



Universidad de Chile
Facultad de Derecho
Departamento de Derecho Privado

La garantía legal en la Ley N°19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores: su relación con las garantías voluntarias y la responsabilidad civil derivada de su incumplimiento

Memoria de prueba para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales

Autora
Francisca Andrea Marinakis Contreras

Profesor Guía
Cristián Banfi del Río

Noviembre 2015

TABLA DE CONTENIDOS

<u>Elemento</u>	<u>Pág.</u>
INTRODUCCIÓN	2
<u>Capítulo Primero:</u>	4
La “garantía legal” o “derecho de opción”, regulada en la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores.	
1. ¿Qué es la Garantía Legal?	4
2. ¿Cuál es la naturaleza jurídica de la garantía legal?	7
3. ¿Qué tipos de garantía legal se encuentran reguladas en la LPC?	13
3.1. Garantía legal por anomalías cuantitativas o vicios de cantidad.	13
3.2. Garantía legal por vicios de calidad o falta de idoneidad de los productos	17
3.2.1 ¿En qué consiste la garantía legal por productos inidóneos?	19
3.2.2 ¿Por qué se denomina “derecho de opción”?	19
3.2.3 ¿En qué casos se puede exigir este derecho de opción?	38
3.2.4 ¿Qué productos tienen Garantía Legal?	42
3.2.5 ¿Existen causales de exoneración para el proveedor?	44

3.2.6	¿Quién puede exigir el derecho de garantía legal?	45
3.2.7	¿Qué se requiere para ejercer el derecho de Garantía?	47
3.2.8	¿Ante quién se exige la Garantía Legal?	48
3.2.9	¿Cuál es el plazo para ejercer la Garantía Legal?	50
3.2.10	¿Puede el consumidor modificar su derecho de opción?	52
<u>Capítulo Segundo</u>		54

**Las garantías voluntarias y su interacción
con la garantía legal**

4.	¿Qué son las garantías voluntarias o garantías convencionales?	54
5.	¿Qué establece la LPC respecto de las garantías convencionales?	59
6.	Interacciones entre garantía legal y garantías Voluntarias	63
6.1.	El consumidor opta por ejercer la garantía voluntaria, en vez de la legal.	65
6.2.	El consumidor acude a la garantía legal después de aplicar la garantía voluntaria.	66
6.3.	El consumidor ejerce primeramente la garantía legal, en vez de la garantía voluntaria.	67

Capítulo Tercero **86**

La indemnización de perjuicios derivada del incumplimiento de la garantía legal

7. La indemnización de perjuicios como remedio acumulativo.	86
8. Normas que dan origen a la indemnización de perjuicios por incumplimiento de la garantía legal.	87
9. Características de la responsabilidad civil derivada del incumplimiento de la garantía legal	90
Conclusiones	101
Bibliografía	105

Introducción

El presente trabajo tiene por objeto analizar y sistematizar la regulación existente en torno a la denominada “garantía legal” o “derecho de opción”, cuya consagración legal se encuentra en el Título II, Párrafo 5° de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, “LPC” o “Ley del Consumidor”), titulado “Responsabilidad por incumplimiento”. El análisis planteado se hace necesario toda vez que, como han manifestado algunos autores – cuya opinión será parte de nuestro objeto de estudio – se trata de una institución no exenta de dificultades interpretativas, que ha dado lugar a variada jurisprudencia y doctrina.

La primera parte de este trabajo, entonces, define el concepto de garantía legal o derecho de opción contenido en la LPC, como derecho de carácter irrenunciable, general, obligatorio y temporal¹, enfocándose principalmente en la garantía legal por vicios de calidad o idoneidad de los productos, regulada en el artículo 20 de la LPC, que otorga al consumidor, frente a fallas o deficiencias de un producto adquirido, la posibilidad de escoger a su arbitrio entre (i) la reparación del bien; (ii) su sustitución por otro producto de las mismas características; o, (iii) la devolución de la cantidad pagada (es decir, la resolución del contrato).

¹ SANDOVAL LÓPEZ, Ricardo. Derecho del Consumidor. Santiago, Jurídica de Chile, 2004, p. 127-128.

Una vez caracterizada como institución, pasaremos a analizar uno de los aspectos más controvertidos en torno a la aplicación de la garantía legal por vicios de calidad o idoneidad de los productos, a saber, la cuestión sobre si su aplicación es preferente o supletoria respecto de las garantías convencionales. En efecto, como explicaremos a lo largo de este trabajo, si bien las garantías convencionales no se encuentran propiamente reguladas en la LPC, existen disposiciones de este cuerpo normativo que reconocen su existencia, dando lugar a importantes problemas prácticos (desde el punto de vista de los consumidores, en relación al ejercicio del derecho de opción) y dogmáticos (desde el punto de vista de la doctrina y la jurisprudencia, en relación a la interpretación que parece más correcta a la luz de la normativa vigente).

Finalmente, este trabajo explica la forma en que la responsabilidad civil opera como un remedio de carácter acumulativo en relación a las prerrogativas otorgadas por el derecho de opción a los consumidores², el cual, en la práctica, funciona como un mecanismo de amparo de los intereses de estos últimos, cuando los plazos de las garantías – legales y convencionales – se encuentran expirados, “(...) generándose una confusión entre el régimen de garantías y el de responsabilidad (...)”³.

² BARRIENTOS CAMUS, Francisca. La articulación de remedios en el sistema de la responsabilidad civil del consumo. Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, 2014 (XLII), p. 77.

³ FUENTES WEBER, Melisa. El Derecho de Opción de la Garantía Legal en la Ley N° 19.496. Revista de Filosofía y Ciencias Jurídicas, 2012, (N°1), p. 14.

Capítulo Primero

La “garantía legal” o “derecho de opción”, regulada en la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores

1. ¿Qué es la garantía legal?

La LPC no ha definido expresamente qué debe entenderse por garantía legal o derecho de opción, por lo que ha sido la doctrina la encargada de conceptualizarla, ligándola, en muchos casos, a instituciones propias del Derecho Civil, tal como se explicará en el apartado 2 de este capítulo.

De modo general, se puede definir a la garantía legal o derecho de opción como “la protección jurídica que tiene el consumidor frente a los vicios de las cosas”⁴, o como “el acto por el cual el proveedor o el fabricante aseguran la calidad y la utilización del producto o la obligación subsidiaria que les asiste de mantener, reparar, reponer e indemnizar al consumidor por los defectos de la cosa y el daño causado”⁵.

En cuanto a sus orígenes, como bien señala FERNÁNDEZ, esta institución nace como una medida de protección de los consumidores, ante los fenómenos propios de la producción industrial a gran escala. En efecto, en la producción,

⁴ BARRIENTOS CAMUS, Francisca. Derecho del Consumo. Comentarios de Jurisprudencia. Revista Chilena de Derecho Privado, 2011 (N° 16), p. 359.

⁵ MENANTEAU HORTA, Hernán. Manual de Derecho del Protección al Consumidor. Santiago, Editorial Jurídica Congreso, 2000, p. 69.

circulación y consumo masivo de bienes en que se utilizan materiales fabricados, ocurre con frecuencia “que algunos de los productos elaborados salgan al mercado con defectos que los hacen inaptos para satisfacer las necesidades a que se los destina o bien demeritan sensiblemente su utilidad o valor”⁶. Producido, en estos casos, algún defecto de fabricación del producto que al final de la cadena de comercialización es recibido por un consumidor, es “de entera justicia, dada la conmutatividad o paridad de los términos económicos de intercambio, propia de un contrato de consumo, que le sea reintegrada la merma pecuniaria”⁷ que ha sufrido. Esto es, precisamente, lo que pretendió lograr el derecho de garantía legal introducido por la LPC a partir del año 1997, la cual será objeto de nuestro estudio.

En relación a sus características, la garantía legal es un derecho de carácter general, irrenunciable anticipadamente para los consumidores, obligatorio para el proveedor, que opera de forma limitada en el tiempo⁸.

2. ¿Cuál es la naturaleza jurídica de la garantía legal?

La cuestión sobre la naturaleza jurídica de la garantía legal ha sido explorada por la doctrina en varios trabajos, sin que exista un pronunciamiento definitivo al respecto. Tradicionalmente, se ha entendido que estamos frente una institución

⁶ FERNÁNDEZ FREDES, Francisco. *Manuel de Derecho Chileno de Protección al Consumidor*. Santiago, LexisNexis, 2003, p. 33.

⁷ *Ibíd.*, p. 34.

⁸ SANDOVAL, Op. Cit. Nota 1.

que presenta ciertas similitudes con la obligación de saneamiento por vicios redhibitorios del artículo 1858 del Código Civil⁹⁻¹⁰. Así, por ejemplo, FUENTES¹¹ parte por conceptualizar a las denominadas “garantías”, desde la perspectiva del Derecho Civil, entendidas estas – dentro de sus variadas acepciones jurídicas – como “obligaciones accesorias envueltas en un contrato, tal como la garantía por vicios ocultos”¹². Esta obligación de saneamiento de los vicios ocultos o redhibitorios otorga al comprador el ejercicio de acciones que imponen al vendedor la obligación de “hacer desaparecer los vicios o defectos de que adolezca la cosa vendida, y que la hacen inadecuada para su uso o absolutamente inservible”¹³. En ese sentido, señala FUENTES, la garantía legal regulada en la LPC impondría al proveedor obligaciones similares a las de saneamiento de la cosa vendida.

En la misma línea, CORRAL asimila la responsabilidad por falta de idoneidad de los productos, regulada en la LPC, a lo que “tradicionalmente se llama

⁹ “Art. 1858 Código Civil. Son vicios redhibitorios los que reúnen las calidades siguientes:
1a. Haber existido al tiempo de la venta;
2a. Ser tales, que por ellos la cosa vendida no sirva para su uso natural, o sólo sirva imperfectamente, de manera que sea de presumir que conociéndolos el comprador no la hubiera comprado o la hubiera comprado a mucho menos precio;
3a. No haberlos manifestado el vendedor, y ser tales que el comprador haya podido ignorarlos sin negligencia grave de su parte, o tales que el comprador no haya podido fácilmente conocerlos en razón de su profesión u oficio.”

¹⁰ Véase, por ejemplo: BARRIENTOS CAMUS, Op. Cit. Nota 2, p. 58.

¹¹ FUENTES, Op. Cit. Nota 3, p. 7.

¹² TAPIA RODRÍGUEZ, Mauricio. Incumplimiento Contractual y Obligaciones de Garantía. En: VARAS BRAUN, Andrés (Coord.). Estudios de Derecho Civil (2005-2009), Vol. 2 (Obligaciones). Santiago, AbeledoPerrot (LegalPublishing), 2011, p. 629.

¹³ ALESSANDRI RODRÍGUEZ, Arturo. De la Compraventa y la Promesa de Venta. T. II., Vol. 1, 1ª Edición, Santiago, Jurídica de Chile, 2003, p. 182.

responsabilidad redhibitoria o por vicios [ocultos]”¹⁴, señalando, en otro de sus trabajos, que la garantía legal regulada en la LPC consistiría en una “adaptación de la obligación de sanear los vicios redhibitorios en las relaciones de consumo”¹⁵.

Esta última parece haber sido, también, la noción que se tuvo respecto de la garantía legal durante la tramitación legislativa de la Ley del Consumidor, en la que se señaló, por ejemplo, que la garantía legal “innova respecto al ejercicio de la acción redhibitoria prevista en el Código Civil, especialmente en cuanto al derecho del comprador que ejerce la acción redhibitoria por vicios ocultos (...) Acá se abre la posibilidad de la reparación gratuita dentro de cierto lapso cuando estos defectos o vicios se ponen de manifiesto”¹⁶.

¹⁴ CORRAL TALCIANI, Hernán. La responsabilidad por incumplimiento y por productos peligrosos en la ley de Protección de los Derechos del Consumidor. En: BARAONA GONZÁLEZ, Hernán; LAGOS VILLARROEL, Osvaldo (edits). La protección de los derechos de los consumidores en Chile. Aspectos sustantivos y procesales luego de la reforma contenida en la Ley N°19.955 de 2004. Santiago, Ediciones Universidad de Los Andes, 2006, p. 95.

¹⁵ CORRAL TALCIANI, Hernán. Responsabilidad por productos defectuosos. Análisis y propuestas para el Derecho Civil y el Consumo en Chile. Santiago, Abeledo Perrot (LegalPublishing Chile), 2011, p. 110. En el mismo sentido, y siguiendo a este autor, BARRIENTOS explica que la garantía legal “no es más que la aplicación de la obligación de saneamiento, que pesa sobre el vendedor por los vicios redhibitorios de la cosa, pero trasladado al ámbito del consumo con ciertos matices”. En: BARRIENTOS CAMUS, Francisca. La responsabilidad civil del fabricante bajo el artículo 23 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y su relación con la responsabilidad civil del vendedor. Revista Chilena de Derecho Privado, 2010, (N° 14), p. 13.

¹⁶ Historia de la Ley N°19.496. Segundo Trámite Constitucional: Senado. Discusión en Sala, intervención de Francisco Fernández Fredes (Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor de la Época), p. 698.

En trabajos más recientes¹⁷, la doctrina también ha hecho notar que la garantía legal guarda estrecha relación con el concepto anglosajón de “conformidad”, el cual ha sido introducido en los sistemas continentales a partir de la unificación Europea del Derecho de contratos y obligaciones¹⁸. Según BARRIENTOS, este concepto “[I]mplica una congruencia entre la cosa entregada y las pretensiones del comprador [en una compraventa]”¹⁹, cuestión que pareciera ser más adecuada desde la perspectiva de los artículos 19 y 20 de la LPC, que serán analizados en lo sucesivo de este trabajo, ya que a partir de ellos sería posible inferir que la obligación de entrega supone que la cosa debe ser adecuada (o conforme) en cantidad, calidad, tipo, seguridad, envase y/o embalaje. Por el contrario, la entrega no sería “conforme” si ella se hace en forma diversa a la pactada, o faltando a algún elemento prometido en declaraciones publicitarias del producto²⁰.

No cabe duda que, en nuestro país, el derecho del consumo es una disciplina que se nutre de instituciones propias del Derecho Civil²¹. Como señalamos en los párrafos precedentes, y en particular en relación al tema de este trabajo,

¹⁷ Véase BARRIENTOS, Op. Cit. Nota 2, p. 59.

¹⁸ Para un análisis acabado sobre esta materia, véase: ZIMMERMAN, Reinard. El carácter europeo del Derecho Inglés. Relaciones históricas entre el “*civil law*” y el “*common law*”. En: Estudios de Derecho Privado Europeo, Madrid, Civitas, 2000, p. 161-228.

¹⁹ Véase BARRIENTOS, Op. Cit. Nota 2, p. 59.

²⁰ *Ibid.*, p. 60.

²¹ En efecto, parece correcto lo señalado por el Tribunal Constitucional en Causa Rol N° 980-2007, al sostener que “el denominado Derecho de Protección al Consumidor constituye una moderna rama del Derecho Privado, de clara impronta social, cuyo objeto es regular las relaciones jurídicas de consumo (...).”

muchas de las instituciones contempladas en la LPC tienen su origen o se relacionan directamente con instituciones de esa rama del derecho. Sin embargo, no debemos olvidar que la razón por la cual existe este estatuto protector es, precisamente, la insuficiencia de la legislación civil común para hacerse cargo de las relaciones contractuales existentes entre los consumidores y los proveedores de bienes y servicios, cuya fisonomía presenta asimetrías de información y de poder negociador que ameritan la existencia de una legislación especial, de carácter tutelar.

En efecto, no cabe duda que los estudios doctrinarios comentados poseen gran utilidad. Ellos hacen el esfuerzo de comparar y relacionar la garantía legal con instituciones de larga tradición y riqueza doctrinaria, como es el caso de los vicios ocultos o redhibitorios, lo que en definitiva ha ayudado a entender el funcionamiento y fundamento de la garantía legal. Sin perjuicio de esto, creemos necesario matizar esa mirada desde el derecho civil, y que el análisis de la garantía legal como institución mantenga una sana distancia con las instituciones reguladas en la normativa civil general.

Como dijimos, en la relación de consumo se expresa un desequilibrio entre las partes involucradas, pues existe, por un lado, una parte “débil” (el consumidor), quien no cuenta con toda la información necesaria y no tiene más opción que aceptar o negar aquello que el proveedor unilateralmente propone; y por otro,

una parte “fuerte” (el proveedor), quien dispone según su conveniencia los términos y condiciones del contrato que se propone celebrar, y se encuentra en mejor posición para entregar la información relativa al producto que ofrece, dada su condición de profesional. Esta configuración característica de la relación de consumo hace que la LPC amplíe el espectro de hipótesis de protección, a cuestiones que normalmente el derecho común consideraría lícitas. Para ello, pone énfasis en la perspectiva del consumidor y su, al menos *a priori*, posición desventajosa.

Por todo lo anterior, en relación a la garantía legal, creemos que nos encontramos frente a una institución *sui generis*, propia del derecho del consumo, que difiere de la responsabilidad por vicios ocultos regulada en las normas generales sobre compraventa del Código Civil. En efecto, la garantía legal presenta una serie de características distintivas (Ej.: amplitud del sujeto activo, multiplicidad de causales de procedencia, irrenunciabilidad de los derechos, etc.), cuyo fundamento radica en la forma en que se expresan las relaciones de consumo masivas. En ese sentido, se trata de una institución que debe ser leída a la luz de los principios de orden público contenidos en la propia LPC y demás políticas públicas de protección de los derechos de los consumidores existentes en Chile. Son esas características distintivas las que se exploran a lo largo de este trabajo, recogiendo las diversas posturas

doctrinarias sobre la materia, y proponiendo las propias, cuando lo hemos creído conveniente.

3. ¿Qué tipos de garantía legal se encuentran reguladas en la LPC?

La garantía legal está regulada, principalmente, en los artículos 19, 20 y 21 de la LPC, bajo el título “Responsabilidad por Incumplimiento”. De forma preliminar, podemos señalar que existen dos tipos de garantía legal reguladas en la LPC: (i) la garantía legal por vicios de cantidad de los productos (defectos cuantitativos); y, (ii) la garantía legal por vicios de calidad o falta de idoneidad de los productos (defectos cualitativos). Nuestro trabajo se centra en este segundo tipo de garantía, por tratarse de una hipótesis de protección más compleja y extensa dentro del sistema de la LPC.

3.1. Garantía legal por anomalías cuantitativas o vicios de cantidad

Se encuentra regulada en el artículo 19 de la LPC, el cual señala que:

“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.”

Así las cosas, esta norma protege al consumidor que compra un producto que presenta vicios, defectos o anomalías de cantidad, debido a que no existe conformidad entre esta y lo informado en el empaque o envase. En otras palabras, “la inadecuación material del objeto de la compraventa se refiere al envase o empaquetado, en relación a las cosas”²².

En este caso, el artículo 19 de la LPC entrega al consumidor tres remedios, que, en principio, son alternativos: (i) solicitar la reposición del producto, o, “en su defecto” (tal como señala el artículo 19 LPC), optar por (ii) la bonificación de su valor en la compra de otro; o por (iii) la devolución del precio. Por aplicación del artículo 4 de la LPC²³, estos derechos son irrenunciables para el consumidor.

