

DERECHO DEL CONSUMO

*Eduardo Reveco Soto**

TRES CONTROVERSIAS DE LA LEY N.º 19496 EN UN SOLO CASO:
LA APLICABILIDAD A LAS MICRO O PEQUEÑAS EMPRESAS;
LA INDEPENDENCIA DE LA ACCIÓN INFRACCIONAL DE LA ACCIÓN INDEMNIZATORIA
Y EL PLAZO DE CADUCIDAD DE LA GARANTÍA LEGAL
THREE ISSUES OF LAW N° 19,496 IN A SINGLE CASE:
THE APPLICABILITY TO MICRO AND SMALL COMPANIES;
THE INDEPENDENCE OF INFRINGEMENT ACTION FROM THE COMPENSATION
ACTION AND THE EXPIRATION PERIOD OF THE LEGAL WARRANTY

RESUMEN

Este trabajo pretende exponer tres temáticas que se han suscitado en el derecho del consumo a raíz de la aplicación de la Ley n.º 19496 por nuestros tribunales de justicia. En primer lugar, la aplicabilidad del estatuto tutelar por las micro y pequeñas empresa ante sus proveedores en virtud de la Ley n.º 20416. Segundo, la íntima dependencia o autonomía entre la responsabilidad infraccional y la indemnizatoria, en particular cuando operan las hipótesis que dan lugar a la garantía legal. Por último, el plazo de caducidad que caracteriza a la garantía legal en oposición a los plazos generales de prescripción consagrados en el art. 26 de la Ley n.º 19496.

Palabras claves: derecho del consumidor; empresario; Mypes; garantía legal; caducidad.

ABSTRACT

This paper aims to exhibit three issues that have risen in Consumer Law as a result of the enforcement of Law N°. 19,496 by our Courts of Justice. First,

* Abogado. Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Chile. Ayudante de Derecho Civil por la misma casa de estudios. Correo electrónico: eduardo.reveco@ug.uchile.cl.
Recepción: 2020-03-22; aceptación: 2020-05-29.

the enforcement of the protective statute by micro and small companies against their suppliers under the terms of Law No. 20,416. Second, the close dependency or autonomy between infringement liability and compensation, particularly under the hypotheses by which legal warranty operates. Lastly, the expiration period that characterizes the legal warranty as opposed to the general statute of limitations periods set forth in Article 26 of Law No. 19,496.

Keywords: consumer rights; businessmen; micro and small companies; legal warranty; expiration period.

I. EL CASO

El caso en análisis tiene su origen la compra de un camión marca Dong Feng realizada el 9 de agosto de 2013 por una consumidora a Comercial Automotriz Miranda, adquirido con una garantía convencional de hasta tres años o al cumplirse los 60 000 km, lo primero que ocurriese. El vehículo comenzó a experimentar reiterados desperfectos, lo que derivó en una serie de solicitudes de reparación, las que, a pesar de ingresar a servicio técnico, no habrían surtido efecto. La última de ellas habría ocurrido en febrero de 2016.

288

Fruto de esta serie de desperfectos, la consumidora alegó que se vio privada de las rentas mensuales que le reportaba el camión para efectuar servicios de transporte. Incluso, esta seguidilla de solicitudes, implicó que en abril de 2015 obtuviera de la empresa Global Motors S.A. (importadora de camiones Dong Feng en Chile) una extensión de la garantía y mantenciones a cuatro años o 100 000 km, lo primero que ocurriese.

En mérito de lo anterior, amparándose en su calidad de consumidora, la compradora con fecha 15 de diciembre de 2016 dedujo querrela infraccional y demanda de indemnización de perjuicios en contra de Comercial Automotriz Miranda, solicitando entre sus pretensiones la devolución de la cantidad pagada por el camión.

El Tercer Juzgado de Policía Local de Antofagasta¹ rechazó íntegramente ambas acciones aduciendo la caducidad de la acción infraccional y la consecuencial falta de la causa de la acción indemnizatoria.

La Corte de Apelaciones de Antofagasta², conociendo del recurso de apelación deducido por la actora, revocó la sentencia definitiva, rechazando la acción infraccional, pero acogiendo la demanda de indemnización de perjuicios en virtud de su autonomía, con condena en costas de la demandada.

