18641-03

BOLETÍN N°

MOCIÓN

PERIODO LEGISLATIVO 2026-2030 LEGISLATURA 374

Modifica la ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, con la finalidad de consagrar un régimen especial de protección en la adquisición de vehículos motorizados nuevos

SESIÓN N° 66

FECHA 09-09-2026

☒ PRIMER TRÁMITE CONST.

☐ SEGUNDO TRÁMITE CONST. (S)

DESTINACIÓN

☐ 01.- AGRICULTURA, SILVICULTURA Y DESARROLLO RURAL

☐ 02.- DEFENSA NACIONAL

☒ 03.- ECONOMÍA, FOMENTO; MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y TURISMO

☐ 04.- EDUCACIÓN

☐ 05.- HACIENDA

☐ 06.- GOBIERNO INTERIOR, NACIONALIDAD, CIUDADANÍA Y REGIONALIZACIÓN

☐ 07.- CONSTITUCIÓN, LEGISLACIÓN, JUSTICIA Y REGLAMENTO

☐ 08.- MINERÍA Y ENERGÍA

☐ 09.- OBRAS PÚBLICAS

☐ 10.- RELACIONES EXTERIORES, ASUNTOS INTERPARLAMENTARIOS E INTEGRACIÓN LATINOAMERICANA

☐ 11.- SALUD

☐ 12.- MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

☐ 13.- TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

☐ 14.- VIVIENDA, DESARROLLO URBANO

☐ 15.- TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

☐ 16.- RÉGIMEN INTERNO Y ADMINISTRACIÓN

☐ 17.- DERECHOS HUMANOS Y PUEBLOS ORIGINARIOS

☐ 18.- LA FAMILIA

☐ 19.- CIENCIAS Y TECNOLOGÍA

☐ 20.- BIENES NACIONALES

☐ 21.- PESCA, ACUICULTURA E INTERESES MARÍTIMOS

☐ 22.- DE EMERGENCIA, DESASTRES Y BOMBEROS

☐ 24.- CULTURA, ARTES Y COMUNICACIONES

☐ 25.- SEGURIDAD CIUDADANA

☐ 27.- ZONAS EXTREMAS Y ANTÁRTICA CHILENA

☐ 29.- DEPORTES Y RECREACIÓN

☐ 31.- DESARROLLO SOCIAL, SUPERACIÓN DE LA POBREZA Y PLANIFICACIÓN

☐ 33.- RECURSOS HÍDRICOS Y DESERTIFICACIÓN

☐ 34.- MUJERES Y EQUIDAD DE GÉNERO

☐ COMISIÓN DE HACIENDA, EN LO PERTINENTE.

☐ COMISIÓN MIXTA.

☐ COMISIÓN ESPECIAL MIXTA DE PRESUPUESTOS.

☐ EXCMA. CORTE SUPREMA, EN LO PERTINENTE.

☐ OTRA:

PROYECTO QUE MODIFICA LA LEY 19.496 QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, CON LA FINALIDAD DE CONSAGRAR UN RÉGIMEN ESPECIAL DE PROTECCIÓN EN LA ADQUISICIÓN DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS NUEVOS.

Fundamentos:

1.- Para las familias y la mayoría de los emprendedores de PYMES, la adquisición de un vehículo motorizado nuevo representa una de las inversiones económicas más significativas, situándose habitualmente como la segunda compra de mayor cuantía después de la adquisición de una vivienda. A pesar de la relevancia que representa en la vida de las personas, la actual regulación dispuesta para este tipo de contrataciones presenta una profunda asimetría de información y de poder de negociación entre el consumidor final y los proveedores, importadores y fabricantes.

2.- Además, en aquellos casos cuando un vehículo nuevo, esto es, adquirido "0 km" presenta fallas de fabricación o de origen, durante la vigencia de la garantía, que son ineludiblemente imputables al fabricante, al proveedor o al importador, los consumidores enfrentan un sinfín de adversidades para ejercer sus derechos: reparaciones reiteradas, prolongados tiempos de espera y la privación del uso del vehículo, sin mecanismos eficaces que aseguren una solución definitiva ni una compensación adecuada**.** Si bien actualmente nuestra legislación contempla el denominado "régimen general de garantía legal" consagrado en la Ley N° 19.496, este resulta insuficiente para responder a la complejidad técnica de los automóviles modernos en relación con las necesidades del consumidor.

3.- Así, frente a la detección de fallas de fábrica o defectos estructurales de responsabilidad del proveedor, los consumidores deben padecer o enfrentar, recurrentemente, la inutilización por un tiempo prolongado de su automóvil, toda vez que los vehículos permanecen semanas o meses en talleres sin respuesta clara ni plazos ciertos de entrega. A su vez, al no tener reglas claras. Existe una verdadera triangulación de responsabilidades entre concesionarios locales, representantes de la marca e importadores directos, al momento de responder por las obligaciones surgidas. A lo anterior debe sumarse que en la práctica es el comprador a quien le corresponde demostrar técnicamente que la falla es de origen y no producto del uso, en circunstancias de que el diagnóstico queda bajo el control exclusivo del servicio técnico de la marca. Este último punto no es menor considerando la irrupción de vehículos híbridos y eléctricos en donde se exige un componente tecnológico

OFICINA VIRTUAL 17-08-2026 11:37

complejo adicional bajo el cual debe demostrarse la eventual falla de origen, situación que podría llegar a un punto de inhabilitar el ejercicio del derecho tenido por el consumidor.