Como revisaremos más adelante, a diferencia de lo que sucede cuando un producto adolece de vicios de calidad o falta de idoneidad, el artículo 19 no contempla la posibilidad de que el consumidor solicite la resolución del contrato o la reparación de la cosa. Sin embargo, en opinión de BARRIENTOS, “por integración [del Código Civil], podría acudirse a estas figuras y lograr la reparación de la cosa (artículos 1508 y 1509) o la

²² BARRIENTOS CAMUS, Francisca. Artículo 19. En: BARRIENTOS CAMUS, Francisca (Coord.); DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo; PIZARRO WILSON, Carlos (Edits.). La Protección de los Derechos de los Consumidores. Comentarios a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Santiago, Thomson Reuters, 2013, p. 519.

²³ “Artículo 4 LPC. Los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores.”

resolución por inexecución de la obligación de entrega (artículos 1826 y 1489)”²⁴.

Respecto de la reposición del producto, o en otras palabras, la sustitución de la cosa adquirida, ella consiste en la entrega “de otro producto que sea conforme con el contrato y a la recuperación por el vendedor del producto que inicialmente este le entregara”²⁵, y por lo mismo, “[S]upone la obligación del vendedor de cambiar el objeto defectuoso por uno de idénticas características”²⁶. Se trataría de una obligación de resultado, no de medios²⁷. Hacemos presente que la reposición también se encuentra regulada a propósito de la garantía legal por vicios de calidad o falta de idoneidad de los productos, por lo que nos detendremos en un estudio más acabado de la misma, a propósito del análisis de ese tipo de garantía.

En relación a la bonificación y devolución del precio, podemos señalar que ambas corresponden a un tipo de acción de rebaja de precio, conocida en el Código Civil como *actio quanti minoris*, consagrada a propósito de los vicios redhibitorios en la compraventa²⁸. Como su nombre

²⁴ BARRIENTOS, Op. Cit. Nota 22, p. 523. FERNÁNDEZ FREDES, Francisco. Manuel de Derecho Chileno de Protección al Consumidor. Santiago, LexisNexis, 2003.

²⁵ MARÍN LÓPEZ, Manuel. Las Garantías en la venta de bienes de consumo en la Unión Europea. La Directiva 1999/44/CE y su incorporación en los Estados Miembros, T. I., Instituto Nacional de Consumo, Madrid, 2004, p. 165.

²⁶ BARRIENTOS, Op. Cit. Nota 22, p. 521.

²⁷ *Ibid.*

²⁸ *Ibid.*, p. 520.

lo señala, este remedio consiste “en reducir el precio o devolver lo pagado en exceso por la existencia de un vicio en la cosa”²⁹. Lo característico de este derecho en la LPC, es que sólo se menciona en el artículo 19, en relación a las anomalías de cantidad. Por lo anterior, frente a deficiencias en la calidad o idoneidad de los productos, el consumidor no podría optar por la rebaja de precio³⁰.

Hemos señalado anteriormente que los remedios consagrados en el artículo 19 de la LPC tendrían un carácter alternativo para el consumidor, es decir, este último podría escoger cuál de ellos ejerce. Sin perjuicio de ello, vale la pena analizar la forma en que fue redactado el artículo 19 en comento. Según este, el consumidor “(...) tendrá derecho a la reposición del producto o, en su defecto, optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso (...)”. La forma en que la norma se encuentra redactada ha dado espacio para interpretar que existiría en ella una jerarquía de derechos. En efecto, para CORRAL “[L]a Ley exige aquí que el consumidor pida en primer lugar la reposición [del producto]; y sólo a falta de esta, le permite optar o por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio pagado en exceso”³¹.

²⁹ BARRIENTOS, Op. Cit. Nota 2, p. 71.

³⁰ *Ibid.*

³¹ CORRAL, Op. Cit. Nota 14, p. 98-99.

Por el contrario, BARRIENTOS es de la idea de que “nuestra ley sí permitiría optar, sin subordinación, de forma libre”³², por lo que el consumidor puede solicitar directamente la rebaja de precio o bonificación, sin que sea obligatorio ejercer la reposición del producto como primera opción. Existe jurisprudencia que parece acoger esta postura³³.

Finalmente, la Garantía Legal del artículo 19 de la LPC puede ser hecha valer dentro de los tres meses “siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto”³⁴. Volveremos a tratar este punto, a propósito de la garantía legal por vicios en la calidad o falta de idoneidad de los productos.

3.2. Garantía legal por vicios de calidad o falta de idoneidad de los productos

³² BARRIENTOS, Op. Cit. Nota 2, p. 71.

³³ Señala un fallo que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 19, "el consumidor tendrá derecho: a) a la reposición del producto, b) optar por la bonificación de un valor en la compra de otro producto, c) por la devolución del precio que haya pagado en exceso.

En la especie; los tres son opciones del comprador; lo que la norma protege en consecuencia es que atendida las calidades de las partes contractuales información libre del consentimiento (precio de la cosa y objeto sobre el cual recae el contenido) sea libre, espontáneo y serio". 1er Juzgado de Policía Local de Arica, Rol N° 3336-DS, de 10 de diciembre de 2013.

³⁴ Artículo 21 de la LPC. "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 (...)"

Antes de entrar a analizar este tipo de garantía, parece necesario realizar la distinción entre producto inidóneo, peligroso e inseguro³⁵. La responsabilidad que comentaremos a partir de este epígrafe es aquella que nace para el proveedor de un producto cuando este es “inidóneo” o presenta algún “defecto”, cuestión que en principio puede parecer bastante vaga. Con el fin de delimitar este concepto, debemos entender que “cuando hablamos de producto inidóneo nos referimos al producto que no reúne las cualidades sobre las cuales recayó el consentimiento contractual o que adolece de un ‘vicio oculto’ (por deterioro, imperfección, adulteración, etc.)”³⁶, cuestión regulada en los artículos 20 y 21 de la LPC. Distinto es el caso del “producto peligroso”, que es “el que por sí mismo presenta riesgos en su utilización, pero que no necesariamente es inseguro si se ofrecen las advertencias sobre la forma en que debe ser correctamente manipulado para evitar que cause daño”³⁷. La LPC establece un régimen de responsabilidad para este último tipo de productos, en un párrafo dedicado a la “seguridad de los productos”³⁸, distinto al que comentamos en este trabajo. Finalmente, un producto “inseguro” o “propiamente defectuoso”,

³⁵ De manera general, podemos decir que en materia de consumo “los bienes que se comercializan y publicitan constituyen productos, siendo uno de los objetos de la relación jurídica de consumo, por el cual se cobra un precio o tarifa como obligación correlativa”. En: ISLER SOTO, Erika. El producto defectuoso en la Ley N°19.496. Santiago, Editorial Librotecnia, 2013, p. 21.

³⁶ CORRAL TALCIANI, Hernán (edit.). Ley de Protección al Consumidor y responsabilidad civil por productos y servicios defectuosos. En: CORRAL TALCIANI, Hernán. Derecho del Consumo y protección al consumidor: estudios sobre la Ley N° 19.496 y las principales tendencias extranjeras. Santiago, Ediciones Universidad de Los Andes, 1999, p. 166.

³⁷ CORRAL, Op. Cit. Nota 14.

³⁸ Título III, Párrafo 5° de la LPC, denominado “Disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios”.

como señala CORRAL, es aquel que “no ofrece la seguridad que legítimamente puede esperarse de él y que potencialmente está llamado a causar daños extrínsecos y de mayor magnitud que aquellos que simplemente consistirían en haber defraudado las expectativas de uso del adquirente”³⁹. A diferencia de lo que sucede con los productos “inidóneos” y con los “peligrosos”, la LPC no regula expresamente el régimen de responsabilidad por productos “inseguros”⁴⁰.

3.2.1 ¿En qué consiste la garantía legal por productos inidóneos?

Como hemos venido adelantando, la garantía legal o derecho de opción que regulan los artículos 20 y 21 de la LPC, es el derecho de carácter irrenunciable que tiene todo consumidor para exigir, según su elección, alguna de las siguientes opciones: (i) el cambio del producto adquirido, (ii) su reparación gratuita; o bien, (iii) la devolución del dinero pagado (resolución del contrato). Lo anterior, si el producto resulta “inidóneo”, pues presenta fallas, disconformidades o desperfectos no imputables al consumidor.

3.2.2 ¿Por qué se denomina “derecho de opción”?

³⁹ CORRAL, Op. Cit. Nota 36.

⁴⁰ Un trabajo crítico sobre esta materia puede encontrarse en CORRAL, Op. Cit. Nota 36, pp. 163-211., y en CORRAL, Op. Cit. Nota 15. Sobre la responsabilidad civil del fabricante por daños ocasionados con ocasión de los productos inseguros, véase también: BARRIENTOS, Op. Cit. Nota 15.

El artículo 20 inciso 1° de la LPC, que como hemos adelantado, consagra la garantía legal por vicios cualitativos de los productos adquiridos en el mercado por los consumidores, establece que “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 propósito de esta norma, entonces, es posible sostener que el consumidor tiene el derecho irrenunciable a “optar” por alguno de los remedios allí descritos - reparación gratuita, reposición o devolución del dinero – por lo que el consumidor puede escoger, sin limitación alguna, cuál de ellos ejercerá para hacer valer la garantía legal del producto adquirido. En otras palabras, la posibilidad de optar libremente por el remedio que más le convenga, es en sí mismo un derecho, que no puede ser limitado en forma alguna por el proveedor⁴¹.

En relación a lo anterior, y tal como se puede apreciar de la lectura del artículo 20 inciso 1°, la doctrina ha señalado que la articulación de remedios de la garantía legal obedece a una “fórmula dual”. Así, existe primeramente una compatibilidad alternativa entre (i) las medidas de cumplimiento, dentro de las cuales se encuentra la reparación del bien y la sustitución del mismo; y, (ii) las medidas que dejan sin efecto el

⁴¹ FUENTES, Op. Cit. Nota 3, p. 17.

contrato, esto es, la devolución del precio pagado, que no es más que una forma de resolución del contrato⁴². Como hemos señalado, el derecho de opción se manifiesta en que “el consumidor puede optar de manera libre por cualquiera de ellas, la que mejor satisfaga sus intereses”⁴³.

Luego, es posible distinguir una compatibilidad acumulativa en este sistema de remedios, “que supone la unión de cualquiera de los derechos enunciados con anterioridad con la indemnización de perjuicios”⁴⁴.

A continuación, pasaremos a explicar los remedios de carácter alternativo, esto es, reparación gratuita, reposición o devolución de la cantidad pagada. En cuanto a la indemnización de perjuicios, como remedio de compatibilidad acumulativa, este será tratado a partir del Título Tercero de este trabajo.

a) La reparación gratuita del bien. Se ha definido como “una medida de corrección o subsanación de la entrega disconforme, que favorece la

⁴² BARRIENTOS, Op. Cit. Nota 2, p. 76.

⁴³ Ibíd.

⁴⁴ Ibíd.

conservación del contrato”⁴⁵⁻⁴⁶. En relación a su naturaleza jurídica, se trata de una especie de cumplimiento en naturaleza, por llevarse a cabo tal como la obligación fue establecida⁴⁷. Se trata de un cumplimiento en naturaleza que pone su énfasis en la perspectiva del consumidor, pues le permite a éste “obtener *in natura* la satisfacción del acreedor [consumidor, en este caso], con independencia de cuál pueda ser, primariamente, el deber de prestación del vendedor. Es una pretensión de cumplimiento configurada a la medida del interés del acreedor, que debe ser satisfecho”⁴⁸.

Como bien señala BARRIENTOS, la inclusión de la reparación del producto como remedio en el sistema de la LPC “supone un reconocimiento al funcionamiento de los contratos de consumo, y constituye una superación de las acciones edilicias del Código Civil”⁴⁹, ya que “importa el cumplimiento *in natura* de la obligación de

⁴⁵ Ibíd., p. 68.

⁴⁶ Dada su generalidad, nos parece adecuada también la definición contenida en el artículo 1,2 letra f) de La Directiva 44/99 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, que señala que debe entenderse por “«reparación»: en caso de falta de conformidad, poner el bien de consumo en un estado que sea conforme al contrato de venta”.

⁴⁷ ABELIUK, René. Las Obligaciones, Tomo II. 4ª ed. Santiago, Jurídica de Chile, 2001, p. 542.

⁴⁸ MORALES MORENO, Antonio. El derecho a la reparación o sustitución de la cosa no conforme y la naturaleza de la obligación del vendedor. En: La modernización del Derecho de Obligaciones. Madrid, Thomson Civitas, 2006, p. 198.

⁴⁹ BARRIENTOS, Op. Cit. Nota 2, p. 68.

especie, que no se encuentra regulado en el saneamiento del vicio redhibitorio”⁵⁰⁻⁵¹.

La reparación gratuita del bien favorece la conservación del acto de consumo, entendiendo además que, por regla general, los consumidores no pretenden la reducción del precio o la resolución del contrato de compraventa – que son los remedios otorgados por el derecho común – sino que prefieren la subsanación del incumplimiento mediante la reparación del producto adquirido. Por otro lado, se trata también de un remedio eficaz para el vendedor, pues “constituiría una forma de darles una segunda oportunidad, sin acudir al término del contrato”⁵².

En cuanto al ejercicio de este derecho, su principal característica es que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 21 inciso 1° de la LPC, el consumidor puede dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, fabricante o al importador, todos los cuales, una vez requeridos, no podrán derivar el reclamo. En relación al servicio

⁵⁰ Ibíd.

⁵¹ En efecto, señala el artículo 1860 del Código Civil: “Los vicios redhibitorios dan derecho al comprador para exigir o la rescisión de la venta o la rebaja del precio, según mejor le pareciere”. Nuestro sistema de acciones de saneamiento por vicios redhibitorios no contempla la reparación del objeto comprado como medida de subsanación de la entrega disconforme.

⁵² BARRIENTOS, Op. Cit. Nota 2, p. 68. Véase también: MARTÍNEZ, Luz María. La falta de conformidad en la compraventa de bienes. Análisis comprado de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo. Barcelona, Bosch, 2007, p. 134-135.

técnico brindado, la jurisprudencia ha señalado que éste debe ser oportuno, diligente y eficaz⁵³.

Se debe tener presente, además, que de acuerdo al artículo 20 literal e) de la LPC⁵⁴, la garantía legal y su correspondiente derecho de opción subsisten, para el evento en que, luego de haber solicitado la reparación del producto, se presenta una deficiencia distinta o si volviera a presentarse la misma. En otras palabras, si el bien es enviado a servicio técnico, y con posterioridad a ello, el producto sigue presentando fallas – iguales o diversas a las que originaron la primera intervención del servicio técnico – la garantía legal “renace” para el consumidor, pudiendo este último escoger, nuevamente, entre (i) enviar el producto a una nueva reparación; (ii) exigir el cambio de producto o (iii) solicitar la devolución de la cantidad pagada.

Desde nuestra perspectiva, la norma referida es bastante clara en señalar que el derecho de opción renace, en este caso, después de la “(...) primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el

⁵³ ICA de La Serena, Rol N° 49-2008, de 4 de julio de 2010.

⁵⁴ “Artículo 20 LPC. 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: (...) 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 volviera a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente (...)”

servicio técnico (...). Por lo que bastaría que el consumidor ejerciera una vez la reparación, sin obtener los resultados esperados. Sin embargo, es posible constatar que, en general, la jurisprudencia exige que el consumidor haya requerido el servicio técnico en más de una ocasión⁵⁵, antes de considerar que la garantía legal ha “renacido”.

- b) La reposición, previa restitución del bien. Se define este derecho como “la entrega al consumidor de otro producto que sea conforme con el contrato y la recuperación por el vendedor del producto que inicialmente este le entregara”⁵⁶. Así las cosas, nos encontramos frente a una hipótesis de ejecución forzosa en naturaleza que, al igual que la reparación del bien, favorece la conservación del contrato.

Adicionalmente, y como bien hace notar BARRIENTOS, “este derecho nacería de las obligaciones de dar genéricas y de las de hacer ex artículo 1553 CC y de la construcción de obra 2002 CC, que no se encuentra enunciado para las ventas específicas o de cuerpo

⁵⁵ Véase: BARRIENTOS CAMUS, Francisca. Artículo 20. En: BARRIENTOS CAMUS, Francisca (Coord.); DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo; PIZARRO WILSON, Carlos (Edits.). La Protección de los Derechos de los Consumidores. Comentarios a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Santiago, Thomson Reuters, 2013, p. 535. La autora concluye, en base a la jurisprudencia analizada, que los tribunales han sentado una tesis “más bien errática en cuanto al número de veces [que la reparación debe ser ejercida por el consumidor], que en todo caso siempre es más de una”.

⁵⁶ MARÍN, Op. Cit. Nota 25, p. 165.

cierto”⁵⁷. Es decir, se trata de un remedio típico de las ventas de género.

El único requisito señalado en la LPC para hacer valer este derecho es, como señalábamos a propósito de su definición, la restitución al proveedor del producto defectuoso, que fue adquirido primeramente por el consumidor. Sin perjuicio de ello, han existido fallos que supeditan el ejercicio de este derecho a la gravedad o significancia del defecto del producto, entendiendo que:

“(…) la facultad para solicitar el cambio de bien o producto defectuoso concebido en la Ley N° 19.496 para aquellos casos en que realmente las fallas que exhiba sean de magnitud, lo que tratándose de un vehículo nuevo, respecto del cual el proveedor otorga una garantía por un prolongado plazo de kilometraje, exige que los defectos o vicios ocultos que aquel presente sean efectivamente indicativos de que no resulta apto para su fin natural, lo que no se acreditó en autos”⁵⁸.

⁵⁷ BARRIENTOS, Op. Cit. Nota 2, p. 70.

⁵⁸ ICA Santiago, Rol N° 4382-2006, 2 de octubre de 2006.

A nuestro parecer, este razonamiento es incorrecto⁵⁹. La ley del consumidor no establece requisitos adicionales a la devolución del producto adquirido primariamente, ni califica la significancia del incumplimiento como medida para ejercer el derecho comentado. La exigencia establecida en el fallo comentado, de que el bien no sea “apto para su fin natural”, parece fuertemente influenciada por nociones propias de la regulación establecida en el Código Civil, a propósito de los vicios redhibitorios, los cuáles deben ser tales “que por ellos la cosa vendida no sirva para su uso natural, o sólo sirva imperfectamente”⁶⁰. Como veremos en el apartado 3.2.3 de este trabajo, las causales que dan lugar al derecho de opción engloban, en general, formas de incumplimiento mucho más amplias que las tratadas a propósito de los vicios redhibitorios regulados en el Código Civil, tales como: (i) incumplimiento de especificaciones del producto vendido; (ii) incumplimiento porque existen diferencias entre el contenido real de un producto y el contenido que se indica a su respecto (por ejemplo, en la publicidad); e, (ii) incumplimiento porque existen en el producto deficiencias, o faltan cualidades que determinan su aptitud⁶¹. En los actos de consumo, entonces, un bien puede ser apto para su “uso natural” (Ej.: el teléfono que recibe

⁵⁹ La misma opinión tiene FUENTES, Op. Cit. Nota 3, p. 15.

⁶⁰ Artículo 1558 Código Civil.

⁶¹ CORRAL, Op. Cit. Nota 14, p. 97.

llamadas), pero podría no cumplir con las especificaciones ostentadas por el proveedor (Ej.: teléfono carece de tecnología publicitada), y de esa forma, el consumidor podría optar igualmente por ejercer su derecho de opción, sin que el tribunal deba calificar la significancia o relevancia del incumplimiento.