La Corte Suprema³, conociendo de un recurso de queja deducido por la querellada, con fecha 8 de abril de 2018 decidió dejar sin efecto la resolución

¹ Castillo Echegaray, Irene con Comercial Automotriz Miranda SpA (2017).

² Castillo Echegaray, Irene con Comercial Automotriz Miranda SpA (2018a).

³ Castillo Echegaray, Irene con Comercial Automotriz Miranda SpA (2018b).

de la Corte de Apelaciones de Antofagasta, confirmando la resolución pronunciada por el juez *a quo*, por estimar que habían efectuado una interpretación analógica y extensiva, apartándose del tenor literal de la demanda y del art. 9 de la Ley n.º 18287, que exige que la acción civil se interponga, oportunamente, dentro del procedimiento infraccional.

II. COMENTARIOS

1. La línea divisoria que distingue a aquel sujeto que reviste la calidad de consumidor de aquel que es considerado pequeño o microempresario

Uno de los primeros tópicos que suscitó esta controversia fue la aplicabilidad de la LPDC en atención a que la usuaria demandante carecía de la calidad del papel de consumidora al no ser destinataria final del camión adquirido, pues, en sus propios términos, utilizaba el vehículo para fines comerciales. Lo anterior, llevó a la demandada a alegar como excepción la falta de legitimación activa de la actora, arguyendo que la compra del camión no revestía el carácter de civil para la usuaria.

La discusión planteada es de toda relevancia, considerando que la calificación de consumidor dista por completo de la categorización de un pequeño o microempresario al amparo de la Ley n.º 20416, que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño⁴. Un consumidor para ser amparado por la LPDC requerirá acreditar ser destinatario final del bien o servicio adquirido; en cambio, tratándose de un pequeño o microempresario el criterio relevante para determinar la aplicación de la LPDC será, como indica Rodrigo Momberg, la “calidad de las partes que intervienen en el contrato sin que importe la finalidad u objeto del mismo”⁵.

La situación, bajo una interpretación literal y formal de las normas, puede generar cierta perplejidad acorde con el fin tutelar que inspira al derecho del consumidor pues a un microempresario le bastará con acreditar sus ingresos anuales en el último año calendario en los términos del art. 2 de la Ley n.º 20416; en cambio, un consumidor necesariamente deberá encontrarse en una situación jurídica de adquisición, utilización o disfrute de un bien o servicio como destinatario final acorde con la prescripción del art. 1 de la LPDC.

⁴ Conforme al art. 2 de la Ley n.º 20416: “Son microempresas aquellas empresas cuyos ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro no hayan superado las 2.400 unidades de fomento en el último año calendario; pequeñas empresas, aquellas cuyos ingresos anuales por ventas, servicios y otras actividades del giro sean superiores a 2.400 unidades de fomento y no exceden de 25.000 unidades de fomento en el último año calendario, y medianas empresas, aquellas cuyos ingresos anuales por ventas, servicios y otras actividades del giro sean superiores a 25.000 unidades de fomento y no exceden las 100.000 unidades de fomento en el último año calendario[...].”

⁵ MOMBERG (2013), p. 15.

En otros términos, se puede generar una situación paradójica de desprotección que, en términos de Rodrigo Momberg, se traduciría en:

“puede suceder que en el caso particular un consumidor (beneficiario natural de la LPC) no resulte protegido por la legislación del consumo y en cambio un micro o pequeño empresario si pueda acceder al régimen especial de protección establecido por la ley”⁶.

Esta constatación de desigualdad se suma a la crítica sobre el análisis meramente formal que exigiría la Ley n.º 20416 a las empresas de menor tamaño, como ha sido expuesto por María Elisa Morales:

“este criterio únicamente formal en la extensión del Derecho de Consumo a los contratos B2B, no exige constatación de asimetría, circunstancia que puede conducir a absurdos”⁷.

