

## Ley del Consumidor 21.398

### Contexto

El 24 de diciembre de 2021 fue publicado en el Diario Oficial la Ley N° 21.398, conocida como la ley “pro consumidor”, donde se realizaron cambios relevantes a la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores (la “Ley del Consumidor”), tanto respecto de sus disposiciones generales (y que por tanto afectan a todos los comerciantes, independiente su giro) como en sus normas especiales, estableciendo normas específicas para la industria automotriz.

De acuerdo a su entrada en vigencia, a continuación, se darán a conocer los cambios más relevantes que se deben tener presentes y que obligan a efectuar ajustes en nuestras políticas comerciales, especialmente de atención a clientes y postventa.

### Derecho a retracto (vigente desde el 24 de abril, 2022)

Esta modificación está vigente desde el 24 de diciembre de 2021, lo que obliga a revisar los términos y condiciones de venta online, no sólo porque en éstos el proveedor debía indicar expresamente si les negaba a los consumidores el derecho a retracto, sino también porque ahora el proveedor debe informar la existencia de este derecho de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, de forma previa a la celebración del contrato de consumo y pago del precio del producto.

### ¿Qué es la Garantía Legal?

Corresponde a la Garantía Legal que tiene todo propietario de un vehículo nuevo cuando éste se encuentra defectuoso, le faltan piezas o partes o no es apto para el uso que fue destinado, o bien fue reparado, pero sus deficiencias persisten o presenta nuevas fallas. En dichos casos, y los demás establecidos conforme por la Ley 19.496.

## ¿En qué casos aplica la Garantía Legal?

1. Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;
2. 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;
3. 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;
4. Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;
5. 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 el punto 3. anterior. 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.

## ¿En qué plazo es posible ejercer la Garantía Legal?

En el plazo de 6 meses contados desde la recepción del vehículo.

## ¿Cómo se puede ejercer la Garantía Legal?

Como regla general, el vehículo deberá ser sometido a una revisión o diagnóstico previo, a fin de determinar la causa u origen de la falla que presenta la unidad. Para ello el cliente deberá contactar al concesionario donde realizó la compra.

## ¿Cuáles son las condiciones para ejercer la Garantía Legal?

Que el vehículo se restituya en buen estado y la falla o desperfecto provenga de un hecho que no sea imputable al consumidor, como, por ejemplo: introducir un combustible contaminado; usar diésel en vez de bencina; choque cuyo origen no provenga de un desperfecto del vehículo; no seguir estrictamente las instrucciones de uso



especificadas en el Manual del Propietario; realizar alteraciones por servicios no autorizados con el objeto de cambiar, agregar, reparar o sacar partes o piezas del automóvil o efectuar cualquiera otra intervención al vehículo y que correspondan a alteraciones que debe necesariamente realizar un Servicio Autorizado; si el vehículo ha sido remolcado de una manera diferente a la descrita en el Manual del Propietario; daños provocados por acción de terceros o de carácter natural como sismos, temporales, etc.; entre otros.

*24 de abril, 2022*