Otra cuestión que se plantea a propósito de la reposición del producto dice relación con el grado de similitud que debe tener con el producto originalmente adquirido. En principio, pareciera ser que ante una solicitud de “reposición”, la LPC exige que el proveedor entregue un nuevo producto, idéntico al original. Así puede desprenderse del artículo 20 inciso final de la LPC, el cual señala que: “[P]ara 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”.

El asunto no ha sido zanjado por los tribunales de justicia. Así, por ejemplo, se ha considerado legítimo que una empresa se reserve el

derecho a entregar un producto “igual o de semejante funcionalidad, lo que implica que no necesariamente el producto debía tener el mismo valor, pues resulta casi imposible reemplazar el adquirido por otro idéntico, ante el acelerado avance técnico que experimentan esas mercaderías”⁶². Por el contrario, en otras ocasiones, se ha considerado que la reposición debe hacerse con un modelo actualizado del producto, y así, por ejemplo, en el caso de la reposición de un automóvil, el “reemplazo debe ser no sólo por un vehículo nuevo, sino también del año correspondiente a la fecha en que la sentencia quede ejecutoriada, pues sabido es que el valor de un automóvil se deprecia con el transcurso de los años, sin que importe grandemente su estado de conservación, por lo que es de toda evidencia que para mantener su valor y no verse el querellante perjudicado con una unidad obsoleta, debe tratarse de un modelo de esas características”⁶³.

La discusión anterior cobra especial interés a propósito de las garantías voluntarias, las cuales, como veremos a partir del Capítulo Segundo, parecen tener una aplicación preferente respecto de la garantía legal. Por regla general, estas garantías voluntarias son de reparación o sustitución de productos, por lo que las condiciones que

⁶² ICA Antofagasta, Rol N° 39-2008, 4 de julio de 2008.

⁶³ ICA Concepción, Rol N° 325-2006, 10 de marzo de 2008.

debe cumplir el nuevo producto entregado por el proveedor, en virtud de una solicitud de reposición, no pueden ir en detrimento de los consumidores.

En nuestra opinión, parece más acertado el segundo fallo en comento. Como bien ha señalado la doctrina, existe para los consumidores un derecho de protección de sus intereses económicos, siendo una de sus manifestaciones el “principio de indemnidad patrimonial” de estos⁶⁴. En nuestra legislación, este principio puede extraerse del artículo 3° letra e) de la LPC, el cual ordena la reparación “adecuada y oportuna” de “todos” los daños que los consumidores puedan llegar a padecer con ocasión de una infracción a la LPC. En el mismo sentido, el artículo 27 de la Ley del Consumidor establece que las restituciones pecuniarias que deben realizarse de conformidad a la LPC, serán reajustadas según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor,

⁶⁴ BARRAL, Inmaculada. Los derechos de los consumidores y los límites del marco competencial. En: CASTELLA, Josep; GRAMMOND, Sebastien. Diversidad, derechos fundamentales y federalismo. Un diálogo entre Canadá y España. Atelier, Barcelona, 2010, p. 137. Este principio también ha sido reconocido por Sernac, al señalar en una de sus Guías que “Recogiendo el espíritu del legislador, esto es, liberar oportunamente al Consumidor de toda carga, con la finalidad de proteger la facultad de disposición de los bienes de su propiedad, el concepto de garantía se estableció con un alcance que incorpora cualquier gravamen o carga, en concordancia con el principio que informa las normas de protección de los consumidores, esto es, la indemnidad patrimonial, en cuanto ello no represente para el Consumidor un menoscabo en su patrimonio”. En: SERVICIO Nacional del Consumidor. Guía de alcances jurídicos Ley N° 19.496. Derecho a una oportuna liberación de garantías. Santiago de Chile, Servicio Nacional del Consumidor, 2014, p. 2.

entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

Por lo anterior, creemos que no es legítimo forzar al consumidor a aceptar un producto de menor valor o que tenga menos propiedades que las del producto originalmente escogido. De lo contrario, se estaría legitimando un menoscabo en el patrimonio del consumidor, que no puede ser tolerado desde la perspectiva de un estatuto protector, como es la LPC.

Por último, aunque la ley no lo señala expresamente, debemos entender que con la sustitución se inicia una garantía completamente nueva, por tratarse de un producto nuevo. Así lo estima la doctrina⁶⁵, y así se ha fallado⁶⁶.

- c) La devolución de la cantidad pagada, previa restitución del bien. En estricto rigor, este remedio no es más que la resolución del contrato celebrado entre proveedor y consumidor, debido a un incumplimiento de lo pactado por parte del primero. Por lo mismo, la nomenclatura

⁶⁵ FUENTES, Op. Cit. Nota 3, p. 16.

⁶⁶ En este sentido, se ha entendido que: "la serie de desperfectos no desconocidos por la denunciada son prueba suficiente para colegir según la experiencia que el producto no ha cumplido la utilidad o finalidad esencial y que probablemente continúe con desperfectos incluso después de la vigencia o la garantía, por lo que surge lógica y racionalmente la obligación de sustituirlo, iniciando una nueva garantía total del producto". ICA Antofagasta, Rol N° 6-2008, 28 de febrero de 2008.

utilizada por la LPC, en su artículo 20 (“devolución de la cantidad pagada”) ha sido criticada por la doctrina, pues confundiría los efectos de la resolución, es decir, la restitución de las prestaciones, con la institución que regula⁶⁷.

Como se puede apreciar, este tercer remedio supone – a diferencia de los comentados con anterioridad – el quiebre del vínculo contractual, dejando sin efecto lo pactado. Así, “el consumidor no quiere seguir vinculado con el proveedor y prefiere optar por la resolución para buscar otras alternativas para adquirir el bien fabricado en masa”⁶⁸.

Desde la perspectiva del derecho civil, principalmente a través de desarrollos de la doctrina, se ha postulado la necesidad de conservación del contrato, esto es, de hacerlo prevalecer frente al incumplimiento de una de las partes, optando por otros remedios frente a dicha hipótesis. Por esta razón, se ha planteado que para que proceda la resolución, el incumplimiento debe calificarse como “resolutorio”, también denominado “incumplimiento esencial”. Así, se ha entendido que la resolución del contrato requiere de un

⁶⁷ PEÑAILILLO, Daniel. Obligaciones. Teoría General y clasificaciones. La resolución por incumplimiento. Santiago, Jurídica de Chile, 2003, p. 431. En el mismo sentido, siguiendo a este autor, véase: BARRIENTOS, Op. Cit. Nota 2, p. 72.

⁶⁸ BARRIENTOS, Op. Cit. Nota 2, p. 72.

incumplimiento que sea lo suficientemente grave o, lo que es igual, que tenga el carácter de esencial⁶⁹. Tendría que tratarse de un incumplimiento “objetivo”, que goce de trascendencia, importancia y atiende a la entidad de lo incumplido⁷⁰.

La cuestión no ha sido zanjada en materia de consumo. En principio, no se ha considerado expresamente que el incumplimiento deba ser resolutorio. En opinión de BARRIENTOS, “[P]or integración con las normas de Derecho común, se considera adecuado que se califique el incumplimiento esencial o significativo”⁷¹, por lo que esta distinción entre cumplimientos trascendentes y no trascendentes podría ser aplicable también a las relaciones de consumo.

Por nuestra parte, creemos que la noción de incumplimiento esencial, de ser introducida por integración al derecho del consumo, debiera considerar ciertas características propias de esta rama del derecho. Si bien la conservación del acto de consumo puede justificar una aplicación más restringida de la resolución del contrato, por ser éste el más radical de los remedios contenidos en la garantía legal, al

⁶⁹ La cuestión es, en todo caso, resolver cuando nos enfrentamos a este tipo de incumplimiento. Para un estudio acabado sobre la materia, véase: VIDAL OLIVARES, Alvaro. La noción de incumplimiento esencial en el "código civil". Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, 2009, n.32, pp. 221-258.

⁷⁰ FUEYO, Fernando. Cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones. Santiago, Jurídica de Chile, 2004, p. 312-314.

⁷¹ BARRIENTOS, Op. Cit. Nota 2, p. 73.

suponer el quiebre del vínculo contractual, creemos que debiese ser aplicado con prudencia. Ello porque, de la lectura de las hipótesis del artículo 20 de la LPC, queda en evidencia que el derecho de opción puede ser hecho valer por el consumidor debido a cuestiones que, objetivamente, podrían no ser calificadas de esenciales. Ejemplo claro de estas hipótesis son todos aquellos casos en que faltan cualidades que determinan la aptitud de un bien, no según su función, sino que según lo señalado en la publicidad del proveedor (artículo 20 letra c), o aquellos casos en que consumidor y proveedor hayan convenido que el producto debe reunir ciertas cualidades, aunque desde la perspectiva de un tercero pudiesen parecer características no esenciales (Ej.: el color de un producto). Por lo mismo, creemos que la calificación del incumplimiento, respecto a si este reviste la característica de ser “esencial”, no debe perder de vista la faz subjetiva del acreedor-consumidor, en relación a lo que era esperable, desde su perspectiva, obtener del acto del consumo. En otras palabras, y tal como se desarrollará a propósito del concepto de idoneidad, bajo el apartado 3.2.3 de este trabajo, el énfasis debe ponerse en la “conformidad” que el consumidor obtenga respecto del producto adquirido.

Adicionalmente, la utilización del concepto de “incumplimiento esencial” no debe traducirse, en la práctica, en una traba al ejercicio del derecho de opción, ya desarrollado en el apartado 3.2.2 precedente. Es decir, la resolución por incumplimiento, cuando tiene como origen el ejercicio del derecho del opción, procede por incumplimientos no esenciales objetivamente, pero esenciales subjetivamente, desde la perspectiva del consumidor.

En relación a la devolución de la cantidad pagada, se ha fallado que este remedio sólo cumpliría su finalidad “si la restitución es integral, de forma que ella no puede alcanzar solamente a la suma numérica del precio pagado, sino a ésta debidamente reajustada de acuerdo a la depreciación monetaria”⁷². De acuerdo al principio de indemnidad patrimonial del consumidor, ya comentado, y de conformidad a lo establecido en el artículo 27 de la LPC, nos parece que esta postura es correcta.

Por otro lado, desde el punto de vista del proveedor, se ha entendido que es él quien debe soportar los costos que supone la devolución de un producto usado y fallado. Así, por ejemplo, se estimó que: “[S]i el proveedor no admitió una opción que era legalmente procedente y si

⁷² ICA Concepción, Rol N° 8190-2003, 10 de agosto de 2006.

su negativa provocó el juicio, y si por tanto durante todo ese tiempo no aceptó recibir de vuelta el automóvil y restituir el precio, ningún derecho tiene a esperar que el comprador se privara de usar el vehículo durante el lapso que el juicio duró, ni a considerar injusto recibir ahora un vehículo que ya tiene más de un año, con el recorrido consiguiente. El proveedor parece suponer que quien debía soportar el perjuicio era el consumidor, que en su opinión debería haberse abstenido de usar el vehículo por el cual pagó, que su vendedor no quiso recibir de vuelta y cuyo precio no sabía si le sería o no restituido, en tanto el juicio no concluyera”⁷³. También, en una causa similar, el tribunal consideró que: “(...) En cuanto al tiempo transcurrido y el recorrido que presenta el vehículo ello ciertamente debe ser atribuido a la propia omisión de la demandada pues, por una parte, no cumplió con sus obligaciones en cuanto proveedora y, por la otra, extendió el juicio hasta esta instancia, incluyendo el ofrecimiento de posibles soluciones, sin que, finalmente, otorgara alguna”⁷⁴. El razonamiento anterior es de toda lógica ya que el comerciante que haya debido reponer un producto defectuoso al consumidor, o restituido el precio pagado, con ocasión de la resolución, tiene en

⁷³ ICA Rancagua, Rol N° 29-2006, 2 de octubre de 2006. En: JURISPRUDENCIA Derecho del Consumidor. Santiago, Editorial PuntoLex, 2008, p. 158.

⁷⁴ ICA Antofagasta, Rol 148-2010, 3 de febrero de 2011.

contra del fabricante o importador un derecho de repetición. Sobre este punto volveremos en el Capítulo Tercero de este trabajo.

Finalmente, debemos hacer presente que la resolución, como parte del derecho de opción, cuenta con ciertas características que la distinguen en relación a los otros remedios, consagradas en el artículo 21 de la LPC:

- a) Respecto del sujeto pasivo, la devolución de la cantidad pagada sólo puede exigirse al vendedor, y no también al fabricante y/o importador, como sí es posible respecto de la reparación gratuita y la reposición.
- b) En relación al plazo, este es de tres meses, contados desde la fecha de “la correspondiente factura o boleta”, y no desde que “se hubiere recibido el producto”, como en el caso de los demás remedios comentados. Este plazo, además, no se suspende en caso alguno.
- c) Finalmente, si la devolución se acordare una vez expirado el plazo a que se refiere el artículo 70 del Decreto Ley N° 825, de 1974, el

consumidor sólo tendrá derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes⁷⁵.

3.2.3 ¿En qué casos se puede exigir este derecho de opción?

Las diversas hipótesis que activan la protección del consumidor por las anomalías en la idoneidad de los productos se encuentran listadas taxativamente en el artículo 20 de la LPC, el que prescribe: “En los casos que a continuación se señalan [literales a) a g) del artículo referido], 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”. Luego, las causales que se pueden invocar para ejercer este derecho son las siguientes⁷⁶:

⁷⁵ “Artículo 70° DL N° 825. En los casos en que una venta quede sin efecto por resolución, resciliación, nulidad u otra causa, el Servicio de Impuestos Internos, a petición del interesado, anulará la orden que haya girado, no aplicará el tributo correspondiente o procederá a su devolución, si hubiere sido ya ingresado en arcas fiscales.

Lo establecido en el inciso anterior no tendrá aplicación cuando hubieren transcurrido más de tres meses entre la entrega y la devolución de las especies que hayan sido objeto del contrato, salvo en los casos en que la venta quede sin efecto por sentencia judicial. La devolución o no aplicación del impuesto a que se refiere el inciso primero deberá solicitarse dentro de los treinta días siguientes a la fecha en que la venta quede sin efecto.

Lo dispuesto en este artículo no regirá respecto a los tributos establecidos en el Título II, artículo 40 y Párrafo 3° del Título III, caso en el cual habrá lugar a aplicar la norma del número 2° del artículo 21.”

⁷⁶ Para un comentario detallado sobre cada una de las causales establecidas en los literales a) a f) del artículo 20 de la LPC, véase: BARRIENTOS, Op. Cit. Nota 55, pp. 527-530.

- “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 21 de la LPC.

- 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.”

Como se puede apreciar, si bien las causales transcritas son taxativas, éstas permiten una interpretación bastante amplia. Tal como ha señalado MANQUE, la “idoneidad” de un producto comprende un conjunto de propiedades que permiten juzgar su valor, comprendiendo no solo las fallas del producto que hacen imposible su uso natural, sino también aquellas que tuvieron lugar antes o durante la compra, como las propiedades publicitadas por el anunciante, la apariencia o presentación del producto y los términos y condiciones establecidos en el contrato⁷⁷. Esta es la postura que ha sido recogida por el Servicio Nacional del Consumidor (“Sernac”) al momento de interpretar la garantía legal en una de sus Guías de alcances jurídicos⁷⁸. Según lo entiende esta institución, siguiendo a FERNÁNDEZ, la Garantía Legal encontraría su origen en “el derecho de los consumidores a obtener en sus contratos de consumo

⁷⁷ MANQUE TAPIA, Carlos. Derecho del Consumidor: responsabilidad civil por productos defectuosos en la Ley N° 19.496 (modificada por la Ley N° 19.555) frente a una adecuada protección de los consumidores. Santiago, Editorial Librolex, 2006, pp. 72-73. En el mismo sentido, véase FUENTES, Op. Cit. Nota 3.

⁷⁸ SERVICIO Nacional del Consumidor. Guía de alcances jurídicos Ley N° 19.496. Derecho a la calidad e idoneidad, régimen de Garantías. Santiago de Chile, Servicio Nacional del Consumidor, 2013, p.1. Disponible en: <http://www.sernac.cl/proteccion-al-consumidor/formularios-y-guias/guias-de-alcances-juridicos-y-financieros/>.

calidad en los bienes durables que adquieran”⁷⁹, entendiendo la “calidad” como “la aptitud o idoneidad para satisfacer el propósito natural a que se destina el respectivo bien o servicio, como también el grado en que uno u otro resultan acordes a ciertos descriptores o características incorporados en una norma o ponderados por el proveedor en su publicidad”⁸⁰.

Así, creemos que el consumidor puede exigir su derecho de opción tanto cuando el producto presente una falla o defecto que hace imposible su uso (artículo 20 literales c) y f); Ej.: teléfono que no funciona ya que no recibe llamadas), así como también cuando existe en el producto una falta de coincidencia entre lo que el consumidor legítimamente podía esperar y lo que en definitiva recibe (artículo 20 literales c) y d), Ej.: teléfono recibe llamadas, pero cuenta con una tecnología inferior a la anunciada en la publicidad por el proveedor)⁸¹⁻⁸².

⁷⁹ Ibíd.

⁸⁰ FERNÁNDEZ FREDES, Francisco. Protección Jurídica de la calidad. *Cuadernos de Análisis Jurídico*. Serie Seminarios, 1997, Número 33, Universidad Diego Portales, p. 35, ISSN: 0716-727.

⁸¹ Sobre este punto, hacemos presente que la doctrina ha realizado un trabajo de sistematización de los literales contemplados en el artículo 20 de la LPC, concluyendo que las causales ahí contenidas se pueden enumerar en tres grupos: “1°) Incumplimiento de las especificaciones: en esta categoría ubicamos el incumplimiento en las especificaciones del producto, sean las exigidas normativamente (art. 20, letra a), las ostentadas o mencionadas en el rotulado (art. 20, letra b), o las convenidas entre el proveedor y el consumidor (art. 20, letra d). 2° Deficiencias o falta de cualidades que determinan la ineptitud del producto: en este grupo pueden señalarse las deficiencias que ocasionan que el producto no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiere señalado en la publicidad (art. 20, letras c y e), y los defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine (art. 20, letra f). 3° Diferencias entre el contenido real y el contenido indicado: pueden

3.2.4 ¿Qué productos tienen Garantía Legal?

Como hemos adelantado, la Garantía Legal es un derecho de carácter general, pues comprende “toda clase de bienes duraderos, sin límite de valor”⁸³, y opera de pleno derecho, “sin necesidad de ser convenida en forma expresa”⁸⁴. Por lo anterior, todos los productos, cualquiera sea su clase y aun cuando nada se diga, tienen al menos garantía legal.

Ahora bien, el artículo 14 de la LPC⁸⁵ contempla una excepción a este principio general, en relación a los productos denominados “de segunda selección” o

agruparse bajo este concepto el caso en que la cantidad o contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque (art. 19), así como aquel en que la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea también inferior a la indicada en ellos (art. 20, letra g)”. En CORRAL, Op. Cit. Nota 14, p. 97.