Estimamos que esta formulación legislativa, diametralmente distinta a la consagración de la LPDC, ha implicado que la incipiente jurisprudencia transite por razonamientos y decisiones contradictorias, sin lograr dotar de certeza jurídica a la aplicabilidad de este estatuto. En particular, la diversidad de interpretaciones se ha materializado, por una parte, en la necesidad de que la micro o pequeña empresa acredite sus ingresos anuales (criterio objetivo) y, por otra, en que justifique ser destinataria final del bien o servicio adquirido por ser calificada como consumidora (criterio subjetivo).

Precisamente estos cuestionamientos se suscitaron en el caso que analizamos en virtud de la alegación de la falta de legitimación activa. Veamos.

En una primera oportunidad, el juez de policía local rechazó la excepción, argumentando que el acto jurídico no reunía el carácter de mercantil para la actora “atendidas las disposiciones que rigen a las pymes en esta materia, y por tener la calidad de destinataria final del bien adquirido”. El tribunal, sin embargo, omitió indagar sobre las razones que permitirían calificar a la usuaria como destinataria final del bien adquirido.

La Corte de Apelaciones de Antofagasta, por su parte, indicó:

“tratándose de empresas de menor tamaño, no resulta aplicable la exigencia de que el acto, como destinatario final, sea civil para el consumidor. La Ley 20.416 expresamente le confiere la protección de las normas del consumidor, en particular aquellas en las que se funda la demandante para dirigir su pretensión”.

⁶ MOMBERG (2013), p. 16.

⁷ MORALES (2017), p. 331.

Para arribar a dicha conclusión, se basó en el art. 9 de la Ley n.º 20416, con plena aplicación de sus números 1⁸ y 2⁹. Así, finalizó su análisis, indicando: “despeja toda duda en la aplicación de las normas de protección del consumidor al caso sublite, en el artículo 9, número 6” que según la Corte constituía “precisamente la situación de la demandante”.

La Corte, pese a reproducir el art. 2 de la Ley n.º 20416, que conceptualiza a las micro y pequeñas empresas, no precisó los antecedentes que permitían situar a la demandante en dicha calidad. En definitiva, fluye de las consideraciones de la Corte que, pese a que la demandante no invocó su calidad de micro o pequeña empresaria, el tribunal de oficio aplicó su estatuto, prescindiendo del requisito de la destinación final. Más aún, en sus propias consideraciones, no exigió probanzas que acreditaran los ingresos anuales de la usuaria en su último año calendario.

La Corte Suprema no tuvo oportunidad de pronunciarse sobre esta problemática, pues invalidó la sentencia por otros aspectos. Lo curioso es que en todo su razonamiento no se refirió a la actora como microempresaria ni reprodujo un solo artículo de la Ley n.º 20416.

Con todo, al menos jurisprudencialmente, permanece la duda de si la calidad de micro o pequeño empresario debe ser invocada por un actor al delimitar el ejercicio de sus pretensiones o si el juez puede aplicarlo de oficio bastando una evaluación de los antecedentes que obren en la causa. Superada esta interrogante inicial, restará determinar si esta calidad se presume o, en línea con el art. 2 de la Ley n.º 20416, se requerirá acreditar que los ingresos anuales del microempresario se ajustan a los límites que fija la normativa.

Ante tanta incertidumbre sobre la dicotomía entre microempresario y consumidor, cabe aludir a la opinión de Francisca Barrientos, que adhiriendo a una posición restrictiva, señala:

“los empresarios no son consumidores, salvo quizá aquéllos que confunden ambas calidades como las pymes, pero siempre regulada como una excepción, por la dificultad que produce delimitar cuándo actúa como profesional o consumidor”¹⁰.

⁸ Art. 9.1 de la Ley n.º 20416: “1) *Ámbito de Aplicación.* El presente artículo tiene por objeto normar las relaciones entre micro y pequeñas empresas y sus proveedores, establecer las infracciones en perjuicio de aquellas y señalar el procedimiento aplicable en la materia. / Para los efectos de esta ley se entenderá por proveedores las personas naturales o jurídicas que, definidas de acuerdo con el artículo 1º de la ley N° 19.496, desarrollen las actividades allí señaladas respecto de micro y pequeñas empresas”.

