables según su especie y de la clase a que éstos pertenezcan, establecidas por la autoridad competente que los incorpore al régimen de evaluación de la conformidad. Si de la misma resulta que el servicio técnico del bien durable cumple con ellas, se le otorgará la certificación correspondiente, la que constará en un certificado firmado por el organismo de evaluación de la conformidad, según corresponda. Para el efecto de la evaluación de conformidad y certificación correspondiente, los bienes durables regidos por esta ley, se clasificarán según los niveles de riesgo para el consumidor, su clase o fines para los que fueron fabricados, su volumen de consumo en el mercado u otro criterio que se resuelva aplicar asociado a su uso.”. |  |  |
|  |  | **29.-** Del Honorable Senador señor Tuma, para incorporar el siguiente artículo tercero transitorio, nuevo:“Artículo tercero transitorio. Para el proceso de implementación de las normativas técnicas y evaluación de la conformidad, los bienes durables deberán cumplir los requisitos o controles regulatorios y acompañar la documentación que exija la norma chilena o la autoridad competente, la que podrá exigir entre otras materias las siguientes:a) Identificación del bien durable, del fabricante y del distribuidor, b) Especificación de sus características incluyendo rotulado del envase, instructivo interno y lote con número y código, y descripción de su funcionamiento.c) Declaración de materiales: lista de las partes y materias primas usadas en la fabricación.d) Antecedentes de almacenaje, si corresponde.e) Antecedentes nacionales o extranjeros que avalen la calidad del bien durable y/o de su producción.f) Evaluación del funcionamiento, si corresponde, según normas oficiales de la República de Chile y a falta de ellas por las que apruebe la autoridad reglamentaria correspondiente, sobre la base de normas chilenas aplicables.g) Certificado para propósitos de exportación otorgado en el país de origen, autorizado por la autoridad reglamentaria correspondiente y debidamente legalizado, en el caso de bienes durables que se importen a Chile.h) Certificados de fabricación según sistema de calidad: modelo de aseguramiento de calidad en la producción, instalación y servicio, Norma Chilena a aplicarse según el tipo de bien de que se trate.i) Literatura técnica que respalde al bien durablej) Estudios efectuados por el fabricante que demuestren la efectividad y seguridad del bien durable.k) Certificado de fabricación según sistema de calidad: modelo de aseguramiento de la calidad en el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio, norma chilena que corresponda según tipo de bien durable. Para los bienes durables que sean clasificados de mayor riesgo para el consumidor se podrán exigir adicionalmente entre otros;a) Estudios realizados en grupos de usuarios representativos.b) Estudio de todos los riesgos inherentes al uso del bien durable.c) Estudios realizados por el fabricante con relación al bien durable.”. |  |  |
|  |  | **30.-** Del Honorable Senador señor Tuma, para incorporar el siguiente artículo cuarto transitorio, nuevo:“Artículo cuarto transitorio. A contar de la vigencia de las normativas que regulen la conformidad de los servicios técnicos, será obligatorio el cumplimiento de certificación y/o acreditación a que refiere la presente ley. En el caso de los productos que sean declarados de alto riesgo para la seguridad, los consumidores o aquéllos que determine la autoridad competente será obligatoria la certificación de la verificación de la conformidad, otorgada por un organismo de evaluación de la conformidad acreditado y autorizado, de modo que dichos bienes no podrán fabricarse, importarse, comercializarse o distribuirse sin contar con el correspondiente certificado.”. |  |  |