⁸² Hacemos presente que el concepto de “idoneidad” no se encuentra exento de dificultades interpretativas. Pese a que, desde nuestra perspectiva, el análisis propuesto es el correcto, existen fallos que asocian la “idoneidad” de un producto a una finalidad de carácter objetiva, sin vincular la “aptitud” al interés o las expectativas del consumidor. Así, por ejemplo, se ha fallado que: “(...) si bien el legislador, no define en el artículo 20, lo que debe entenderse por bien inepto o no enteramente apto para el uso, es posible establecer su significado, por vía de la interpretación armónica, recurriendo al concepto que contiene la letra e) del artículo 16° de la misma ley, que habla de “deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio” (...) de las referidas Ordenes de Trabajo (fojas 52 a 84) se infiere que las fallas que presentó el vehículo del demandado – filtración de aceite, dificultad en pasar los cambios, crujido del asiento y plumillas que no limpiaban bien el parabrisas –, todas ellas solucionadas y debidamente aprobadas por el denunciante, son deficiencias menores y de común ocurrencia que suelen presentar los vehículos nuevos que requieren de cierto rodaje en kilómetros para su funcionamiento óptimo, pero en ningún caso dichas fallas o defectos sean de una entidad tal, que impidan el normal funcionamiento del móvil, que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto, esto es, que lo haga inepto para el fin para el cual fue construido y adquirido, pudiendo circular, como funcionan todos los otros vehículos semejantes de la misma marca y modelo, cuyo es el caso de autos (...)”. ICA Santiago, Rol N° N° 7656-2009, de 23 de octubre de 2009.

⁸³ SANDOVAL, Op. Cit. Nota 1, p. 128.

⁸⁴ Ibíd.

⁸⁵ Artículo 14 LPC. “Cuando con conocimiento del proveedor se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación

“refaccionados”. En principio, estos se encuentran cubiertos por la garantía legal, a menos que el proveedor informe claramente y antes de la compra (no basta con indicarlo en la boleta), que se trata de un producto de dichas características. Cumplida esta condición – esto es, poner al consumidor en conocimiento de las características del bien, veraz y oportunamente – se exime al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción consagrado en la LPC. Lo anterior, sin perjuicio de aquellas obligaciones que hubiera contraído el proveedor en virtud de garantías convencionales otorgadas para el producto.

Por otro lado, debemos recordar que la garantía se ejerce sobre todo el producto. No son admisibles las cláusulas o declaraciones del proveedor que buscan garantizar una parte del producto y no su totalidad. Ello porque, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso final del artículo 20 de la Ley del Consumidor, “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,

o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberán informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor, antes de que éste decida la operación de compra. Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios, en avisos o carteles visibles en sus locales de atención al público las expresiones “segunda selección”, “hecho con materiales usados” u otras equivalentes. El cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior eximirá al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción que se establece en los artículos 19 y 20, sin perjuicio de aquellas que hubiera contraído el proveedor en virtud de la garantía otorgada al producto”.

ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye”.

3.2.5 ¿Existen causales de exoneración para el proveedor?

Como bien señala CORRAL, “el art. 21 supone que los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 pueden hacerse efectivos contra el vendedor, salvo que el bien se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. En consecuencia, no se acepta la prueba de la diligencia del vendedor”⁸⁶. Por lo anterior, lo primero que debemos tener en cuenta es que estaríamos ante una responsabilidad objetiva, en cuanto a la reparación, reposición o devolución del precio. Ahora bien, en relación a la indemnización de perjuicios como remedio acumulativo, sí se debe llevar a cabo un juicio de culpabilidad del proveedor. Sobre este tema nos referimos más adelante (Capítulo Tercero).

En efecto, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 21, el ejercicio del derecho de garantía podrá hacerse efectivo “siempre que éste [el producto] no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor”. Se trata, en definitiva, de una causal de exoneración de responsabilidad civil contractual del proveedor⁸⁷, la cual se producirá normalmente “cuando el

⁸⁶ CORRAL, Op. Cit. Nota 14, p. 99.

⁸⁷ En este sentido, véase: FUENTES, Op. Cit. Nota 3, p. 10.

consumidor no ha hecho uso del producto en la forma correcta ni ha tenido en cuenta las advertencias e indicaciones ofrecidas por el proveedor”⁸⁸.

Lo anterior, además, refuerza la idea de que la garantía legal no es una garantía “a todo evento” o “sin expresión de causa”. Para su ejercicio, debe concurrir alguna de las causales establecidas en los literales a) a g) del artículo 20 de la LPC. Ello, sin perjuicio de ciertas “prácticas de fidelización” que muchas veces son ofrecidas por los proveedores, y que permiten el cambio de ciertos productos sin expresión de causa, a las cuales nos referiremos a propósito de las garantías convencionales.

3.2.6 ¿Quién puede exigir el derecho de garantía legal?

La legitimación activa corresponde al “consumidor”. Esto es, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 1 N° 1 de la LPC, “las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes o servicios”.

En general, la doctrina parece entender que el consumidor que puede ejercer el derecho de opción contenido en el artículo 20 de la LPC es aquel que “adquiere”, esto es, “se hace dueño” de un producto, por medio de una compraventa, excluyendo al que “utiliza o disfruta”, sin haber celebrado

⁸⁸ CORRAL, Op. Cit. Nota 15, p. 122.

directamente el contrato con el proveedor. Así, por ejemplo, señala CORRAL que “[P]arece claro que la ley sólo otorga derecho [de garantía legal] al consumidor adquirente del bien, es decir, al que ha celebrado el contrato con el vendedor”⁸⁹. Posiblemente, esta postura diga relación con el hecho de que, como hemos revisado, el derecho de garantía legal tradicionalmente se ha asimilado a las acciones redhibitorias del Código Civil, tratadas a propósito del contrato de compraventa. Sernac, por su parte, en ocasiones también ha recogido esta postura, al señalar que el titular del derecho de opción es, en todo caso, el “consumidor-adquirente” de un bien que presenta fallas de calidad⁹⁰.

Desde nuestra perspectiva, consideramos que la definición de consumidor establecida en la LPC, como aquel que “adquiere, utiliza o disfruta”, a través de cualquier “acto jurídico oneroso”, es lo suficientemente amplia como para extender el derecho de opción a terceros que no participaron directamente del contrato de compraventa, o que, derechamente, celebraron otro tipo de “acto jurídico oneroso” con un proveedor. Piénsese, por ejemplo, en la comercialización de aparatos electrónicos que se entregan en la modalidad de “arriendo con opción de compra” (cuestión de común ocurrencia, por ejemplo, en el mercado de las telecomunicaciones, en relación a los equipos móviles).

⁸⁹ En el mismo sentido, FUENTES estima que: “La garantía legal es aquella que contempla la LPC (artículos 20, 21 y 22) para proteger a los consumidores frente aquellos casos en que adquieran bienes que no son aptos ni idóneos para el uso al que están destinados, es decir, constituye un mecanismo mínimo de protección para asegurar bienes de calidad en un mercado determinado”. En: CORRAL, Op. Cit. Nota 15, p. 120 y FUENTES, Op. Cit. Nota 3, p. 9.

⁹⁰ SERNAC, Op. Cit. Nota 78, p. 8.

Ese acto jurídico oneroso no involucra transferencia de dominio inmediata, sin embargo, quienes celebran dicho contrato ciertamente utilizan y/o disfrutan de un bien, como destinatarios finales. Lo anterior es consistente, además, con los siguientes argumentos: (i) el artículo 21 de la LPC, al señalar el plazo en que en que debe ser ejercido el derecho de garantía, indica que deberá hacerse efectivo ante el vendedor “dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se hubiere recibido el producto”, sin distinguir el título por el cual se recibe; (ii) en el pasado, Sernac ha entendido que un tercero que no ha adquirido el producto, pero que lo disfruta como consumidor final, puede ejercer la garantía (Ej.: quien recibe un regalo de navidad que presenta una falla). En comunicaciones de prensa de dicha institución, se ha señalado que esas personas – que no son adquirentes directos – tienen “(...) 3 meses para ejercerla [la garantía], desde la fecha de la compra o desde que recibió el producto presentando la boleta o el comprobante de compra al vendedor”⁹¹.

3.2.7 ¿Qué se requiere para ejercer el derecho de Garantía?

La garantía legal “carece de formalidad específica, en cuanto a que no requiere póliza”⁹², y por lo mismo para ejercer este derecho sólo se requiere “acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva”⁹³. Es decir, con la boleta o

⁹¹ SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR. ¿Problemas con tus regalos? ¡Ejerce tu Garantía Legal! [en línea]. 2013 [consulta 22 de noviembre de 2015]. Disponible en: <<http://www.sernac.cl/problemas-con-tus-regalos-ejerce-tu-garantia-legal/>>.

⁹² SALDOVAL, Op. Cit. Nota 1, p. 128.

⁹³ Art. 21, inciso final LPC.

cualquier otro documento que acredite la compra, como el comprobante de compra con tarjeta de crédito o con el estado de cuenta enviado por la empresa con cuya tarjeta se hizo la compra. Adicionalmente, hacemos presente que Sernac entiende que no se puede exigir como condición para ejercer la garantía que el producto sea devuelto con los embalajes ya que tales exigencias no están en la Ley⁹⁴.

3.2.8 ¿Ante quién se exige la Garantía Legal?

De acuerdo al artículo 21 de la LPC, el sujeto al que debe dirigirse el consumidor dependerá del remedio que intente ejercer. En efecto:

- a) En el caso de la **solicitud de reembolso de precio**: el consumidor sólo podrá dirigirse al vendedor, previa restitución del producto. Ello es de toda lógica, toda vez que es el vendedor – no el fabricante ni el importador – quien recibe el precio del producto al momento de celebrarse el acto de consumo.

- b) En caso de solicitud de **cambio de producto**: primeramente, el consumidor sólo podrá dirigirse al vendedor, previa restitución del

⁹⁴ En efecto, se ha señalado que: “aquellas prácticas establecidas por las casas comerciales que imponen un costo en la restitución de embalajes o que condicionan el ejercicio del derecho de opción ante compras de bienes que presentan fallas, y que han sido efectuadas presencialmente, no son procedentes y por tanto contrarias a la LPC”. En: SERVICIO Nacional del Consumidor, Op. Cit. Nota 78, p. 14.

producto. Sin embargo, en caso de ausencia del vendedor por quiebra, término de giro u otra circunstancia semejante, la garantía legal podrá hacerse valer en contra del fabricante o importador, a elección del consumidor.

- c) En caso de solicitud de **reparación**: el consumidor podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador, a su elección. De acuerdo al artículo 21, hecha la opción respecto de a quién dirigirse, “el requerido no podrá derivar el reclamo”.

Como se puede apreciar, la forma en que el artículo 21 configura el ejercicio de los derechos alternativos establecidos en la garantía legal parece dotarlos de un carácter prejurisdiccional, como “derechos de ejecución directa” por parte del consumidor⁹⁵. En efecto, como ha señalado NASSER, “numerosos pasajes de esta norma – acaso los más relevantes – conciben el ejercicio de cualquiera de las tres opciones que favorecen al consumidor como facultades directamente exigibles ante el vendedor, el importador o el fabricante, sin que sea necesaria una denuncia por infracción de ley ni un juicio que declare la ilegalidad de la conducta o el incumplimiento contractual”⁹⁶. El recurso jurisdiccional por

⁹⁵ NASSER OLEA, Marcelo. Artículo 21. Forma de hacer efectivos los derechos de los artículos 19 y 20. En: BARRIENTOS CAMUS, Francisca (Coord.); DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo; PIZARRO WILSON, Carlos (Edits.). La Protección de los Derechos de los Consumidores. Comentarios a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Santiago, Thomson Reuters, 2013, p. 542.

⁹⁶ *Ibid.*

infracción a la LPC sólo se hace necesario en aquellos casos en que el proveedor no cumple sus obligaciones directas, respecto de la garantía legal, o bien cuando, habiendo cumplido, persisten los problemas en relación al producto. Además, el recurso jurisdiccional siempre será necesario en aquellos casos en que el consumidor solicite, acumulativamente, la indemnización de perjuicios correspondientes. De todo lo anterior se realizará un análisis a partir del Capítulo Tercero de este trabajo.

3.2.9 ¿Cuál es el plazo para ejercer la Garantía Legal?

De acuerdo a lo establecido en el artículo 21 de la LPC, el plazo para ejercer la garantía legal es de 3 meses⁹⁷, que se inicia de forma distinta, según la alternativa ejercida. Así:

- a) Si el consumidor opta por el **cambio o reparación** del producto. El plazo es de 3 meses, contados desde que el producto fue recibido.

Ahora bien, en virtud del artículo 21 inc. 8⁹⁸, si el consumidor opta por la reparación del producto, el plazo se suspende por todo el tiempo que “el

⁹⁷ No debe confundirse este plazo con uno de 90 días. Los plazos de meses, de acuerdo al artículo 48 del Código Civil, se caracterizan por tener como primer y último día el mismo número en el respectivo mes, salvo que el mes de vencimiento no tenga el día en que debería terminar (por ejemplo, el plazo comenzó el 30 de noviembre: no existe el 30 de febrero), en cuyo caso el plazo termina en el último día del mes de vencimiento (o sea, en el caso propuesto, 28 ó 29 de febrero). Otra cuestión muy distinta ocurriría si el plazo fuese de 90 días corridos.

⁹⁸ “Art. 21 Inc. 8° LPC. (...) 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 (...)”.

bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía”. Este tipo de suspensión ha sido interpretado en forma extensiva por Sernac, entendiendo que el plazo se suspenderá también “durante el tiempo [en que el producto] esté siendo objeto de un diagnóstico técnico, chequeo o evaluación”⁹⁹. Dicha interpretación tiene su origen a partir de una práctica extendida entre las empresas, consistente en “evaluar” la falla que presenta el producto, para determinar si ha sido o no imputable al consumidor, antes de dar lugar a la solicitud de este, en ejercicio de la garantía legal¹⁰⁰.

Como ya señalamos, aunque la LPC no lo señala expresamente, si el consumidor opta por el cambio de producto, y éste último falla, el plazo

⁹⁹ SERVICIO Nacional del Consumidor. Op. Cit. Nota 78, p. 9.

¹⁰⁰ La legitimidad de este tipo de prácticas es un asunto discutible, toda vez que dejan al arbitrio de la empresa determinar, de forma unilateral, si la falla de un producto es o no imputable al consumidor. En ocasiones Sernac parece reconocer e incluso aceptar este tipo de evaluaciones, señalando por ejemplo: “las empresas muchas veces envían el producto a servicio técnico para determinar el origen de la falla del producto nuevo. Luego del informe del servicio técnico, si la falla no es responsabilidad del consumidor, debes ejercer tu derecho a garantía legal” [Véase: <http://www.sernac.cl/garantia/app/menu2.html>] Sin embargo, en demandas recientes, Sernac ha cuestionado la evaluación previa al ejercicio de la Garantía Legal, por parte de un Servicio Técnico. Así, en una reciente demanda a Cencosud, Sernac refiere en su demanda que dicha práctica, informada en el clausulado de los Términos y Condiciones de compra de su página web, atenta contra las exigencias de la buena fe, toda vez que “en forma previa y anticipadamente, viene a condicionar el legítimo ejercicio del derecho a la triple opción que contempla el artículo 19 y siguientes de la LPC y hacer del resultado de los respectivos informes técnicos o propios, vinculantes y obligatorios para los consumidores, lo que trae como consecuencia que se ponga al proveedor en posición de validar la procedencia o legitimidad de dicho derecho, lo que vulnera la opción que le reconoce al consumidor el artículo 20 de la LPC”. Causa Sernac c Cencosud, Rol N° C-23576-2015, escrito de demanda, p. 24.

de la Garantía Legal vuelve a regir de manera completa, por tratarse de un producto nuevo¹⁰¹.

- b) Si el consumidor opta por la **devolución de la cantidad pagada**. El plazo es de tres meses desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no se suspenderá en caso alguno.

Excepcionalmente, el artículo 21 inc. 1° señala que “si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuese mayor”. En otras palabras, si el producto tiene asociada una garantía voluntaria (cuyas características se explicarán a partir del Capítulo Segundo de este trabajo), se extenderá el plazo de la garantía legal por todo el tiempo que la primera durase (Ej.: si el plazo de la garantía voluntaria es de 6 meses, la garantía legal se extenderá durante todo ese periodo), aplicándose las suspensiones ya referidas en el apartado anterior.

3.2.10 ¿Puede el consumidor modificar su derecho de opción?

Como hemos explicado con anterioridad, el consumidor tiene la libertad para elegir cualquiera de las opciones que han sido tratadas precedentemente,

¹⁰¹ SERVICIO Nacional del Consumidor. Op. Cit. Nota 78, p. 9.

según su conveniencia, y “sin que sea lícito al proveedor exigirle al consumidor que opte por una de las tres en su perjuicio”¹⁰².

Ahora bien, se ha entendido que “esta libertad de elección es inmutable”¹⁰³, y así, por ejemplo, se ha fallado que: “resulta evidente que el inciso 1° del artículo del artículo 20 de la Ley, establece tres alternativas a elección del consumidor, y habiendo el denunciante hecho uso de una de ellas, en la especie la reparación gratuita, le quedan vedadas las otras dos: la sustitución del bien, o la devolución de su precio”¹⁰⁴. Es decir, son opciones que no pueden acumularse.

Excepción a lo anterior es, como ya hemos señalado, la hipótesis contemplada en el artículo 20 literal e), que hace renacer la garantía legal en aquellos casos en que, habiendo escogido el consumidor la reparación gratuita del producto, subsisten en él las fallas originales, o aparecen otras diversas. En este caso, lo que sucede es que “la triple opción nace producto de la mala ejecución de la reparación, y la elección es nuevamente libre”¹⁰⁵.

¹⁰² NASSER, Op. Cit. Nota 95, p. 548

¹⁰³ *Ibid.*, p. 549.

¹⁰⁴ ICA Talca, Rol N° 413-2011, 17 de junio de 2011.

¹⁰⁵ NASSER, Op. Cit. Nota 95, p. 549.

Capítulo Segundo

Las garantías voluntarias y su interacción con la garantía legal

4. ¿Qué son las garantías voluntarias o garantías convencionales?

Aunque la ley no las regula expresamente, las garantías voluntarias (también llamadas garantías convencionales) se pueden conceptualizar como “aquellas que se ofrecen a los consumidores por los productores de los bienes durables, o por los vendedores de los mismos, y que se refieren al amparo sobre cualquier defecto que se manifieste en un plazo determinado, y que debe estar redactada en términos claros, expeditos y oportunos”¹⁰⁶. Se trata, en definitiva, de toda garantía – entendida esta última como obligación accesoria envuelta en un contrato¹⁰⁷ – que es “ofrecida” por el proveedor (vendedor, fabricante o importador) en el momento en que el consumidor adquiere un producto, y que contempla algún tipo de remedio (por lo general, la reparación del producto o su sustitución) para que el consumidor la haga valer frente a determinadas fallas del producto adquirido. Lo característico de este tipo de garantía es que los defectos que cubre son aquellos “comprendidos en la póliza”, y debe ser ejercida en los términos y plazos establecidos en la misma.

En realidad, conceptualizar las garantías convencionales en general resulta difícil, ya que su contenido es configurado íntegramente por el proveedor que

¹⁰⁶ SERVICIO Nacional del Consumidor, Op. Cit. Nota 78, p. 10.

¹⁰⁷ En relación a esta definición seguimos a TAPIA, Op. Cit. Nota 12, p. 629.

las ofrece, a través de los términos y condiciones asociadas al producto que comercializa. Por lo anterior, ellas reúnen características muy diversas, que dependen del tipo de producto, las políticas de fidelización del proveedor con las que cuente el proveedor, y el estándar de profesionalidad que tenga. En este sentido, CORRAL hace notar que en esta práctica comercial “el contenido de la garantía [convencional o voluntaria] puede ser diverso, pero en general estipula la posibilidad de que, ante un desperfecto o deficiencia del producto, el consumidor pueda optar por su reparación reclamando al mismo vendedor o ante una empresa diferente que presta servicios técnicos de reparación, sin costo adicional, pero tampoco sin derecho a pedir indemnizaciones por las demoras o molestias sufridas”¹⁰⁸.