⁹ Art. 9.2 de la Ley n.º 20416: “2) *Normas Aplicables.* Serán aplicables a los actos y contratos celebrados entre micro o pequeñas empresas y sus proveedores las normas establecidas en favor de los consumidores por la ley N° 19.496 en los párrafos 1º, 3º, 4º y 5º del Título II, y en los párrafos 1º, 2º, 3º y 4º del Título II o, a opción de las primeras, las demás disposiciones aplicables entre partes. En ningún caso serán aplicables las normas relativas al rol del Servicio Nacional del Consumidor. La aplicación de las disposiciones señaladas precedentemente será irrenunciable anticipadamente por parte de las micro y pequeñas empresas”.

¹⁰ BARRIENTOS (2012), p. 218.

Bajo esa misma línea, Felipe Fernández ha indicado:

“si el actor se individualiza como empresario, debe probar su condición de consumidora, es decir, de Mype. Esto es necesario acreditarlo, porque de no hacerlo debería estimarse como proveedor, ya que, como ya se ha señalado, no todo los empresarios gozan de la claridad de consumidoras conforme al Estatuto Mype, sino sólo las micro y pequeñas empresas. Así al tratarse de una excepción o ficción legal, debe acreditarse que se goza del beneficio”¹¹.

Esta posición se contrapone a la perspectiva amplia sostenida por otra parte de la doctrina, entre ellos Ruperto Pinochet, quien abordando la posibilidad de que las empresas puedan ser catalogadas como consumidoras, es de la opinión de que:

“nada obsta a que adquieran bienes o servicios como destinatarios finales, tal como si una empresa constructora compra servicios de alimentación o de librería para apoyar sus actividades de edificación”¹².

Mauricio Tapia, en la misma línea, sostiene que no existen razones de fondo para excluir a las empresas de protección en la LPDC, estimando que la modificación del año 2010 “es equívoca”, pues “una interpretación de esa regla llevaría a excluir a toda persona jurídica que responde a la definición de proveedor de la protección legal”¹³.

Estimamos que, con posterioridad a la entrada en vigencia de la Ley n.º 20416, la introducción del párrafo final al art. 1 n.º 1 no da margen para dudas al disponer que “en ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores”. Desde luego, un empresario no podrá catalogar como consumidor, pues, por esencia, adquiere bienes para reintroducirlos a su proceso de producción o distribución. Ergo, revestido de la calidad de proveedor, única y excepcionalmente podrá ampararse de la normativa de la LPDC cuando acredite ser catalogado como un pequeño o microempresario.

2. La independencia de la acción indemnizatoria respecto de la acción contravencional.

Aplicabilidad al estatuto de incumplimiento contractual sin infracción

En virtud de la serie de desperfectos y anomalías que registró el camión comprado por la demandante, junto a la acción infraccional, se dedujo demanda

¹¹ FERNÁNDEZ (2019), p. 63.

¹² PINOCHET (2011b), p. 351.

¹³ TAPIA (2018), p. 28.

de indemnización de perjuicios. Esta pluralidad de acciones generó la principal discusión del litigio en análisis.

La discusión giró en torno al hecho de que la Ley n.º 18287 no contempla la posibilidad de ejercer la acción civil de forma independiente, sino que, en virtud de su art. 9¹⁴, su interposición debe enmarcarse en un procedimiento infraccional ante los Juzgados de Policía Local.

Hernán Corral de hace bastante tiempo venía dando cuenta de esta duplicidad de acciones cuando indicaba:

“Si bien emanadas del mismo hecho, la responsabilidad reparadora (civil) y la sancionadora (penal o contravencional) se rigen por normas y principios diferentes. Por razones de economía procesal, se suele admitir que un mismo proceso judicial sirva para dilucidar la existencia de ambos tipos de responsabilidad”¹⁵.

Ruperto Pinochet¹⁶ aboga por esta división de acciones de distinta naturaleza al analizar el tenor literal del artículo 9 de la Ley n.º 18287, al facultar que la acción civil se deduzca en el procedimiento contravencional.