4.- Es por eso que el presente proyecto de ley busca equiparar las condiciones de contratación, o dicho en términos populares "nivelar la cancha" en el mercado automotriz mediante la creación de un párrafo especial dentro del Título II de la Ley N° 19.496, en donde se contenga un "Régimen Especial de Protección en la Adquisición de Vehículos Motorizados Nuevos, estructurado bajo los siguientes pilares:

a.- Especialidad y cobertura integral: Se reconoce la naturaleza compleja de los vehículos (incluyendo tecnologías limpias y software como un único bien) y se concede la facultad de optar directamente por el reemplazo o devolución íntegra del dinero ante fallas graves detectadas durante los primeros 30 días, o ante la reiteración e inoperancia del taller técnico.

b.- Compensación económica por privación de uso: Se consagra el derecho a una indemnización diaria a favor del consumidor cuando el vehículo permanezca inmovilizado por más de 6 días corridos, desincentivando la demora injustificada en el stock de repuestos y tiempos de reparación.

c.- Inversión de la carga de la prueba y solidaridad: Se presumen de origen las fallas manifestadas durante el período de garantía y se establece la responsabilidad solidaria entre el proveedor directo, el importador y el fabricante.

d.- Transparencia e trazabilidad: Se imponen deberes estrictos de información sobre el estado del diagnóstico, la obligación de utilizar repuestos originales u homologados de origen, y la activación obligatoria de alertas masivas ante fallas reiteradas de un mismo modelo, dirigidas tanto a la autoridad competente como a los consumidores.

e.- Certeza registral: Se impone la obligación al proveedor de gestionar y asumir los costos de cancelación de inscripciones, patentes y demás obligaciones legales asociadas al vehículo devuelto o reemplazado, librando al consumidor de perjuicios administrativos o multas ajenas a su control.

OFICINA
CAMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
17-08-2026
11:37
VIRTUAL

5.- Finalmente cabe hacer presente que la modificación legal propuesta en la presente moción se establece como un régimen especial para la adquisición de vehículos motorizados nuevos, disponiéndose a su vez, que la actual normativa sobre garantía legal del Párrafo II del Título II de la ley, actúe de manera complementaria en lo no consagrado dentro del Párrafo nuevo propuesto. De esta manera, se busca dotar de una regulación íntegra y especializada para el caso de adquirir un buen tan preciado como lo es un vehículo motorizado, a fin de brindar al consumidor una certeza y seguridad jurídica acorde con la relevancia de la inversión efectuada.

Por estos motivos, las Diputadas y los Diputados firmantes tenemos el honor de someter al conocimiento de la Honorable Cámara el siguiente:

PROYECTO DE LEY

Artículo Único: Modifíquese la ley 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en el sentido de incorporar, a continuación del artículo 27° un Párrafo 6° nuevo dentro del Título II, el cual, a su vez, contiene los artículos 27 BIS, 27 TER, 27 QUÁTER, 27 QUINQUIES, 27 SEXIES y 27 SEPTIES nuevos, del tenor que a continuación se expone:

Párrafo 6°
DEL RÉGIMEN ESPECIAL DE PROTECCIÓN EN LA ADQUISICIÓN DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS NUEVOS.

Artículo 27 BIS: De la garantía real. Sin perjuicio de los derechos consagrados en el Párrafo 5° de la presente ley, todo consumidor que adquiera un vehículo motorizado nuevo tendrá derecho a recibir un producto libre de defectos de fabricación que afecten su seguridad, funcionamiento esencial o utilización normal. Para el caso de los vehículos eléctricos e híbridos, este derecho incluye las baterías, los sistemas de carga, softwares y demás componentes tecnológicos esenciales que aun cuando puedan prestar utilidad en forma independiente unas de otras, se considerarán un solo bien.

En el caso de fallas imputables al proveedor, importador o fabricante, el consumidor tendrá derecho a optar por el reemplazo del vehículo motorizado adquirido, sea por uno nuevo de similares características u otro de un valor equivalente, o bien, por solicitar al proveedor la devolución íntegra del precio pagado, lo cual deberá

OFICINA VIRTUAL 17-08-2026 11:37

proceder de inmediato. Dicha falla deberá detectarse y reportarse al proveedor dentro de los treinta primeros días contados desde la adquisición del vehículo motorizado.
Asimismo, podrá ejercer el derecho consagrado en el inciso anterior el consumidor que, en el ejercicio de la garantía legal o voluntaria para la reparación de fallas imputables al proveedor, importador o fabricante, no haya obtenido una solución íntegra y total del defecto tras dos intentos de reparación, o bien, sea privado del uso del vehículo adquirido por un término de treinta o más días corridos, contados desde que reporta la falla a su proveedor.