Parte de la doctrina ha hecho un esfuerzo por establecer distinciones entre tipos de garantías ofrecidas por proveedores, a partir de las diversas prácticas comerciales observadas comúnmente. Así, por ejemplo, BARRIENTOS distingue entre las denominadas (i) “garantías del fabricante” y las (ii) “garantías convencionales” o “garantías extendidas”. Desde su perspectiva, las primeras son “prácticas comerciales motivadas con el fin de asegurar la fidelidad de los consumidores. Esta garantía la otorga un fabricante y opera como una especie

¹⁰⁸ CORRAL TALCIANI, Hernán. Relaciones entre la Garantía Legal y la Garantía Voluntaria del Proveedor en la Ley de protección de los derechos de los consumidores. En: ELORRIAGA DE BONIS, Fabián (Coord.). Estudios de Derecho Civil VII (Jornadas de Derecho Civil Viña del Mar 2011). Santiago, AbeledoPerrot (Legal Publishing), 2011, pp. 411.

de seguro por la calidad de las cosas (póliza de garantía)”¹⁰⁹. En ellas “[R]esponde sólo el fabricante (o importador en su caso) y supone que en casos de fallas o desperfectos se pueda solicitar la reparación o la sustitución”¹¹⁰ del producto, y nunca la resolución del contrato. Ello, por cuanto el fabricante no participa del acto de consumo.

Luego, las “garantías convencionales” o “garantías extendidas” son aquellas en virtud de las cuales “se amplía la garantía legal o del fabricante por un tiempo más, para que al consumidor se le pueda reparar la cosa sin costo alguno e, incluso, en ciertos casos, opere una sustitución del producto por otro nuevo, sin costo”¹¹¹. Esta garantía es contractual (es decir, propiamente “convencional”), y “generalmente la presta el vendedor a través de una empresa de seguros y opera previo pago de una cantidad de dinero por parte del consumidor”^{112_113}.

El Sernac, a través de campañas de concientización e información de los derechos de los consumidores, recoge también la distinción entre garantías del fabricante y garantías convencionales o garantías extendidas, haciendo hincapié, respecto de estas últimas, en que serían “una especie de seguro por

¹⁰⁹ BARRIENTOS, Op. Cit. Nota 4, p. 360.

¹¹⁰ Ibid.

¹¹¹ Ibid.

¹¹² Ibid.

¹¹³ En el mismo sentido, FUENTES señala que “[S]in perjuicio de la garantía legal, en la práctica existen garantías de origen convencional, es decir, los proveedores o fabricantes también otorgan garantías voluntarias o contratan con el consumidor una garantía extendida. FUENTES, Op. Cit. Nota 3, p. 1.

el que el consumidor paga un precio. No es gratuita y el consumidor es libre de aceptar o no su contratación”¹¹⁴.

CORRAL también distingue, al menos, los siguientes tipos de garantías otorgadas por el comercio, “a) La garantía que compromete el mismo vendedor o prestador del servicio al consumidor o usuario; b) Una garantía que viene otorgada por el fabricante, importador o distribuidor, y que es conferida al consumidor por intermedio del vendedor directo; c) Una garantía llamada usualmente <<extendida>>, que ofrece el vendedor previo pago de una suma adicional por parte del consumidor y que establece beneficios mayores que la garantía usual del producto”¹¹⁵. Para este autor, más allá de las diversas formas que pueden tomar estas garantías, lo relevante es que, dogmáticamente, “la garantía que compromete el mismo vendedor o prestador de servicio es una estipulación que integra el mismo contrato por el que se proporciona el producto o se presta el servicio; es una cláusula del mismo contrato y no un nuevo contrato, de manera que la garantía va incorporada en el precio del producto o del servicio”¹¹⁶. Distinta es la garantía que él denomina “extendida”, en la cual

¹¹⁴ SERVICIO Nacional del Consumidor. Tipos de garantía [En línea] 2015 [consulta 30 de octubre de 2015]. Disponible en: < http://www.sernac.cl/garantia/app/menu_c.html>

¹¹⁵ CORRAL, Op. Cit. Nota 108, p. 411-412. En el mismo sentido, AIMONE señala respecto de este tipo de garantía que “En cuanto a su naturaleza, es un seguro. Esta concepción toma lugar, aunque la Ley no lo mencione, si se compara el efecto de esta garantía con la definición de seguro, que contiene nuestra legislación común (v. Código de Comercio, art. 512) y Ley Orgánica Constitucional de valores y seguros (Ley N°18.045 Orgánica Constitucional)”. En: AIMONE GIBSON, Enrique. Protección de los Derechos del Consumidor. Santiago, LegalPublishing, 2013, p. 49.

¹¹⁶ *Ibid.*, p. 412.

se debe estimar que hay un nuevo contrato, “en el que el consumidor debe consentir de forma separada al contrato principal por el que adquiere el producto o tiene derecho a reclamar el servicio. Por ello hay un pago que es el precio de esta garantía”¹¹⁷. Desde su perspectiva, en este último caso estaríamos frente a un nuevo contrato innominado, y dependiente del contrato principal¹¹⁸.

Para efectos de las explicaciones que este trabajo desarrollará, denominaremos indistintamente “garantía convencional” o “garantía voluntaria” a cualquiera de las modalidades antes descritas. En efecto, sin perjuicio de la utilidad que puede entregar, en un caso concreto, la correcta determinación de la naturaleza contractual de cada uno de los tipos de garantía mencionados, la LPC no distingue entre ellas – como hemos dicho, no las “regula” propiamente – por lo que utiliza un lenguaje genérico, que engloba todas las posibles modalidades revisadas (y más), con el único objeto de determinar su interacción con la garantía legal.

Finalmente, las garantías convencionales o voluntarias, ya referidas, no deben confundirse con las prácticas comerciales comúnmente denominadas “garantías de satisfacción”. Por regla general, ellas son un ofrecimiento adicional del proveedor, que cubre la posibilidad de cambio o devolución de lo pagado por el

¹¹⁷ *Ibíd.*

¹¹⁸ *Ibíd.*

producto, incluso en casos no contemplados para la garantía legal (Ejemplo: por la sola voluntad del comprador, sin expresión de causa) y por un período corto de tiempo (Ejemplo: los primeros 10 días de venta del producto). A ellas es aplicable lo establecido en el artículo 12 de la LPC, que establece que “Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”.

Lo relevante respecto de estas prácticas comerciales es que “bajo ningún respecto pueden anteponerse o desplazar, al derecho de opción que tiene el consumidor en virtud de la garantía legal de bienes durables, [ya que] es sólo un estándar que se aplica aquellos casos de cambios o devoluciones que dependan de la sola voluntad del comprador”¹¹⁹. El proveedor tiene, entonces, el deber de informar claramente acerca de la naturaleza de esta práctica comercial, sin inducir a error o confundir a los consumidores en relación a su derecho de opción, el cual no tiene relación alguna con este tipo de políticas de fidelización.

5. ¿Qué establece la LPC respecto de las garantías convencionales?

¹¹⁹ SERVICIO Nacional del Consumidor, Op. Cit. Nota 78, p. 12.

Como adelantamos en su oportunidad, las garantías voluntarias o convencionales no se encuentran reguladas en la LPC, pero son mencionadas a propósito de la garantía legal, en al menos las siguientes disposiciones:

- a) Artículo 21, inciso 1º. Señala expresamente “El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 [garantía legal] 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.”

Como ya señalamos, la disposición transcrita significa que “la aplicación del derecho a la triple opción, se extiende durante todo el lapso que dure la garantía voluntaria”¹²⁰. En otras palabras, si bien la garantía legal tiene un plazo de duración mínimo de 3 meses – establecido en la LPC – este plazo se extenderá en todos aquellos casos en que existan garantías voluntarias involucradas, por el tiempo que ellas otorguen.

- b) Artículo 21 inciso 8º. Señala que “El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple y aquel a que se refiere el inciso

¹²⁰ Ibíd., p. 11.

primero de este artículo [plazo de la garantía legal], se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía". Es decir, desde el momento en que el bien ingresa a servicio técnico, el plazo dentro del cual la garantía – legal o convencional – puede ser ejercida, queda suspendido. Además, como hemos señalado anteriormente, antes de que el consumidor ejerza su derecho de garantía, los proveedores suelen someter el producto a un diagnóstico técnico, chequeo o evaluación, con el objeto de determinar si la falla es o no imputable al consumidor. Como señalamos en el apartado 3.2.2, letra a), Sernac ha entendido que durante el tiempo que el producto se encuentre en dicho proceso de evaluación, los plazos de la garantía legal y/o convencional también deben suspenderse.

- c) Art. 21 inciso 9°. Establece que: "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 [derecho de opción], deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza."

La disposición citada es, sin lugar a dudas, la que más controversia genera en la doctrina, y la que más interpretaciones ha dado en la jurisprudencia. En efecto, el artículo 20 y los 8 primeros incisos del

artículo 21 parecen consagrar, para los consumidores, una poderosa herramienta de defensa de sus derechos. Sin embargo, el inciso 9° del artículo 21 en comento parece supeditar el derecho de opción al ejercicio primario de los derechos otorgado en las garantías ofrecidas por los proveedores, junto al producto adquirido. Por lo anterior, esta disposición “ha generado una serie de interpretaciones en la jurisprudencia, que se ha mostrado muy vacilante en este tema. Hay una tesis que sostiene que la garantía voluntaria o del fabricante subsume a la garantía legal. Y existen otras posturas que defienden la idea de que primero operan las otras garantías; y luego una vez caducadas entra en vigencia la garantía legal”¹²¹. Sobre esta materia trata el apartado 6 siguiente.

- d) Artículo 1° N° 3. Finalmente, es necesario hacer presente que el documento en que se refleja la garantía voluntaria o convencional es considerado información básica comercial, esto es, información que el proveedor “debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica”¹²². Así, señala este artículo que “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

¹²¹ BARRIENTOS, Op. Cit. Nota 4, p. 361.
¹²² Art. 1° N° 3 inciso I.

consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan".

6. Interacciones entre garantía legal y garantías voluntarias

Recapitulando la normativa revisada precedentemente, es posible sostener que un producto puede estar cubierto, simultáneamente, por dos tipos de garantía:

- a) Garantía legal. Consagrada en los artículos 20 y 21 de la LPC, según los cuales, ante un desperfecto del producto, el consumidor puede escoger arbitrariamente entre el cambio del mismo o, previa restitución de este, la devolución del dinero o su reparación. Como hemos visto, el plazo para ejercer el derecho de garantía es de 3 meses desde que se hubiere recibido el producto (cambio o reparación) o desde la fecha de la correspondiente factura o boleta (devolución del dinero), y es un derecho irrenunciable anticipadamente por los consumidores.

Por otro lado, el producto puede al mismo tiempo estar cubierto por una:

- b) Garantía voluntaria o convencional. Aquella ofrecida por el proveedor (que puede ser el propio vendedor o el fabricante o importador), la cual puede cubrir menos prestaciones que la garantía legal, pues su contenido está dado por el proveedor (Ejemplo: reparación del bien, pero

no cambio del mismo, ni devolución de dinero). Recordemos, en este punto, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 21 inc. 1°, si el plazo de la garantía voluntaria es superior, este prevalece.

Así las cosas, la pregunta jurídicamente relevante en este caso, y que más problemas ha traído desde una perspectiva práctica, es la siguiente: ¿qué garantía debiese ejercer primero el consumidor? ¿La garantía legal consagrada en la Ley, o la garantía voluntaria ofrecida por el proveedor, fabricante o importador? La respuesta dependerá, en definitiva, de la interpretación que se haga del artículo 21 inc. 9 de la LPC, el cual, recordemos, establece expresamente lo siguiente:

“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”.

Siguiendo a CORRAL¹²³, nos propondremos delimitar la cuestión sobre la interacción de la garantía legal con la garantía voluntaria, partiendo de tres posibles escenarios: (i) el consumidor opta por ejercer la garantía voluntaria en vez de la legal; (ii) el consumidor acude a la garantía legal después de aplicar la

¹²³ CORRAL, Op. Cit. Nota 108, pp. 413-415.

garantía voluntaria; y, (iii) el consumidor ejerce primeramente la garantía legal, en vez de la voluntaria.

6.1. El consumidor opta por ejercer la garantía voluntaria, en vez de la legal.

Como ya hemos explicado (apartado 4), las garantías voluntarias no se encuentran reguladas de forma exhaustiva en la LPC, y pueden adoptar características diversas, dependiendo de lo ofrecido por el proveedor en cada caso. Por lo mismo, no existen en la LPC disposiciones que ordenen que la garantía voluntaria deba ser más beneficiosa para el consumidor que la propia garantía legal. En realidad, más que beneficios, lo que se observa en la práctica es que las garantías voluntarias contemplan menos derechos que la garantía legal, pues suele tratarse de garantías de reparación o sustitución de productos, pero que no permiten la devolución de la cantidad pagada en caso de falla de lo adquirido (es decir, excluyen la resolución del contrato). Como contrapartida, estas garantías tienen un plazo superior de duración que, como vimos, “prevalece” por sobre el plazo de la garantía legal, en los términos del artículo 21 inc. 1° de la LPC.

Así las cosas, y dado que no existe regulación al respecto, no parecen existir inconvenientes en el hecho de que el consumidor, voluntariamente, decida ejercer la garantía voluntaria en vez de la legal.

Como vimos al analizar el derecho de opción (apartado 3.2.2) la conservación del contrato es también un valor buscado por los consumidores, por lo que, en la medida que la garantía voluntaria otorgue derechos de reparación o sustitución de productos que les resulten convenientes, nada impide que el incumplimiento del proveedor se subsane a través de estas medidas. En palabras de CORRAL, “atendiendo a la finalidad de la garantía voluntaria, [puede concluirse] que el consumidor siempre podrá reclamar sus derechos haciendo uso de la garantía proporcionada por el proveedor, con tal que respete las condiciones establecidas”¹²⁴.

- 6.2. El consumidor acude a la garantía legal después de aplicar la garantía voluntaria. En primer lugar, de acuerdo a lo establecido en el artículo 21 inc. 9°, tantas veces comentado, pareciera que el consumidor “puede” (y, como veremos en el apartado siguiente, incluso “debe”) acudir a la garantía legal después de aplicar la garantía voluntaria. Luego, si acudiendo a la garantía voluntaria no ve subsanado el defecto del producto, o aparece otro nuevo, debemos entender que podrá acudir a la garantía legal. Ello no sólo fluye de lo establecido en el artículo 21 inc. 9, sino también de lo dispuesto en el artículo 20 letra e), que señala que la garantía legal puede ejercerse “Cuando después de la primera vez de

¹²⁴

Ibíd., p. 414.

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”.

Ahora bien, recordemos que el artículo 21 inc. 9° prescribe que tratándose de bienes amparados por una garantía voluntaria, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere la garantía legal, deberá hacer efectiva la primera, “ante quien corresponda” y “agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza”.

La pregunta que surge es, entonces, ¿Cuándo podemos entender que el consumidor efectivamente “agotó” las posibilidades previstas en la garantía voluntaria? Existen, al menos, dos posibles respuestas:

- a) Dado que, de acuerdo al artículo 21 inc. 9° de la LPC, las posibilidades que ofrece la garantía legal deben agotarse “conforme a los términos de la póliza”, es este último documento el que servirá para determinar cuándo se deben entender

agotadas las posibilidades de la misma. Piénsese, por ejemplo, en una póliza de garantía voluntaria que establece que el producto debe ingresar al servicio técnico dos veces antes de poder ejercer la resolución del contrato (derecho de opción). En ese caso, siguiendo esta interpretación, habría que entender que las posibilidades de la garantía voluntaria no están agotadas, conforme a los términos de la póliza, sino hasta que el producto haya entrado de forma efectiva a reparación del servicio técnico, en dos oportunidades. FERNÁNDEZ parece aceptar esta posibilidad, al señalar que atendido lo dispuesto en el artículo 21 inc. 9°, el consumidor “debe” ejercer la garantía legal antes que la convencional, pero “<<agotar>> debe entenderse como haber llevado al menos una vez el producto defectuoso al servicio técnico de reparación ofrecido gratuitamente por el proveedor, no obstante cuya intervención las fallas han subsistido”¹²⁵.

Un caso interesante es aquel ya comentado en el apartado 3.2.2 letra b) precedente, en que el proveedor, a través de la garantía voluntaria, se reservaba el derecho a reemplazar el producto defectuoso por uno nuevo “igual o de semejante funcionalidad”. El consumidor quiso ejercer su derecho de opción, pues consideró

¹²⁵ FERNÁNDEZ, Op. Cit. Nota 6, p. 38.

que el producto debía ser el mismo adquirido, y no uno “semejante”. En este caso, la ltima. Corte de Apelaciones de Antofagasta consideró que la práctica de la empresa era legítima, y que procedía entregar al consumidor un producto tan solo de “semejante funcionalidad”, en virtud de la garantía convencional¹²⁶.

Como resulta evidente, el problema de esta interpretación es que “atenerse a la póliza de garantía es dejarle esta decisión [sobre en qué momento las posibilidades se encuentran agotadas] al proveedor, lo cual podría conducir a la posibilidad de que se cometan abusos contra el consumidor”¹²⁷.

Para nosotros, una posible respuesta a esta controversia estaría dada por aplicación del artículo 16 literal g) de la LPC, el cual señala que:

“Artículo 16. No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que: (g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un

¹²⁶ ICA Antofagasta, Rol N° 39-2008, 4 de julio de 2008.
¹²⁷ FUENTES, Op. Cit. Nota 3.

desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen (...)”.

Aunque un análisis acabado del artículo 16 de la LPC excede los objetivos de este trabajo, basta señalar que el literal g) que acabamos de reproducir consagra una forma de control represivo amplio, que permite a los jueces, a partir de las nociones de buena fe y equilibrio contractual¹²⁸, declarar ineficaces (nulas de nulidad absoluta), las cláusulas de un contrato de adhesión que cumplan con dos requisitos: (i) que sean contrarias a la buena fe, según parámetros objetivos; y, (ii) que, en perjuicio del consumidor, le causen a este un detrimento importante de los derechos y obligaciones que surgen del contrato para las partes¹²⁹.

Pues bien, como ya hemos referido con anterioridad, las garantías convencionales o voluntarias tienen, independientemente de la

¹²⁸ TAPIA, Mauricio, VALDIVIA, José Miguel. Contrato por adhesión, Ley N° 19.496. Santiago, Jurídica de Chile, 2002, p. 90.

¹²⁹ MOMBERG, Rodrigo, PIZARRO, Carlos. Artículo 16 g). En: BARRIENTOS CAMUS, Francisca (Coord.); DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo; PIZARRO WILSON, Carlos (Edits.). La Protección de los Derechos de los Consumidores. Comentarios a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Santiago, Thomson Reuters, 2013, p. 342.

forma que tomen, una naturaleza contractual. Se trata de garantías o seguros ofrecidos por los proveedores, y por lo mismo, desde la perspectiva de su origen, ellas son en sí mismas parte de un contrato de adhesión celebrado entre proveedor y consumidor¹³⁰, el cual debe cumplir con los requisitos de fondo establecidos en el artículo 16 de la LPC, y en particular, con aquellos del literal g) ya señalado.