Dado que el actor decidió ejercer ambas acciones de forma conjunta y que en todas las instancias se decidió no dar lugar a la acción infraccional, el estatuto de la responsabilidad civil suscitó varias controversias y discrepancias entre los sentenciadores. Analicemos.

En primera instancia, el Tercer Juzgado de Policía Local de Antofagasta rechazó la pretensión indemnizatoria basándose en el rechazo de la acción contravencional, arguyendo que esta sería una “consecuencia inmediata y directa” de aquella, existiendo una relación de causa a efecto entre ambas.

La Corte de Apelaciones de Antofagasta revocó la sentencia de primera instancia arguyendo la existencia de razones dogmáticas, jurídicas y normativas que permitirían sustentar la independencia de la acción contravencional de la indemnizatoria. Declaró en este sentido que “la acción judicial, en consecuencia, no se encamina, como razona el juez a quo, al ejercicio de los derechos contenidos en el artículo 20, sino a la reparación del daño”.

Justificó su posición sobre la base de que en el caso analizado se verificaría un incumplimiento contractual sin infracción, ya que todos los reclamos sobre las fallas y deficiencias, así como la solicitud de reparación, habían sido acogidos por el proveedor. La consumidora, por tanto, había ejercido, en tiempo y forma, los derechos garantizados por el art. 21 de la LPDC. El problema se suscitaba porque, pese a dar cumplimiento a la obligación de satisfacción, la serie de desperfectos le había ocasionado perjuicios a la querellante, es decir,

¹⁴ Art. 9 de la Ley n.º 18287: “El Juez será competente para conocer de la acción civil, siempre que se interponga, oportunamente, dentro del procedimiento contravencional”.

¹⁵ CORRAL (2003), p. 23.

¹⁶ PINOCHET (2011a), pp. 431-432.

en concepto de la Corte, el cumplimiento de los derechos de la garantía legal no eximía al proveedor de responder por los daños ocasionados.

Esta hipótesis de contravención a las normas de la LPDC habría sido desarrollada en la doctrina por José Luis Guerrero Becar¹⁷, quien refiriendo al estatuto del incumplimiento contractual sin infracción a las normas de la LPDC, sostuvo:

“En esta categoría incorporaremos el incumplimiento de obligaciones que derivan del contrato de consumo, pero que no constituyen una infracción. Por ejemplo, el desperfecto de un producto que fue vendido aparente o derechamente en perfectas condiciones. Si falla dentro del período de garantía, ¿es una infracción a la ley? En mi opinión, la respuesta es negativa. Considero que más bien se trata de una infracción al contrato, de modo que no debe ser sancionado con una multa y procede el ejercicio de los mecanismos reparación y de remedio que derivan del contrato de consumo”¹⁸.

La Corte, adhiriendo a este razonamiento, estimó que la responsabilidad derivada del desperfecto del camión permitía activar los remedios civiles que derivan del contrato de consumo, pero no la sanción infraccional.

Esta responsabilidad por incumplimiento contractual sin infracción ha llevado a parte de la doctrina, como Juan Ignacio Contardo y Francisca Barrientos¹⁹, a sostener que los consumidores prefieran invocar el art. 23 de la LPDC al fundar sus demandas (tal como lo hizo la querellante en el caso en análisis), al constituir una fuente de responsabilidad infraccional que, a su vez, puede derivar en responsabilidad civil. Adicionalmente, el art. 23 de la LPDC permite al consumidor beneficiarse del plazo de prescripción de la acción contravencional (actualmente de dos años), en contraste con los reducidos tres meses o siete días que otorga la garantía legal.

Alfredo Ferrante de forma implícita alude a esta distinción al sostener:

“Por ello, la responsabilidad contravencional del art. 23 debe relacionar con un comportamiento negligente, mientras que el sistema de los remedios civiles de la garantía legal se activa en forma automática, omitiendo la imputabilidad del deudor”²⁰.