Artículo 27 TER: De la compensación por no uso. El consumidor que en el ejercicio de la garantía legal o voluntaria sea privado del uso del vehículo motorizado por seis o más días corridos, con ocasión de fallas imputables al proveedor, importador o fabricante, tendrá derecho a una compensación en dinero equivalente al 0,05% del precio total pagado, por cada día de privación, sin perjuicio de los derechos contenidos en el artículo 12 D y en el artículo 28 BIS de la presente ley. Los días que serán objeto de la compensación señalada se computarán a partir del momento que el comprador lo requiera al proveedor.

Artículo 27 QUATER: De la presunción legal. Para los efectos de este párrafo, se presumirá que toda falla manifestada por el vehículo adquirido desde el momento de su entrega al consumidor y hasta la fecha de vigencia de la garantía legal o voluntaria, corresponderá a un defecto de origen o de fabricación imputable al proveedor, importador o fabricante, salvo prueba en contrario. Asimismo, no procederá esta presunción en el caso de fallas por accidentes de tránsito u otro tipo de siniestros ajenos a la conducción del vehículo motorizado.
El proveedor, el importador y el fabricante responderán solidariamente por todas las obligaciones contempladas en el presente párrafo.

Artículo 27 QUINQUIES: Del deber de informar al consumidor. En aquellos casos que el vehículo permanezca en reparación en ejercicio de la garantía legal o voluntaria, el proveedor tendrá el deber de informar periódicamente al consumidor sobre el diagnóstico de las fallas deportadas, el avance de la reparación, disponibilidad de repuestos, eventuales demoras y fecha estimada de entrega. Asimismo, los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias u otros utilizados para la reparación deberán provenir del mismo fabricante que el vehículo adquirido, o bien, homologados por éste, lo cual deberá ser informado al consumidor previamente proceder a la reparación. Prohíbase el uso de piezas, partes, materiales

OFICINA VIRTUAL
17-08-2026
11:37

o repuestos en general provenientes de fabricantes alternativos o ajenos al fabricante de origen.

En aquellos casos que el proveedor, el importador o el fabricante detecte o tome conocimiento de fallas similares y reiteradas que afecten a un determinado modelo de vehículo, sea que incidan en la seguridad o en su funcionamiento esencial, deberá informar a la brevedad al Servicio Nacional del Consumidor y a los consumidores afectados, indicando las medidas correctivas y compensatorias, de proceder. Un Reglamento establecerá los parámetros que definirán las situaciones que impliquen fallas de seguridad o de funcionamiento en los vehículos, así como también el porcentaje mínimo de vehículos comercializados con este tipo de fallas a partir del cual el proveedor, importador o fabricante deberá accionar las alertas e informar lo que aquí se señala.

Artículo 27 SEXIES: De la inscripción. Para el caso de que el consumidor ejerza su derecho de reemplazo o garantía real consagrado en el artículo 27 BIS y en relación con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 51° de la ley 18.290 de Tránsito, el proveedor estará obligado a gestionar bajo su cargo todos los trámites que sean necesarios para la inscripción e instalación de la placa patente en el nuevo vehículo que sea entregado. De igual modo, estará obligado a gestionar a su cargo la eliminación del consumidor como titular del vehículo devuelto desde el Registro de Vehículos Motorizados, lo cual deberá proceder a la brevedad y en simultáneo con la inscripción del nuevo vehículo. Para todos los efectos legales, se entenderá que el consumidor ha adquirido el dominio del vehículo definitivo a partir de la fecha de la compra, siéndole inoponible las consecuencias legales que pudieren producirse respecto del vehículo devuelto.

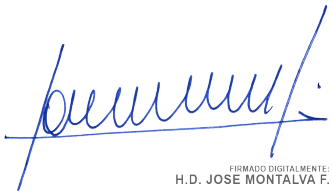
Artículo 27 SEPTIES: De la aplicación supletoria. Las disposiciones contenidas en el presente párrafo constituyen un régimen especial, siendo aplicables de manera subsidiaria lo dispuesto en el Párrafo 5°, así como también los demás derechos y obligaciones contenidos en la presente ley.

José Montalva Feuerhake
Honorable Diputado de la República
Distrito 23
Región de la Araucanía.

OFICINA
CAMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
17-08-2026
11:37
VIRTUAL

CAMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE

OFICINA
CAMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
17-08-2026
11:37
VIRTUAL



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JOSE MONTALVA F.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. FERNANDO ZAMORANO P.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. HECTOR ULLOA A.



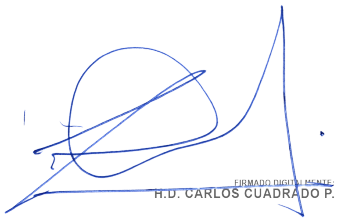
FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CRISTIAN TAPIA R.



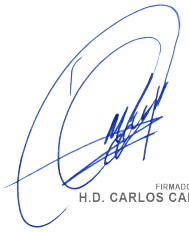
FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. RAUL SOTO M.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. ANDREA PARRA S.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CARLOS CUADRADO P.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CARLOS CARVAJAL G.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CARLOS BIANCHI C.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JAIME ARAYA G.