Creemos que una póliza de garantía que contenga cláusulas que entorpezcan de manera excesiva el ejercicio del derecho de opción, como en los ejemplos comentados, caben dentro de la hipótesis de abuso del artículo 16 g), considerando especialmente que el desequilibrio provocado en esos casos parece presentarse como “consecuencia de la infracción al deber de comportarse de buena fe a cargo del proveedor al momento de redactar o proponer las condiciones generales”¹³¹, ya que el fin perseguido parece ser, precisamente, dificultar el ejercicio de la garantía legal.

Así las cosas, si bien el artículo 21 inc. 9° ordena agotar las posibilidades que la garantía voluntaria ofrece, “conforme a los

¹³⁰ Sobre este punto, ver: CORRAL, Op. Cit. Nota 108, p. 411-412, comentado en el apartado 4.

¹³¹ MOMBERG, PIZARRO. Op. Cit. Nota 129, p. 345.

términos de la póliza”, siempre se debe tener en consideración que si el juez constata hipótesis de abuso en dichos términos, ellos deben ser dejados sin efecto, declarando su nulidad y la consecuente infracción por parte del proveedor, al haber negado al consumidor su derecho de opción, sustentándose en una cláusula manifiestamente abusiva.

- b) Desde otra perspectiva, se ha postulado entender que las posibilidades ofrecidas en la póliza se entienden agotadas “una vez que se ha hecho efectiva la garantía voluntaria o extendida y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistiendo las deficiencias que lo hicieron inepto para el uso o consumo, o incluso si se presenta una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, ya que el artículo 20 [letra e)] señala que esta hipótesis da origen a la garantía legal”¹³². Es decir, bastaría que se hubiese hecho valer la garantía voluntaria una vez, y que con posterioridad a ello, el defecto renaciera o apareciera uno diverso, para que el consumidor quedara habilitado a ejercer la garantía legal.

¹³²

Esta es la postura que defiende FUENTES, Op. Cit. Nota 3, p. 17.

Para nosotros, si bien esta postura propende a entregar a los consumidores un derecho de opción fortalecido, cuestión que sin duda se condice – o, al menos, debiera coincidir – con el espíritu protector de la LPC, presenta la falencia de desatender el tenor textual del artículo 21 inc. 9°, que habla precisamente de un agotamiento “en los términos” de la póliza. Por lo mismo, proponemos el reforzamiento de esta postura a través de lo señalado en torno al artículo 16 letra g), comentado en el literal a) precedente.

- 6.3. El consumidor ejerce primeramente la garantía legal, en vez de la garantía voluntaria. Para entender adecuadamente los alcances que plantea esta hipótesis, recordemos, una vez más, lo establecido en el artículo 21 inc. 9° de la LPC. Conforme a él “Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor [garantía voluntaria], el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20 [garantía legal], deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza”.

En la doctrina revisada, es posible distinguir dos formas de interpretar esta disposición:

a) La primera postura, entiende que el consumidor está obligado a agotar las opciones que el proveedor le entrega, en los términos y condiciones establecidos en el documento en el que conste la garantía convencional. Así, en caso que la póliza establezca que el producto debe ser revisado y reparado por un servicio técnico, el consumidor primeramente deberá conformarse con esta solución (y no puede exigir la devolución de lo pagado o su restitución).

Así lo entiende FERNÁNDEZ, al concluir que constituye un requisito para ejercer la garantía legal “el haber agotado previamente las opciones que ofrezca la póliza de garantía cuando se trate de productos vendidos con garantía voluntaria”¹³³. Misma postura es posible encontrar en los primeros trabajos de CORRAL sobre la materia, donde sostenía, por ejemplo, que “[S]egún el texto del art. 21 LPC, la triple alternativa no se abre si hay una garantía ofrecida por el proveedor. En tal caso, el consumidor puede ejercer alguno de los derechos referidos sólo cuando haya agotado las posibilidades ofrecidas por la póliza, sin

¹³³ FERNÁNDEZ, Op. Cit. Nota 6, p. 38.

encontrar solución a su problema”¹³⁴. Sin perjuicio de lo anterior, matizaba esta opinión señalando que, igualmente, “una interpretación contextual de la ley debiera conducir a señalar que no puede la garantía voluntaria ser más perjudicial para el consumidor, y privarlo de los derechos de la garantía legal, que son irrenunciables”¹³⁵.

En cuanto a la jurisprudencia existente en la materia, es posible constatar que, en general, los tribunales de justicia exigen el agotamiento de posibilidades de la garantía convencional antes de dar lugar a la garantía legal. Así, por ejemplo, un fallo del año 2008 señaló que “el artículo 21 de la referida Ley [LPC], señala en su inciso noveno, que 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 quién corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza (...)”. Así, “es necesario que el bien de que se trata, se encuentre amparado por una garantía, en cuyo caso, previo al derecho de opción señalado en el inciso primero, deberá hacerse efectiva la

¹³⁴ CORRAL, Op. Cit. Nota 14, p. 118.

¹³⁵ *Ibíd.*

garantía prestando el servicio técnico correspondiente [de la garantía convencional]”¹³⁶.

Así mismo, se ha entendido que “Este último texto [LPC], igualmente, se refiere a la garantía que ampara la adquisición de un producto o servicio y que importa una obligación para el proveedor y un derecho para el consumidor, distinguiendo entre la garantía legal y la voluntaria, siendo ésta diversa de la primera, y resultándole aplicable la norma del inciso 1° del artículo 21 de la Ley referida, estipulando que el plazo convenido en este caso prevalecerá por sobre el que otorga la garantía legal, siendo ambas compatibles, según el inciso noveno de esa misma disposición, de modo que el consumidor, antes de ejercer algunos de los derechos que le confiere la garantía legal, en virtud del artículo 20, tiene que hacer efectiva la garantía voluntaria ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza”¹³⁷⁻¹³⁸.

¹³⁶ ICA Concepción, Rol N° 1256-2006, 23 de mayo de 2008. En: TRATADO de cuantificación del daño, Consumidores. Santiago, LegalPublishing, 2012, p. 106.

¹³⁷ ICA Antofagasta, Rol N°39-2008, 4 de julio de 2008.

¹³⁸ Otros fallos en este sentido: ICA Rancagua, Rol N° 93-211, 22 de noviembre de 2011; ICA Concepción, Rol N°325-2006, 10 de marzo de 2008.

Ahora bien, agotadas las posibilidades ofrecidas, según los términos de la garantía convencional, renace el derecho de opción del artículo 20. Así, si la garantía convencional sólo contempla la reparación del producto, el consumidor se verá obligado a enviar el producto al servicio técnico que corresponda, antes de ejercer su derecho de opción. Si después de enviado al servicio técnico, el defecto subsiste, renace la garantía legal, pudiendo ejercer la opción que más estime conveniente (nueva reparación, cambio o devolución del dinero).

- b) Una segunda postura sostiene que, incluso cuando existe una garantía convencional, el consumidor siempre podrá optar por ejercer alguno de los derechos otorgados por la garantía legal (triple opción), pues se trataría de un derecho irrenunciable. Por lo demás, el artículo 21° inc. 9° debe entenderse armónicamente con el resto de las disposiciones de la LPC, de las cuáles se desprende que la garantía voluntaria puede ser más beneficiosa, pero no más gravosa que la legal y que, de configurarse este último caso, la garantía legal siempre debe prevalecer.

Como es esperable, esta parece ser la postura sostenida actualmente por Sernac, al señalar en una de sus Guías que “(...)

una garantía convencional o voluntaria no puede desplazar a una garantía legal (...) en los tres primeros meses de vida de un producto durable coexistirán las dos garantías, con una aplicación preferente de la garantía legal en los casos y circunstancias que proceda (...) ‘agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza’, no debe nunca vulnerar el derecho básico a la calidad de los bienes durables, del cual es titular el consumidor (...)”¹³⁹.

Actualmente, la doctrina parece inclinarse por esta postura, siendo uno de los principales argumentos esgrimidos la aplicación del artículo 4 de la LPC, según el cual el derecho de garantía legal es “irrenunciable anticipadamente”. Luego, la garantía convencional no puede ir en detrimento de un derecho de tal carácter. Así lo estima BARRIENTOS, al explicar que “en virtud de la protección al consumidor, no podría ocurrir que las garantías convencionales o del fabricante restringieran los derechos reconocidos en la ley,

¹³⁹ SERVICIO Nacional del Consumidor, Op. Cit. Nota 78, p. 11. Nótese que la postura sostenida por el servicio da la posibilidad al consumidor de ejercer, prioritariamente y sin necesidad de acudir en forma previa a la garantía convencional, en los tres primeros meses de vida de un producto. Así las cosas, si pasados los tres meses el producto falla, el consumidor debería hacer valer la garantía convencional y, sólo si ella no trae los resultados esperados, podrá ejercer el derecho de opción. Ello será posible, precisamente, porque el plazo de la garantía convencional, al ser más extenso, prevalece por sobre el plazo de tres meses consagrados en la ley.

que son irrenunciables anticipadamente por el consumidor”¹⁴⁰. CORRAL, por su parte, ha variado su postura original, considerando actualmente que por razones de coherencia normativa y eficacia práctica de la ley, se requiere de una “primacía de la garantía legal por sobre la voluntaria y no viceversa”¹⁴¹. Así, intenta plantear una postura conciliadora, en la que la exigencia de agotamiento de posibilidades del artículo 21 inc. 9° radica, simplemente, en que si la opción del consumidor coincide con un remedio contemplado en la garantía convencional (por ejemplo, la reparación del producto) es esta la que se hace valer, mientras que si el remedio escogido por el consumidor no está contemplado en ella (típicamente, la resolución del contrato) habrá que estarse al ejercicio de la garantía legal, sin que el proveedor pueda entorpecer ese derecho. En relación al primer supuesto, explica que si el consumidor “opta por la reparación no puede invocar la garantía legal sino que debe invocar la garantía voluntaria, ante el proveedor que la otorgó. Además, una vez hecha esa opción, no puede revocarla sino que debe agotar sus posibilidades, en los términos estipulados en la póliza”¹⁴².

¹⁴⁰ Op. Cit. Nota 4, p. 361.

¹⁴¹ CORRAL, Op. Cit. Nota 108, p. 421. Véase también: CORRAL TALCIANI, Hernán. Derecho y Academia. Cuando el Pascuero se equivoca: garantía post venta [en línea] 2010 [consulta 1 de noviembre de 2015]. Disponible en: <<http://corraltalciani.wordpress.com>>

¹⁴² CORRAL, Op. Cit. Nota 108, p. 421.

FUENTES, por su parte, además de concordar con los argumentos anteriores, agrega que la garantía voluntaria sería un derecho renunciable para los consumidores, en los términos del artículo 12 del Código Civil. Así, “si el CC permite renunciar a los derechos que otorgan beneficios individuales que están establecidos en la ley, con mayor razón se debiera permitir que el consumidor renuncia a derechos que emanan de la voluntad de las personas, como es el caso de una póliza de garantía voluntaria o extendida”¹⁴³. No explica, en todo caso, cómo es que esta forma de entender las garantías voluntarias se armoniza con los términos imperativos utilizados en el artículo 21 inc. 9, el cual establece que la garantía convencional, si existe, “debe” ejercerse de forma previa a la garantía legal.

En cuanto a la jurisprudencia, la Corte Suprema, en un fallo de 23 de marzo de 2011, estuvo por recoger esta posición, otorgándole al consumidor la posibilidad de ejercer la garantía legal sin agotar previamente las garantías convencionales existentes. En dicho fallo, señaló que el proveedor denunciado, que imponía la exigencia de remitir previamente un computador claramente

¹⁴³ FUENTES, Op. Cit. Nota 3, p. 18.

defectuoso al servicio técnico, “restringe el ámbito de aplicación de la ley en perjuicio del consumidor, alejándolo del amparo que le franquea, dotando a la situación de hecho comprobada un alcance diverso, imponiéndole exigencias que en el caso concreto están satisfechas”¹⁴⁴. Nótese que el fallo en comento no se hace cargo, al menos no directamente, de lo establecido en el artículo 21 inc. 9, sino que razona sobre la base de los fines de protección de la LPC. Creemos, además, que resultó relevante para la decisión en comento el hecho de que el producto cuya garantía legal intentó ejercerse había sido informado, a través de la página web del proveedor, con un defecto de diseño y fabricación, que afectada a toda la partida del producto, por lo que exigir la reparación de este resultaba, en el caso concreto, completamente inconducente.

En nuestra opinión, la interpretación precedente presenta algunas dificultades. En efecto, se trata de una interpretación bien intencionada y, es necesario reconocerlo, se corresponde con lo que, al menos en teoría, debería ser el espíritu de un estatuto protector como la LPC. No cabe duda que el artículo 21 inc. 9° de la LPC efectivamente genera importantes problemas prácticos para el

¹⁴⁴ Corte Suprema, Rol N° 9357-2010, 23 de marzo de 2011. Con anterioridad, el año 2010, la ICA Santiago, en causa Rol N°1700-2010, de 30 de noviembre de 2010, había establecido que antes del derecho de opción el consumidor debía hacer efectiva la garantía convencional, cuestión que fue considerada por la Corte Suprema como una falta o abuso grave.

ejercicio de la garantía legal, que se ven, de hecho, reflejados en los casos que han sido comentados a lo largo de este trabajo, y que dan cuenta de una evidente judicialización del derecho de garantía legal. El origen de esta judicialización se encuentra en las trabas que los proveedores ponen al ejercicio directo de la garantía legal, ya sea a través de garantías voluntarias con requisitos excesivos o, derechamente, prácticas comerciales abusivas.

Sin embargo, no es fácil obviar la claridad con que se expresa el artículo 21 inc. 9° comentado, en relación a la necesidad de que “antes” de ejercer la garantía legal, el consumidor “debe” ejercer la garantía voluntaria, sin excepciones.

A mayor abundamiento, no parece un antecedente menor la forma en que esta disposición evolucionó durante la tramitación de la LPC en el congreso. En efecto, la redacción original de esta norma señalaba que “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 16 [actualmente artículo 20], **podrá** hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza”¹⁴⁵. Con posterioridad, la Comisión de Economía del Senado, en su primer informe, estimó que debía sustituirse el verbo “podrá” por “**deberá**”, siendo esta última

¹⁴⁵ Historia de la Ley N°19.496. Primer Trámite Constitucional: Cámara de Diputados. Primer informe de la Comisión de Economía, p. 58.

la redacción que quedó en la versión final y actualmente vigente del texto¹⁴⁶. No se observan, a lo largo de la historia de la Ley, mayores explicaciones respecto del cambio señalado, pero desde nuestra perspectiva, resulta evidente que el cambio de redacción, de términos facultativos a imperativos para el consumidor, no puede ser casualidad¹⁴⁷.

Así las cosas, nos parece forzoso concluir que el artículo 21 inc. 9 obliga al consumidor, antes de ejercer su derecho de opción, a emplear las posibilidades establecidas en la garantía convencional. Ahora bien, como ya explicamos en el apartado 6.2 letra a), es el artículo 16 letra g) la norma que nos parece apropiada para efectos encauzar, dentro de los límites de la buena fe, el actuar del proveedor que redacta los términos de la póliza asociada a una garantía convencional. Lo anterior, debido a que mientras ellas no sean contrarias a la buena fe, no significarán un detrimento ni mucho menos una renuncia del derecho de opción de los consumidores.

En conclusión, la interpretación que proponemos en relación a las normas analizadas, en particular respecto del artículo 21 inc. 9, es la siguiente:

¹⁴⁶ Historia de la Ley N°19.496. Segundo Trámite Constitucional: Senado. Primer informe de la Comisión de Economía, p. 439.

¹⁴⁷ Un análisis acabo de la historia legislativa de este artículo puede ser encontrada en CORRAL, Op. Cit. Nota 108, p. 417-420. Sin embargo, por argumentos que no compartimos, concluye dicho autor que la modificación sería “no de fondo”, sino tan solo “de forma”.

- 1) Dado que los términos y condiciones de la póliza de garantía voluntaria tienen un carácter eminentemente contractual, ellos deben cumplir con los requisitos de fondo establecidos en la LPC para los contratos de adhesión. En particular, sus cláusulas no pueden ser contrarias a la buena fe objetiva, ni causar, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones que para las partes se derivan del contrato (artículo 16 letra g de la LPC).
- 2) Si los términos y condiciones de la póliza cumplen con el requisito antes señalado, esto es, no contener cláusulas abusivas, el consumidor no tendrá problemas en ejercer primeramente alguno de los remedios contemplados en la garantía convencional, antes de ejercer la garantía legal, de conformidad al artículo 21 inc. 9° de la LPC. Luego, si agotadas las posibilidades de la garantía convencional, subsisten las fallas en el producto o se presentan deficiencias nuevas, el consumidor podrá ejercer su derecho de opción, y el proveedor no podrá poner trabas en relación al remedio escogido, cuya elección es privativa del consumidor, según sus intereses (artículo 20 inc. 1° de la LPC).
- 3) Si, por el contrario, la póliza de garantía está redactada en términos que entorpecen de forma excesiva el derecho de opción, nos encontramos frente a un contrato de adhesión que contiene cláusulas abusivas, de conformidad al artículo 16 letra g). La abusividad, en este caso, está dada por el actuar de mala fe del proveedor, en orden a redactar un

documento cuya finalidad es obstaculizar el ejercicio del derecho de opción a los consumidores. En ese caso, el juez que conozca del asunto podrá dejar sin efecto las cláusulas que impiden el libre ejercicio de la garantía legal, sobre la base de que ellas son abusivas, y por lo tanto, nulas absolutamente. En virtud de lo anterior, podrá también dar lugar al remedio solicitado por el consumidor, que por lo general será la resolución del contrato o la sustitución del producto por otro nuevo, más la indemnización de perjuicios correspondiente.

- 4) Creemos que la interpretación propuesta concilia adecuadamente el derecho de garantía legal con el requisito de agotamiento de posibilidades de las garantías voluntarias. En efecto, tiene la virtud de reconocer la vigencia y aplicación del artículo 21 inc. 9, sin que ello signifique un menoscabo para los consumidores, pues limita los términos de la póliza, entendiendo que este documento no puede contener cláusulas abusivas, como aquellas que entorpecen el ejercicio de la garantía legal por parte de sus titulares.

Capítulo Tercero

La indemnización de perjuicios derivada del incumplimiento de la garantía legal

7. La indemnización de perjuicios como remedio acumulativo.

A lo largo de este trabajo, hemos explicado cómo la LPC entrega a los consumidores una serie de remedios al incumplimiento, por fallas cualitativas o cuantitativas de los productos adquiridos en el mercado, los cuales tienen una naturaleza alternativa, es decir, el consumidor puede optar por cualquiera de ellos, siempre que se cumplan los requisitos contemplados en la LPC.