La hipótesis de ilícitos civiles sin infracción se replica en otras disposiciones de la LPDC, tal como ocurre con la responsabilidad del proveedor intermedia-

¹⁷ José Luis Guerrero distingue tres estatutos que disciplinarían al derecho del consumo: (i) estatuto de infracciones a la LPDC sin incumplimiento contractual; (ii) estatuto de incumplimiento contractual sin infracciones a la LPDC y (iii) régimen mixto que regula tanto un incumplimiento contractual e infraccional.

¹⁸ GUERRERO (2008), pp. 448-449.

¹⁹ BARRIENTOS y CONTARDO (2013), p. 567

²⁰ FERRANTE (2018), p. 245.

rio consagrada en el art. 43. Analizando esta disposición, Juan Ignacio Contardo²¹ ha sostenido que el hecho de que la LPDC exprese que la responsabilidad es “directa” significa que es independiente de si el proveedor es sancionado o no infraccionalmente por tratarse de un régimen de responsabilidad objetiva no coincidente con un régimen culposo infraccional.

Similar situación ocurre en las cláusulas abusivas contenidas en los contratos de adhesión, las que, como sostiene Francisca Barrientos²², deben sancionarse con la declaración de nulidad acorde con el art. 16 de la LPDC, sin generar responsabilidad contravencional.

Desde el plano normativo, la Corte invocó el art. 3 letra e) de la LPDC, que consagra el principio de reparación integral del daño “en caso de incumplimiento (no de infracción) de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor”, disposición que se encontraría en armonía con el art. 20 de la LPDC²³. Invocó, también, el art. 1, que fija el ámbito de aplicación de la ley, y que “distingue claramente las relaciones entre proveedores y consumidores; y, las infracciones en perjuicio de los consumidores”, al igual que el art. 50, incorporado después de la reforma del año 2004, al disponer: “Los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por demanda, denuncia o querrela, según corresponda”, disposición que admitiría expresamente la posibilidad de deducir demanda civil separada de la pretensión infraccional.

Fue dicho razonamiento el que llevó a la Corte a comprender que la responsabilidad civil derivada de los desperfectos del camión –que, en definitiva, lo tornaban inepto para los fines para los cuales fue adquirido por la consumidora–, debía analizarse desligada de la acción infraccional. Por ello, el incumplimiento del contrato de consumo y la configuración de los requisitos de la responsabilidad contractual, permitió a la Corte acoger íntegramente las pretensiones indemnizatorias²⁴, con condenas en costas a la demandada.

La Corte Suprema, conociendo del recurso de queja, estimó que la Corte de Apelaciones había efectuado una interpretación extensiva y analógica en relación con la acción judicial interpuesta por la demandante al sostener que la acción civil de reparación podía intentarse en ausencia de responsabilidad infraccional, pues ello diferiría, por una parte, del tenor de la demanda deducida y, por otra, de lo previsto en el art. 9 de la Ley n.º 18287.

²¹ CONTARDO (2013b), p. 909.

²² BARRIENTOS (2019), p. 152.

²³ Art. 20 de la LPDC: “En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar por la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su restitución o la devolución de la cantidad pagada”.

²⁴ La Corte de Apelaciones de Antofagasta acogió de modo íntegro las pretensiones indemnizatorias solicitadas, condenando a la demandada a pagar: (i) \$10 721 100.- por concepto de daño emergente, correspondiente a la suma reembolsada por la compra del vehículo; (ii) \$9 500 000.- por concepto de lucro cesante, correspondiente a los doce meses (enero a diciembre de 2016) en que la demandante dejó de producir ingresos por su labor de transporte y (iii) \$6 000 000.- por concepto de daño moral, valorada prudencialmente por el tribunal, en atención a la gravedad de los hechos demandados.

Sobre la base del principio de congruencia procesal, el razonamiento de la Corte Suprema resulta acertado, pues, al examinar los términos de la demanda impetrada, fue el actor quien fundamentó su demanda indemnizatoria basado en los ilícitos infraccionales consagrados en la LPDC (arts. 12 y 23). En virtud de esta estrecha relación, sin la concurrencia de la responsabilidad contravencional, la acción civil perdía sus cimientos fundantes.

Lo anterior puede resultar injusto para el consumidor quien, desde luego, no pretende obtener una multa a beneficio fiscal, sino la íntegra satisfacción a su derecho a la reparación e indemnización de todos sus daños reconocido en el art. 3º letra e) de la LPDC.

