

# NUEVA LEY “PRO CONSUMIDOR”

LEY 21.398 QUE ESTABLECE MEDIDAS PARA INCENTIVAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES



**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor



**Gobierno  
de Chile**



# ART. 1 LEY 21398: Modificaciones en la Ley N° 19.496

MODIFICACIONES AL ARTÍCULO 3 BIS LETRA B DE LA LEY 19496

## DERECHO DE RETRACTO:

**Término unilateral al contrato en plazo de 10 días desde recepción producto o contratación servicio y antes de prestación de la misma en los siguientes casos:**

- La norma original disponía que: *“En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario. Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato.*

*(...) No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor.”*

- El nuevo artículo 3 bis establece: *“En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia.*

*Sólo en el caso de la contratación de servicios, el proveedor podrá disponer lo contrario, y deberá informar al consumidor sobre dicha exclusión, de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del servicio.*

*En los bienes o productos, excepcionalmente, no podrá ejercerse este derecho en el caso de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, o hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, o se trate de bienes de uso personal.”*

# DERECHOS Y DEBERES DEL CONSUMIDOR:

## ART 3 BIS. LETRA B.

Para que el consumidor pueda ejercer el derecho de retracto :

- La posibilidad de utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. El plazo para ejercer el derecho de retracto se cuenta desde la recepción del bien o la celebración del contrato en el caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. **De no ser así, el plazo se extenderá a 90 días.**
- **No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor.**
- En aquellos casos en que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero previo acuerdo entre éste y el proveedor, el retracto resolverá dicho crédito. En caso de haber costos involucrados, éstos serán de cargo del consumidor, cuando el crédito haya sido otorgado por un tercero.
- Si el consumidor ejerciera el derecho consagrado en este artículo, el proveedor estará obligado a devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación del retracto.
- Tratándose de servicios, la devolución sólo comprenderá aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados al consumidor a la fecha del retracto.
- Deberán restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.



# DERECHOS Y DEBERES DEL CONSUMIDOR: ART 3 BIS. LETRA C.

## **DERECHO DE RETRACTO:**

Término unilateral al contrato dentro de 10 días desde recepción producto o contratación servicio y antes de prestación de la misma en los siguientes casos:

- **La Ley 21.398 incorpora la letra C:**

*“En las compras presenciales en que el consumidor no tuvo acceso directo al bien.”*

# ART. 1 LEY 21398: Modificaciones en la Ley N° 19.496

SE AGREGA LETRA C) AL ARTÍCULO 12 DE LA LEY 19496 SOBRE DERECHOS AL CONSUMIDOR QUE DISPONE NUEVAS OBLIGACIONES PARA PROVEEDORES DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS:

- 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.

- **Proveedor no podrá 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.
- **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.**

# ART. 1 LEY 21398: Modificaciones en la Ley N° 19.496

MODIFICACIÓN AL ARTÍCULO 20 DE LA LEY 19496 FRENTE A INCUMPLIMIENTOS:

Nuevo encabezado artículo 20:

*“En los casos que a continuación se señalan, el consumidor tiene el **derecho irrenunciable** a optar, a su arbitrio, entre la **reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, 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**”*



# ¿QUÉ CONSTITUYE UN INCUMPLIMIENTO BAJO EL ARTÍCULO 20 DE LA LEY 19.496?

- Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;
- 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;
- 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;
- Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;
- 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;
- Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine;
- Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique.

# LOS CAMBIOS AL ARTÍCULO 20 DE LA LEY 19.496

- Los casos de incumplimiento enumerados originalmente en el artículo 20 de la ley 19496 no sufren modificaciones.
- Frente a un incumplimiento el consumidor podrá solicitar: la **reparación del vehículo de forma gratuita, previo a su restitución, su reposición o la devolución del valor cancelado por el auto.**
- Se realza el **carácter irrenunciable** de los derechos del consumidor a la reparación, restitución o devolución del dinero.
- Se indican las formas de comunicación que tiene el consumidor para comunicarle al proveedor o vendedor el ejercicio de sus derechos: presencialmente en tienda e incluso por la página web.



# ART. 1 LEY 21398: Modificaciones en la Ley N° 19.496

## MODIFICACIÓN AL ARTÍCULO 21 DE LA LEY 19496:

- Sustitúyase en el inciso primero el vocablo "*tres*" por "*seis*".

El plazo para ejercer los derechos contemplados en el artículo 20 de la ley 19496: la reparación del vehículo de forma gratuita, previo a su restitución, su reposición o la devolución del valor cancelado por el auto se aumenta **de tres a seis meses**.

- Agréguese en el inciso segundo, a continuación del punto y seguido, la siguiente oración: "*En caso de que, prestado el servicio de reparación, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c) del señalado artículo, el consumidor podrá optar entre su reposición o la devolución de la cantidad pagada.*"

El artículo 20 de la ley 19946 le da derecho al consumidor a la reparación gratuita del vehículo en caso de incumplimiento. Este nuevo inciso dispone que, ejercido dicho derecho, y hechas las reparaciones correspondientes por el vendedor, si el automóvil continua presentando problemas el comprador podrá pedir la restitución del auto o bien la devolución del valor cancelado por el mismo.

# ART. 1 LEY 21398: Modificaciones en la Ley N° 19.496

NUEVOS INCISO OCTAVO Y NOVENO DEL ARTÍCULO 21 DE LA LEY 19496:

- INCISO OCTAVO: *“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 a que se refiere el inciso primero de este artículo se suspenderán durante el tiempo en que esté siendo ejercida cualquiera de las garantías.”*

El plazo de la garantía que otorguen las pólizas de seguro se verá suspendido cuando el consumidor ejerza cualquier garantía: reparación, reposición o devolución del dinero. La norma originalmente solo contemplaba la suspensión en caso de de que el consumidor hubiese solicitado la reparación del vehículo.

- INCISO NOVENO: *“**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.*

La redacción del inciso noveno original disponía que el consumidor debía agotar garantía legal antes de la garantía voluntaria. Con la modificación de la ley 21398 no se puede limitar al consumidor el ejercer de sus derechos, no estando obligado a agotar garantía legal para hacer valer la garantía ofrecida por el proveedor.