Corresponde ahora analizar un último elemento relacionado con la normativa revisada. En efecto, el artículo 20 de la LPC señala que en virtud de la garantía legal el consumidor puede optar entre la reparación gratuita del bien, su reposición o devolución de la cantidad pagada, “sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados”. Esta disposición ha llevado a concluir que la LPC “confiere al afectado, entre otros derechos, lo que se ha denominado la responsabilidad derivada de la garantía legal”¹⁴⁸, que incluye la “indemnización complementaria por los daños causados [a los remedios emanados del derecho de opción], todo lo cual demuestra el amplio espectro de

¹⁴⁸ BARAONA GONZÁLEZ, Jorge. La regulación contenida en la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y las reglas del Código Civil y Comercial sobre contratos: un marco comparativo. Revista Chilena de Derecho privado, 2014, Vol. 41 (Nº2), pp. 394.

acciones que la ley de protección de los derechos de los consumidores ofrece en caso de venta de un producto”¹⁴⁹. En virtud de la norma referida, entonces, el consumidor puede acumular la indemnización de perjuicios con alguno de los remedios alternativos que comprende la garantía legal, esto es, la reparación, sustitución o resolución¹⁵⁰.

En relación a los defectos cualitativos, la indemnización de perjuicios no se contempla expresamente en el artículo 19 de la LPC, lo cual ha llevado a algunos autores a considerar que bajo este supuesto el consumidor se encuentra privado del derecho de solicitar indemnización de perjuicios¹⁵¹. Sin embargo, como explicaremos en los párrafos siguientes, nos parece que ella sí podría ser solicitada en este supuesto, por remisión de las reglas generales.

8. Normas que dan origen a la indemnización de perjuicios por incumplimiento de la garantía legal.

Primeramente, es necesario señalar que el artículo 23 de la LPC es la norma encargada de establecer una sanción infraccional genérica, por conductas contrarias a la LPC. Este artículo señala que “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la

¹⁴⁹ Ibid.

¹⁵⁰ BARRIENTOS, Op. Cit. Nota 2, p. 77.

¹⁵¹ Es la opinión de VIDAL. Véase: VIDAL, Álvaro. La indemnización de daños y la opción del acreedor frente al incumplimiento. En: FIGUEROA, Gonzalo (edit.). *Estudios de Derecho Civil VI*. Santiago, Abeledo Perrot, Legalpublishing, 2011, p. 528.

prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio (...). Según ha hecho notar la doctrina, esta contravención participaría de un carácter mixto, pues da lugar a la responsabilidad infraccional (multa a beneficio fiscal) e incumplimiento contractual¹⁵².

En relación a la garantía legal, la conducta infraccional que configuraría la hipótesis contemplada en el artículo 23 de la LPC, consiste en no dar lugar al derecho de opción cuando este es procedente. Y así, puede suceder que producto de ese incumplimiento se hayan producido perjuicios al consumidor, “ya sea porque tuvo que soportar los costos del transporte, daños extrapatrimoniales o daños en sus otros bienes”¹⁵³. Es más, incluso el cumplimiento tardío de la ley puede también haber causado perjuicios al consumidor, y en ese caso el proveedor debe también responder por los daños ocasionados. Son estos, precisamente, los daños que el consumidor puede reclamar, conjuntamente con la opción requerida de conformidad al artículo 20.

¹⁵² GUERRERO, José Luis. La distinción entre contravención infraccional e incumplimiento contractual en materia de protección de derechos del consumidor. En: GUZMÁN BRITO, Alejandro (Edit.). Colección de estudios de Derecho Civil en homenaje a la profesora Inés Pardo Carvallo. Valparaíso, Ediciones Universitarias Valparaíso, 2008, p. 451.

¹⁵³ *Ibid.*, p. 546.

Ahora bien, además de los artículos ya citados, la LPC contempla dos normas de carácter general que aluden a la indemnización de perjuicios a los consumidores: en primer lugar, el artículo 3 literal e), del cual se desprende el derecho irrenunciable del consumidor 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”.

En segundo lugar, debe considerarse también que el artículo 50 de la LPC prescribe que el incumplimiento de las normas establecidas en dicho cuerpo normativo “dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda”.

En definitiva, del análisis de las normas referidas parece necesario concluir que la mención del artículo 20 de la LPC en relación a la posibilidad de optar por alguno de los remedios a los que da lugar la garantía, “sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados”, simplemente se consagra “a mayor abundamiento” en dicho precepto.

Por otro lado, en atención a este régimen de responsabilidad civil de carácter general, plasmado en las normas citadas, sostenemos que el consumidor siempre puede optar por la indemnización de perjuicios, incluso bajo la regla del artículo 19 de la LPC sobre vicios de cantidad de los productos, pues ella forma parte del sistema de responsabilidad contractual de la LPC¹⁵⁴.

9. Características de la responsabilidad civil derivada del incumplimiento de la garantía legal.

Como hemos visto, la responsabilidad civil por indemnización de perjuicios es un remedio de compatibilidad acumulativa con los demás remedios comprendidos en el derecho de opción, respecto de la cual es posible distinguir respecto algunas características especiales, que vale la pena mencionar:

- a) Como señalamos, los derechos consagrados en los artículos 19 y 20 de la LPC parecieran estar configurados como derechos de ejecución directa por parte del consumidor, y así, lo natural no es la judicialización de la garantía legal, sino que ella “suele producirse cuando no hay acuerdo entre el consumidor y el proveedor en la existencia del defecto, sea porque el proveedor alega que el defecto no existe o porque se puede imputar al propio consumidor, o bien en los casos en que el

¹⁵⁴ Así lo entiende también BARRIENTOS, Op. Cit. Nota 2, p. 74.

proveedor simplemente se niega a cualquiera de los requerimientos del consumidor en ejercicio de su derecho de opción”¹⁵⁵. Pues bien, a diferencia de lo que sucede con el derecho de opción, la indemnización de perjuicios siempre debe ser declarada por un juez¹⁵⁶. Es por eso que el artículo 50 de la LPC, al referirse a la “indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda”, establece que ella es una de las “acciones” que la LPC otorga al consumidor.

- b) La “negligencia” a la que alude el artículo 23 de la LPC, se relaciona directamente con el artículo 1° N° 2 de la LPC, que define a los proveedores como “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”. La “habitualidad” referida, en el ejercicio de las actividades que forman parte de su giro, alude al carácter profesional del proveedor, el cual es, al mismo tiempo, el estándar de conducta que debe ser observado¹⁵⁷. En otras palabras, “existe un deber

¹⁵⁵ NASSER, Op. Cit. Nota 95, p. 543-544.

¹⁵⁶ *Ibid.*, p. 74.

¹⁵⁷ MOMBERG URIBE, Rodrigo. Artículo 1° N°2. En: BARRIENTOS CAMUS, Francisca (Coord.); DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo; PIZARRO WILSON, Carlos (Edits.). La Protección de los Derechos de los Consumidores. Comentarios a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Santiago, Thomson Reuters, 2013, pp. 19.

de profesionalidad del proveedor, derivado de la habitualidad de su giro comercial, así como de la pericia o experiencia que representa, el que resulta aplicable a cada una de las prestaciones que éste realice”¹⁵⁸.

- c) La LPC no contempla normas que inviertan la carga de la prueba a favor del consumidor, por lo que corresponde aplicar las reglas generales en esta materia¹⁵⁹. En virtud de lo anterior, el consumidor deberá probar, primeramente, la infracción, que consistirá en la negativa del proveedor a otorgar la garantía legal. Así, se ha entendido que “(...) como la parte denunciante no acreditó, debiendo hacerlo, conforme lo dispone el artículo 1698 del Código Civil, que solicitó a la denunciada que le reparara gratuitamente el bien, o que intentó devolverlo para que se lo cambiara o le devolviera la suma que pagó, lo que resulta indispensable para poder acoger una denuncia que se funda en el hecho que la denunciada le impidió ejercer dichos derechos, corresponde desestimarla”¹⁶⁰.

Luego, también deberá probar los perjuicios reclamados con ocasión de la infracción a las normas sobre garantía legal deben ser ciertos y probados, y así, por ejemplo, se ha fallado que “...la demandante fue

¹⁵⁸ SERVICIO Nacional del Consumidor, Op. Cit. Nota 78, p. 5.

¹⁵⁹ Artículo 1698 del Código Civil. Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta.

¹⁶⁰ ICA Santiago, Rol: N° 10397-2009, 10 de septiembre de 2009.

atendida oportunamente por la demandada cuando llevó el vehículo con sus fallas y que se le proporcionó otro automóvil para su uso mientras procuraban reparar los desperfectos, de manera que no se puede apreciar que haya sufrido las afectaciones que denuncia¹⁶¹.

- d) Sin perjuicio de lo anterior, y más allá de la discusión sobre la correcta procedencia del daño moral por incumplimiento de contratos típicamente comerciales¹⁶², la jurisprudencia ha otorgado indemnizaciones por dicho tipo de daño, a consumidores que reclaman haber sufrido perjuicios de esa índole, con ocasión del incumplimiento de la garantía legal. Así, por ejemplo, se ha fallado que: “En cuanto al daño moral, de los mismos hechos comprobados y de la testimonial rendida, resulta evidente que la actora ha sufrido molestias y padecimientos por el deficiente servicio brindado por la demandada [en el otorgamiento del servicio técnico]. Es por ello que resulta también razonable y equitativo mantener la suma ya determinada por este rubro, esto es, de \$500.000”¹⁶³.

Resulta también interesante el fallo que consideró que “imposible resulta desentenderse del desgaste que ha significado para la denunciante el

¹⁶¹ ICA Punta Arenas, Rol N° 290-2006, de 29 de octubre de 2006.

¹⁶² Así, por ejemplo, BARROS estima que “en principio no se responde por daño moral en contratos típicamente comerciales. Se acostumbra justificar esta regla en que los contratos se vinculan a intereses económicos y no a sentimientos, que los eventuales daños morales originan incertidumbres por su difícil evaluación y que una indemnización del daño moral podría ser fuente de una compensación desproporcionada”. BARROS, Enrique. Tratado de Responsabilidad Extracontractual, Santiago, Jurídica de Chile, 2006, p. 338.

¹⁶³ ICA La Serena, Rol N°49-2008, 4 de julio de 2008.

tener que batírselas ante Derco S.A. durante siete veces entre enero y junio de 2.004, para sacar adelante su inversión, lo que ha debido trocarse en angustia e incertidumbre, al constatar que lo que adquiría con las seguridades propias de lo nuevo, se desmoronaba en las reparaciones inherentes a lo usado. Eso es constitutivo de un daño moral que la Corte cree de justicia reconocer¹⁶⁴. El fallo parece centrarse en las expectativas de experiencia que los consumidores pueden razonablemente esperar de un producto nuevo, cuya defraudación constituye un daño moral indemnizable.

- e) En virtud del artículo 50 A de la LPC, la competencia para conocer de las infracciones a la LPC, cuando la reclamación es particular (y no a través de una acción de interés colectivo) está entregada a los Jueces de Policía Local. Así, supletoriamente a la LPC, el procedimiento para reclamar la infracción y la correspondiente indemnización de perjuicios se regirá de acuerdo a lo dispuesto en la ley N°18.287 que Establece el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local. Pues bien, en virtud del artículo 9° de dicha Ley, “el Juez será competente para conocer de la acción civil, siempre que se interponga, oportunamente, dentro del procedimiento contravencional”.

¹⁶⁴

ICA Santiago, Rol N° 504-2-2005, 14 de noviembre de 2005.

En relación a la norma recién citada, y considerando además lo establecido en el artículo 23 de la LPC, que consagra un régimen mixto de responsabilidad contravencional y civil¹⁶⁵, mayoritariamente se ha entendido que la indemnización de perjuicios no podría entablarse de manera autónoma, o sin responsabilidad contravencional por infracción a la LPC¹⁶⁶. En otras palabras, para que exista una responsabilidad civil, debe haber existido antes una condena infraccional para la aplicación de la LPC, por lo que existía entre ambas una especie de dependencia en la cual una no nacería sin la otra¹⁶⁷. En palabras de la jurisprudencia mayoritaria “la responsabilidad civil es una consecuencia inmediata y directa de la responsabilidad infraccional”¹⁶⁸.

- f) La responsabilidad civil que se reclama con ocasión del incumplimiento de la garantía legal es, por aplicación del artículo 21 inc. 3º¹⁶⁹, una responsabilidad “solidaria entre el vendedor, el importador y el fabricante por lo que el consumidor puede elegir si dirige la acción contra uno o

¹⁶⁵ GUERRERO, Op. Cit. 152.

¹⁶⁶ NASSER, Op. Cit. Nota 95, p. 547.

¹⁶⁷ BARRIENTOS CAMUS, Francisca. La distinción entre la calidad y la seguridad de los productos. Algunos problemas que presenta la responsabilidad del vendedor en las ventas de consumo. En: FIGUEROA YAÑEZ, Gonzalo; BARROS BOURIE, Enrique; TAPIA RODRÍGUEZ, Mauricio (Coords.). Estudios de Derecho Civil VI, Santiago, Abeledo Perrot (Legal Publishing), 2011, p. 694.

¹⁶⁸ BARRIENTOS CAMUS, Francisca. Derecho del Consumo. Comentarios de Jurisprudencia. Revista Chilena de Derecho Privado, 2011 (Nº 17), p. 272.

¹⁶⁹ “Art. 21 inc. 3º de la LPC. 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”

contra todos ellos, quienes entre ellos tendrán los derechos propios de las obligaciones *insolidum* (arts. 1511-1523 CC)”¹⁷⁰.

- g) Sobre este último punto, el artículo 22 de la LPC señala que “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”.

Como se puede apreciar, la LPC permite que el consumidor pueda ejercer su derecho de opción ante el comerciante (último en la cadena de comercialización), sin que tenga que dirigirse al fabricante (quien será, usualmente, el responsable de los defectos de los productos). Ello, pues se estima que el vendedor “es el agente más cercano al consumidor, es más accesible al consumidor o más fácilmente localizable”¹⁷¹. Como contrapartida, el artículo 22 señala que el fabricante siempre deberá

¹⁷⁰ NASSER, Op. Cit. Nota 95, p. 547.

¹⁷¹ MARCO, Juana. La responsabilidad civil del fabricante por productos defectuosos. Fundamentos y aplicación. Barcelona, Editorial Atelier, 2007, p. 114.

restituir al vendedor aquello que éste haya tenido que reponer o devolver en dinero a los consumidores, incluyendo además todo aquello que se haya debido pagar por concepto de indemnización de perjuicios, si fuere el caso. Al respecto, NASSER considera que el derecho que tiene el comerciante respecto del fabricante, en este caso, “se trata de un derecho prejurisdiccional que el vendedor puede exigir a su expendedor sin necesidad de denuncias ni demandas de ninguna clase”¹⁷², similar en su forma al derecho de opción de los consumidores, en cuanto derecho de ejecución directa.

h) Finalmente, en cuanto a los perjuicios que permite reparar la acción indemnizatoria del artículo 20 de la LPC, ellos sólo corresponderían a aquellos perjuicios “que son una consecuencia directa y necesaria del incumplimiento o mora en el cumplimiento de las precisas y concretas obligaciones que emanan del contrato de consumo, pero no aquellos que solo son una consecuencia más o menos remota de lo pactado”¹⁷³. Lo anterior, debido a que el artículo 20 de la LPC tendría un marcado carácter contractual, toda vez que los derechos y acciones que confiere al consumidor tienen por objeto hacer frente a los vicios o defectos que

¹⁷² NASSER OLEA, Marcelo. Artículo 22. Derecho reposición producto inidóneo. En: BARRIENTOS CAMUS, Francisca (Coord.); DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo; PIZARRO WILSON, Carlos (Edits.). La Protección de los Derechos de los Consumidores. Comentarios a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Santiago, Thomson Reuters, 2013, p.553-554.

¹⁷³ ICA Antofagasta, Rol N° 128-2007, 29 de agosto de 2007.

presenta el producto adquirido, pero no reparar los daños causados a su persona, u otros bienes del consumidor, o la persona y bienes de terceros que no son parte de la relación de consumo¹⁷⁴.

- i) Ahora bien, lo anterior debe ser matizado, atendiendo a lo establecido en el artículo 23 de la LPC. Si bien la indemnización aludida en el artículo 20 puede presentar las limitaciones señaladas en el fallo citado precedentemente, es posible que con ocasión de la negativa o entorpecimiento de la garantía legal el proveedor actúe negligentemente (por ejemplo, prestó el servicio técnico en forma deficiente; dio lugar a la sustitución del producto pero demoró excesivamente en ello, etc.), configurando la hipótesis infraccional genérica del ya referido artículo 23. Así, el juez podría considerar que dicha infracción se produce independientemente de lo preceptuado en el artículo 20, dando lugar a la indemnización de perjuicios que corresponda, cuya principal medición será el daño efectivamente provocado. La interacción de las normas sobre garantía legal con el artículo 23 de la LPC, entonces, genera que en no pocos casos los tribunales fallen directamente en base a consideraciones sobre el actuar negligente del proveedor, previsto en esta última norma¹⁷⁵, sin considerar necesariamente las disposiciones de

¹⁷⁴ ICA Antofagasta, Rol N° 128-2007, 29 de agosto de 2007.

¹⁷⁵ BARRIENTOS, Francisca; CONTARDO; Juan Ignacio. Artículo 23 inc. 1°. En: BARRIENTOS CAMUS, Francisca (Coord.); DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo; PIZARRO

los artículos 20 y 21 de la LPC. Así ocurrió, por ejemplo, en un fallo comentado por BARRIENTOS y CONTARDO¹⁷⁶. En este caso, el consumidor adquirió un vehículo nuevo que en menos de un año soportó al menos 4 reparaciones, producto de un problema en el radiador. Tras múltiples reparaciones, y pese a que el origen de la controversia radicaba en el ejercicio de la garantía legal, dificultado por el proveedor, el consumidor demandó bajo las reglas de los artículos 12 y 23 de la LPC, solicitando una indemnización por \$4.000.000 millones de pesos en total, por concepto de daño emergente y daño moral. El tribunal dio lugar a la demanda de indemnización de perjuicios, bajo la consideración de que, independientemente del derecho de opción, el proveedor había faltado a su deber de profesionalidad¹⁷⁷.

Una situación bastante excepcional, pero que da cuenta de la independencia de las infracciones de los artículos 20 y 23 de la LPC, con sus respectivas indemnizaciones de perjuicios, se puede observar en un caso cuyo origen fue la existencia de variados defectos en un automóvil, los cuáles fueron comprobados durante el juicio. La consumidora intentó ejercer la garantía legal, aunque se encontraba vigente una garantía

WILSON, Carlos (Edits.). La Protección de los Derechos de los Consumidores. Comentarios a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Santiago, Thomson Reuters, 2013, p. 566.

¹⁷⁶ Ibid., p. 568

¹⁷⁷ Juzgado de Policía Local de Huechuraba, Rol N° 80-316-1, 7 de julio de 2008.

convencional. Al no haber cumplido con el agotamiento de posibilidades ordenado en el artículo 21 inc. 9° de la LPC, el tribunal desestimó que existiera una infracción a las normas que regulan la garantía legal, sin embargo, debido a las molestias ocasionadas por las múltiples fallas del automóvil, entendió que aunque “no resulte procedente sancionar a Carmona y Cía. Ltda., como infractora de la citada disposición legal (...) en aras de una decisión razonable y equitativa, se deberá tener presente que la denuncia fue formulada personalmente por la afectada, sin que aparezca asistencia letrada, y que en ella, no obstante que se acusa concretamente una infracción al artículo 20 de la ley en estudio, también se reclama por el deficiente y no oportuno servicio prestado por Automotriz Carmona. Ahora bien, correspondiendo al tribunal aplicar el derecho derivado de todos los hechos reclamados, se puede concluir que de ellos emerge con toda nitidez la infracción prevista en el artículo 23 de la Ley 19.496 (...) [con ocasión de la cual] resulta evidente que la demandante ha sufrido un detrimento patrimonial (...) [por lo que] se estima razonable y prudente regular tal indemnización en la suma de \$1.500.000”¹⁷⁸.