Sin embargo, incluso la doctrina ha considerado que el derecho a la reparación en materia de consumo debe ir en conexión con la infracción a las disposiciones a la LPDC. Así Juan Ignacio Contardo, analizando el art. 3 letra e) de la LPDC sostiene:

“por la sola virtud de este artículo el consumidor no tiene un poder para ejercer la ‘reparación’ e ‘indemnización’ en contra de alguien. La norma adquiere individualidad cuando se concretiza por la violación a otras normas de la LPDC, por ejemplo, la falta de conformidad de un producto (arts. 20 y 21) o servicio (arts. 40, 41 y 43), normas de seguridad (art. 44 y ss.), entre otras”²⁵.

El problema se suscita porque a la luz de las normas procesales, la acción civil necesariamente debe ser deducida de forma accesoria a la acción contravencional. José Luis Guerrero desde antaño advierte de esta deficiencia legal, estimando que en la práctica “se debe permitir al consumidor ejercer la acción reparatoria, independiente de la acción infraccional y más aún, sin ella”²⁶.

En la misma línea Rodrigo Barcia Lehmann, analizando los supuestos de incumplimiento contractual sin que medie infracción a las normas de la LPDC, razona:

“estos casos, a lo menos en torno a la acción de indemnización de perjuicios, se ven afectados por la sentencia infraccional condenatoria. Así, estarían constituidos por incumplimientos estatuarios que dan lugar a juicios de imputabilidad objetiva, configurados por la trasgresión de obligaciones legales, que se incorporan al contrato a través de la LPDC”²⁷.

Por ello, al constituir la responsabilidad infraccional la fuente de la obligación indemnizatoria, malamente podría haber prosperado la acción indemnizatoria de forma independiente y en desconexión con el tenor de las contra-

²⁵ CONTARDO (2013a), p. 119.

²⁶ GUERRERO (2005), p. 449.

²⁷ BARCIA (2019), p. 306.

venciones reclamadas, como –en nuestra opinión– erradamente lo interpretó la Corte de Apelaciones de Antofagasta, alterando el *petitum* de la demanda. Ello, sin embargo, no obsta a que el consumidor persiga la responsabilidad civil ordinaria prevaleciéndose de las normas del *Código Civil* ante los tribunales ordinarios pese a no obtener una sentencia condenatoria.

Preciso es distinguir, entonces, entre la responsabilidad por incumplimiento contractual producto de la transgresión a la garantía legal en virtud del art. 21 de la LPDC (que fue la tesis defendida por la Corte de Apelaciones de Antofagasta) de la responsabilidad estatutaria por transgresión de un deber legal, como sería el art. 23 de la LPDC, que se funda en la responsabilidad extracontractual por basarse en una infracción a la ley y no al contrato (que fue el planteamiento formulado por el actor al deducir la querrela infraccional y la demanda de indemnización de perjuicios fundada en el ilícito).

En otras palabras, por las limitaciones procesales, mediante el rechazo de la acción por responsabilidad infraccional, el consumidor no podría perseguir la indemnización de perjuicios bajo el estatuto de la LPDC. Así, en caso de persistir en su pretensión indemnizatoria, necesariamente deberá impetrar una demanda civil ordinaria bajo las reglas generales del derecho común.

Hernán Corral da cuenta de la implicancia de ejercer la acción civil en el procedimiento contravencional ante los juzgados de policía local, indicando:

“si la acción civil deriva de un ilícito infraccional, nos encontramos nuevamente con la norma del art. 26 que dispone una prescripción especial de seis meses para la responsabilidad contravencional, por lo que a ella deberá limitarse la duración de la responsabilidad civil si se pretende hacerla valer conjuntamente con la infracción”²⁸.

297

No obstante, adhiere a la tesis de la independencia cuando analiza el art. 47 de la LPDC, indicando que el perjudicado se encuentra facultado para interponer solo la demanda civil, sin tener que deducir previamente una querrela o denuncia infraccional²⁹.