¹⁷⁸

ICA La Serena, Rol N°49-2008, 4 de julio de 2008.

Conclusiones

Como hemos podido analizar a lo largo del presente trabajo, la garantía legal regulada en la LPC contempla un abanico de remedios a favor de los consumidores, para aquellos casos en que el producto que llega a sus manos, al final de la cadena de comercialización, presente algún tipo de vicio de cantidad (artículo 19 de la LPC) o de calidad (artículo 20 de la LPC).

Enfocándonos en nuestro objetivo, esto es, el análisis de la garantía legal a propósito de vicios cualitativos, es posible constatar que ella presenta grandes similitudes con la obligación de saneamiento de los vicios redhibitorios del Código Civil, y por lo mismo, como hemos revisado, la doctrina ha tendido a comparar a la garantía legal con esa institución, construyendo su naturaleza jurídica en base a ella. En relación a lo anterior, hemos sistematizado las opiniones existentes sobre la materia, reconociendo la utilidad de su estudio. Sin embargo, proponemos matizar la perspectiva puramente civil, entendiendo a la garantía legal como una herramienta propia del derecho del consumo, cuyo objetivo primordial es la tutela de los derechos de los consumidores. En ese sentido, por ejemplo, hemos propuesto entender de forma amplia al sujeto activo de la garantía legal, más allá del consumidor-comprador, toda vez que en los términos de la LPC, ese sujeto activo es propiamente “el consumidor”, es

decir, el sujeto que “adquiere” (compra), pero también aquel que “utiliza” o “disfruta”, en los términos de la LPC (ver apartado 3.2.3).

En relación a las garantías voluntarias, nos hemos enfocado en su definición e interacción con la garantía legal. Sobre este último punto, hemos propuesto una interpretación armónica de los artículos 20 y 21 de la LPC, en relación al requisito de “agotamiento de las posibilidades” de la garantía convencional. Desde nuestra perspectiva, dicho requisito – que, insoslayablemente, es prescrito por la ley – no necesariamente implicará un detrimento de la garantía legal, siempre y cuando cumpla con los estándares de buena fe que la LPC exige a cláusulas contenidas en los contratos de adhesión (en este caso, “la póliza”) (ver apartado 6.2).

Finalmente, en relación a la indemnización de perjuicios con ocasión del incumplimiento de la garantía legal, nos hemos enfocado en caracterizarla, enfocándonos además en los criterios jurisprudenciales más relevantes en torno a la materia.

Dadas las instituciones que este trabajo revisa, y en atención a las interpretaciones propuestas, creemos que, si bien la actual normativa en torno a la materia presenta cierta falta de armonía en su redacción, lo cual hace particularmente difícil su entendimiento – y en ese sentido, se trata de una

regulación perfectible – ella puede ser articulada como un sistema de remedios más o menos coherente, en que concurren para el consumidor derechos de carácter alternativo (reparación, sustitución, resolución del contrato), que se compatibilizan acumulativamente con la indemnización de perjuicios patrimoniales y morales, la cual es posible reclamar conjuntamente con los demás remedios.

Así las cosas, ante fallas cualitativas de un producto, el consumidor cuenta con un sistema de remedios que, a nuestro juicio, podría denominarse “gradual”, que comienza con el ejercicio de ejecución directa del derecho de garantía legal, pensado para una fase prejurisdiccional, y que culmina – en caso de no haberse resuelto el conflicto directamente con el proveedor – con una fase jurisdiccional en la que el consumidor se encuentra habilitado para solicitar la indemnización de perjuicios.

¿Basta este abanico de derechos para la efectiva protección de los consumidores? la pregunta puede ser extendida no sólo a la garantía legal por incumplimiento, sino que, en general, a todos los derechos consagrados en la LPC. La experiencia – que en nuestra materia, se plasma en los fallos judiciales citados – pareciera indicar que no es suficiente. Creemos, sin embargo, que lo anterior no se relaciona con la forma en que la LPC consagra los derechos de los consumidores (al menos en el caso de la garantía legal) sino en la

necesidad de reforzar las instituciones de protección de esos derechos, generando además los incentivos necesarios para que las empresas cumplan lo prescrito en la ley, sobre todo respecto de derechos de ejecución directa, como el de garantía legal¹⁷⁹.

¹⁷⁹ Aunque claramente excede los límites de éste trabajo, una mejora en el sentido señalado podría generarse a propósito del Proyecto de Ley de Fortalecimiento del Sernac, N° 9369-03, el cual, entre otras cosas, (i) aumenta las facultades de Sernac, dotándolo de atribuciones fiscalizadoras; (ii) incrementa las multas por infracción a la LPC, y (iii) regula expresamente un procedimiento de mediación colectiva entre Sernac y el proveedor infractor, con el objeto de alcanzar arreglos beneficiosos a los consumidores, en sede extrajudicial.

Bibliografía

- 1) ABELIUK, René. Las Obligaciones, Tomo II. 4ª ed. Santiago, Jurídica de Chile, 2001
- 2) AIMONE GIBSON, Enrique. Protección de los Derechos del Consumidor. Santiago, LegalPublishing, 2013.
- 3) ALESSANDRI RODRÍGUEZ, Arturo. De la Compraventa y la Promesa de Venta. T. II., Vol. 1, 1ª Edición, Santiago, Jurídica de Chile, 2003.
- 4) BARAONA GONZÁLEZ, Jorge. La regulación contenida en la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y las reglas del Código Civil y Comercial sobre contratos: un marco comparativo. Revista Chilena de Derecho privado, 2014, Vol. 41 (Nº2), pp. 381-408.
- 5) BARRAL, Inmaculada. Los derechos de los consumidores y los límites del marco competencial. En: CASTELLA, Josep; GRAMMOND, Sebastien. Diversidad, derechos fundamentales y federalismo. Un diálogo entre Canadá y España. Atelier, Barcelona, 2010, p. 137.
- 6) BARRIENTOS CAMUS, Francisca. Artículo 19. Garantía Legal. En: BARRIENTOS CAMUS, Francisca (Coord.); DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo; PIZARRO WILSON, Carlos (Edits.). La Protección de los Derechos de los Consumidores. Comentarios a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Santiago, Thomson Reuters, 2013, pp. 518-520

- 7) BARRIENTOS CAMUS, Francisca. Artículo 20. Garantía Legal. En: BARRIENTOS CAMUS, Francisca (Coord.); DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo; PIZARRO WILSON, Carlos (Edits.). La Protección de los Derechos de los Consumidores. Comentarios a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Santiago, Thomson Reuters, 2013, pp. 524-538.
- 8) BARRIENTOS CAMUS, Francisca. Derecho del Consumo. Comentarios de Jurisprudencia. Revista Chilena de Derecho Privado, 2011 (N° 16), pp. 359-366.
- 9) BARRIENTOS CAMUS, Francisca. Derecho del Consumo. Comentarios de Jurisprudencia. Revista Chilena de Derecho Privado, 2011 (N° 17), pp. 265-275.
- 10) BARRIENTOS CAMUS, Francisca. La articulación de remedios en el sistema de la responsabilidad civil del consumo. Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, 2014 (XLII), pp. 57-82, ISSN 0716-1883.
- 11) BARRIENTOS CAMUS, Francisca. La distinción entre la calidad y la seguridad de los productos. Algunos problemas que presenta la responsabilidad del vendedor en las ventas de consumo. En: FIGUEROA YAÑEZ, Gonzalo; BARROS BOURIE, Enrique; TAPIA RODRÍGUEZ, Mauricio (Coords.). Estudios de Derecho Civil VI, Santiago, Abeledo Perrot (Legal Publishing), 2011, p. 683-696.

- 12) BARRIENTOS CAMUS, Francisca. La responsabilidad civil del fabricante bajo el artículo 23 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y su relación con la responsabilidad civil del vendedor. Revista Chilena de Derecho Privado, 2010, (N° 14), PP. 109-158, ISSN 0718-8072.
- 13) BARRIENTOS, Francisca; CONTARDO; Juan Ignacio. Artículo 23 inc. 1°. En: BARRIENTOS CAMUS, Francisca (Coord.); DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo; PIZARRO WILSON, Carlos (Edits.). La Protección de los Derechos de los Consumidores. Comentarios a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Santiago, Thomson Reuters, 2013, pp. 556-582.
- 14) BARROS, Enrique. Tratado de Responsabilidad Extracontractual, Santiago, Jurídica de Chile, 2006.
- 15) BIBLIOTECA del Congreso Nacional. Historia de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores [en línea] 1997. Disponible en:
<<http://www.leychile.cl/Navegar/scripts/obtienearchivo?id=recursoslegales/10221.3/619/1/HL19496.pdf>>
- 16) CORRAL TALCIANI, Hernán. Derecho y Academia. Cuando el Pascuero se equivoca: garantía post venta [en línea] 2010. Disponible en:
<<http://corraltalciani.wordpress.com>>

- 17) CORRAL TALCIANI, Hernán. La responsabilidad por incumplimiento y por productos peligrosos en la ley de Protección de los Derechos del Consumidor. En: BARAONA GONZÁLEZ, Hernán; LAGOS VILLARROEL, Osvaldo (edits). La protección de los derechos de los consumidores en Chile. Aspectos sustantivos y procesales luego de la reforma contenida en la Ley N°19.955 de 2004. Santiago, Ediciones Universidad de Los Andes, 2006, p. 95-110.
- 18) CORRAL TALCIANI, Hernán (edit.). Ley de Protección al Consumidor y responsabilidad civil por productos y servicios defectuosos. En: CORRAL TALCIANI, Hernán. Derecho del Consumo y protección al consumidor: estudios sobre la Ley N° 19.496 y las principales tendencias extranjeras. Santiago, Ediciones Universidad de Los Andes, 1999, p. 163-211.
- 19) CORRAL TALCIANI, Hernán. Relaciones entre la Garantía Legal y la Garantía Voluntaria del Proveedor en la Ley de protección de los derechos de los consumidores. En: ELORRIAGA DE BONIS, Fabián (Coord.). Estudios de Derecho Civil VII (Jornadas de Derecho Civil Viña del Mar 2011). Santiago, AbeledoPerrot (Legal Publishing), 2011, pp. 409-425.
- 20) CORRAL TALCIANI, Hernán. Responsabilidad por productos defectuosos. Análisis y propuestas para el Derecho Civil y el Consumo en Chile. Santiago, Abeledo Perrot (LegalPublishing Chile), 2011.

- 21) FERNÁNDEZ FREDES, Francisco. Protección Jurídica de la calidad. Cuadernos de Análisis Jurídico. Serie Seminarios, 1997, Número 33, Universidad Diego Portales, ISSN: 0716-727.
- 22) FERNÁNDEZ FREDES, Francisco. Manuel de Derecho Chileno de Protección al Consumidor. Santiago, LexisNexis, 2003.
- 23) FUENTES WEBER, Melisa. El Derecho de Opción de la Garantía Legal en la Ley N° 19.496. Revista de Filosofía y Ciencias Jurídicas, 2012, (N°1), pp. 5-22, ISSN 0719-2940
- 24) FUEYO, Fernando. Cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones. Santiago, Jurídica de Chile, 2004, p. 312-314.
- 25) GUERRERO, José Luis. La distinción entre contravención infraccional e incumplimiento contractual en materia de protección de derechos del consumidor. En: GUZMÁN BRITO, Alejandro (Edit.). Colección de estudios de Derecho Civil en homenaje a la profesora Inés Pardo Carvallo. Valparaíso, Ediciones Universitarias Valparaíso, 2008.
- 26) ISLER SOTO, Erika. El producto defectuoso en la Ley N°19.496. Santiago, Editorial Librotecnia, 2013.
- 27) JURISPRUDENCIA Derecho del Consumidor. Santiago, Editorial PuntoLex, 2008.
- 28) MANQUE TAPIA, Carlos. Derecho del Consumidor: responsabilidad civil por productos defectuosos en la Ley N° 19.496 (modificada por la Ley N°

- 19.555) frente a una adecuada protección de los consumidores. Santiago, Editorial LibroLEX, 2006.
- 29) MARCO, Juana. La responsabilidad civil del fabricante por productos defectuosos. Fundamentos y aplicación. Barcelona, Editorial Atelier, 2007.
- 30) MARÍN LÓPEZ, Manuel. Las Garantías en la venta de bienes de consumo en la Unión Europea. La Directiva 1999/44/CE y su incorporación en los Estados Miembros, T. I., Instituto Nacional de Consumo, Madrid, 2004.
- 31) MARTÍNEZ, Luz María. La falta de conformidad en la compraventa de bienes. Análisis comprado de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo. Barcelona, Bosch, 2007
- 32) MENANTEAU HORTA, Hernán. Manual de Derecho del Protección al Consumidor. Santiago, Editorial Jurídica Congreso, 2000.
- 33) MOMBERG URIBE, Rodrigo. Artículo 1° N°2. En: BARRIENTOS CAMUS, Francisca (Coord.); DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo; PIZARRO WILSON, Carlos (Edits.). La Protección de los Derechos de los Consumidores. Comentarios a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Santiago, Thomson Reuters, 2013, pp. 17-22.
- 34) MOMBERG, Rodrigo, PIZARRO, Carlos. Artículo 16 g). En: BARRIENTOS CAMUS, Francisca (Coord.); DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo; PIZARRO WILSON, Carlos (Edits.). La Protección de los Derechos de los Consumidores. Comentarios a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Santiago, Thomson Reuters, 2013, pp. 340-351.

- 35) MORALES MORENO, Antonio. El derecho a la reparación o sustitución de la cosa no conforme y la naturaleza de la obligación del vendedor. En: La modernización del Derecho de Obligaciones. Madrid, Thomson Civitas, 2006
- 36) NASSER OLEA, Marcelo. Artículo 21. Forma de hacer efectivos los derechos de los artículos 19 y 20. En: BARRIENTOS CAMUS, Francisca (Coord.); DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo; PIZARRO WILSON, Carlos (Edits.). La Protección de los Derechos de los Consumidores. Comentarios a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Santiago, Thomson Reuters, 2013, pp. 539-522.
- 37) NASSER OLEA, Marcelo. Artículo 22. Derecho reposición producto inidóneo. En: BARRIENTOS CAMUS, Francisca (Coord.); DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo; PIZARRO WILSON, Carlos (Edits.). La Protección de los Derechos de los Consumidores. Comentarios a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Santiago, Thomson Reuters, 2013, p.553.
- 38) PEÑAILILLO, Daniel. Obligaciones. Teoría General y clasificaciones. La resolución por incumplimiento. Santiago, Jurídica de Chile, 2003
- 39) SANDOVAL LÓPEZ, Ricardo. Derecho del Consumidor. Santiago, Jurídica de Chile, 2004.
- 40) SERVICIO Nacional del Consumidor. Guía de alcances jurídicos Ley N° 19.496. Derecho a la calidad e idoneidad, régimen de Garantías. Santiago

de Chile, Servicio Nacional del Consumidor, 2013. Disponible en: <<http://www.sernac.cl/proteccion-al-consumidor/formularios-y-guias/guias-de-alcances-juridicos-y-financieros/>>

- 41) SERVICIO Nacional del Consumidor. Guía de alcances jurídicos Ley N° 19.496. Derecho a una oportuna liberación de garantías. Santiago de Chile, Servicio Nacional del Consumidor, 2014.
- 42) SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR. ¿Problemas con tus regalos? ¡Ejerce tu Garantía Legal! [en línea]. 2013 [consulta 22 de noviembre de 2015]. Disponible en: <<http://www.sernac.cl/problemas-con-tus-regalos-ejerce-tu-garantia-legal/>>.
- 43) SERVICIO Nacional del Consumidor. Tipos de garantía [En línea] 2015 [consulta 30 de octubre de 2015]. Disponible en: <http://www.sernac.cl/garantia/app/menu_c.html>
- 44) TAPIA RODRÍGUEZ, Mauricio. Incumplimiento Contractual y Obligaciones de Garantía. En: VARAS BRAUN, Andrés (Coord.). Estudios de Derecho Civil (2005-2009), Vol. 2 (Obligaciones). Santiago, AbeledoPerrot (LegalPublishing), 2011, p. 627-634.
- 45) TAPIA, Mauricio, VALDIVIA, José Miguel. Contrato por adhesión, Ley N° 19.496. Santiago, Jurídica de Chile, 2002.
- 46) TRATADO de cuantificación del daño, Consumidores. Santiago, LegalPublishing, 2012.

- 47) VIDAL OLIVARES, Álvaro. La noción de incumplimiento esencial en el "código civil". Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, 2009, n.32, pp. 221-258.
- 48) VIDAL, Álvaro. La indemnización de daños y la opción del acreedor frente al incumplimiento. En: FIGUEROA, Gonzalo (edit.). Estudios de Derecho Civil VI. Santiago, Abeledo Perrot, Legalpublishing, 2011, p. 528.

Jurisprudencia citada

- 49) 1er Juzgado de Policía Local de Arica, Rol N° 3336-DS, de 10 de diciembre de 2013.
- 50) Corte Suprema, Rol N° 9357-2010, 23 de marzo de 2011.
- 51) ICA Antofagasta, Rol 148-2010, 3 de febrero de 2011.
- 52) ICA Antofagasta, Rol N° 128-2007, 29 de agosto de 2007.
- 53) ICA Antofagasta, Rol N° 39-2008, 4 de julio de 2008.
- 54) ICA Antofagasta, Rol N° 39-2008, 4 de julio de 2008.
- 55) ICA Antofagasta, Rol N° 6-2008, 28 de febrero de 2008.
- 56) ICA Antofagasta, Rol N°39-2008, 4 de julio de 2008.
- 57) ICA Concepción, Rol N° 1256-2006, 23 de mayo de 2008.
- 58) ICA Concepción, Rol N° 325-2006, 10 de marzo de 2008.
- 59) ICA Concepción, Rol N° 8190-2003, 10 de agosto de 2006.
- 60) ICA Concepción, Rol N°325-2006, 10 de marzo de 2008.

- 61) ICA de La Serena, Rol N° 49-2008, de 4 de julio de 2010.
- 62) ICA La Serena, Rol N°49-2008, 4 de julio de 2008.
- 63) ICA La Serena, Rol N°49-2008, 4 de julio de 2008.
- 64) ICA Punta Arenas, Rol N° 290-2006, de 29 de octubre de 2006.
- 65) ICA Rancagua, Rol N° 29-2006, 2 de octubre de 2006.
- 66) ICA Rancagua, Rol N° 93-211, 22 de noviembre de 2011.
- 67) ICA Santiago, Rol N° 4382-2006, 2 de octubre de 2006.
- 68) ICA Santiago, Rol N° 504-2-2005, 14 de noviembre de 2005.
- 69) ICA Santiago, Rol N° N° 7656-2009, de 23 de octubre de 2009.
- 70) ICA Santiago, Rol N° N° 7656-2009, de 23 de octubre de 2009.
- 71) ICA Santiago, Rol N°1700-2010, de 30 de noviembre de 2010.
- 72) ICA Santiago, Rol: N° 10397-2009, 10 de septiembre de 2009.
- 73) ICA Talca, Rol N° 413-2011, 17 de junio de 2011.
- 74) Juzgado de Policía Local de Huechuraba, Rol N° 80-316-1, 7 de julio de 2008.
- 75) Sentencia Tribunal Constitucional de Chile, Causa Rol N° 980-2007.