Rodrigo Barcia Lehmann³⁰ también defiende la independencia de la acción indemnizatoria sobre la base del tenor literal del art. 50 A de la LPDC, la cual alude de forma indistinta a “las acciones que da lugar la aplicación de la presente ley”, vale decir, “respecto de todas ellas (civiles e infraccionales)”.

Esta deficiencia legislativa, materializada en el caso en análisis, estimamos que actualmente se encuentra superada en virtud de la reciente reforma a la LPDC a partir de la Ley n.º 21081 que reformó el art. 26 de la LPDC³¹ sepa-

²⁸ CORRAL (2006), pp. 95-110.

²⁹ CORRAL (2013), p. 938.

³⁰ BARCIA (2012), p. 124.

³¹ Art. 26 de la LPDC: “Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de dos años, contado desde que haya

rando el estatuto de la responsabilidad infraccional de la civil, cuyo plazo de prescripción se rige por la normativa del *Código Civil* o de las leyes especiales. Esta idea es replicada también en el actual texto de los arts. 50 C³², 50 H³³ y 50 I³⁴, estos últimos contenidos en el nuevo párrafo 2º “Del Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local”, todos del título IV de la LPDC.

*3. Reconocimiento del plazo de caducidad de la garantía legal
en relación con los plazos de prescripción
del art. 26 de la LPDC*

Debido a que la actora solicitó entre sus montos indemnizatorios la devolución del monto pagado por el camión y a que la demandada opuso una excepción de prescripción a su respecto sobre la base del plazo fijado en el art. 21 de la LPDC³⁵, se suscitó una discusión dogmática en torno a la naturaleza del plazo de la garantía legal.

Entre la doctrina, Erika Isler³⁶ ya daba cuenta de esta discusión al analizar los exiguos plazos contemplados en la garantía legal, indicando que parte de la doctrina estimaba que el plazo era de prescripción por su similitud con las acciones edilicias o de vicios redhibitorios, las cuales prescriben, y no caducan. Sin embargo, se inclina por considerar que el plazo es de caducidad, pues lo que falla es una condición necesaria para entablar la acción.

298

Francisco Fernández también adhiere a la tesis de la caducidad al señalar:

“la garantía legal está sujeta a caducidad pues debe hacerse efectiva dentro de los plazos que la ley fija en cada caso (bienes duraderos, bienes de consumo inmediato o servicios) y la voluntaria, en el término señalado en la póliza”³⁷.

cesado en la infracción respectiva. Con todo, las acciones civiles prescribirán conforme a las normas establecidas en el Código Civil o leyes especiales”.

³² Art. 50 C de la LPDC: “La denuncia, querrela o demanda ante el juzgado de policía local no requerirán de patrocinio de abogado habilitado [...]”.

³³ Art. 50 H de la LPDC: “El conocimiento de la acción ejercida a título individual para obtener la debida indemnización de los perjuicios que tuvieren lugar por infracción a esta ley corresponderá a los juzgados de policía local [...]”.

El procedimiento se iniciará por demanda del consumidor, la que deberá presentarse por escrito”.

³⁴ Art. 50 I de la LPDC: “El mismo procedimiento señalado en el artículo precedente se aplicará en caso de que el consumidor escoja perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor ante el juzgado de policía local competente [...]”.

³⁵ Art. 21 de la LPDC: “El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor”.

³⁶ ISLER (2017), pp. 100-101.

³⁷ FERNÁNDEZ (2003), pp. 42-43.

Carlos Pizarro en la misma línea sostiene:

“si el comprador y consumidor nada reclama durante el periodo de tres meses desde que operó la tradición, queda privado de los derechos que se establecen en el artículo 19. En definitiva, solo puede reclamar por vía judicial si su requerimiento ante el vendedor ha sido infructuoso”³⁸.

Optar por una u otra hipótesis genera efectos diversos, pues, tal como sostiene Osvaldo Lagos³⁹, la prescripción extingue la acción, dando lugar a una obligación natural; la caducidad, en cambio, extingue el derecho, transformando a la obligación en inexistente.

Por ello, cabe aludir muy sucintamente a como se generó esta controversia en las distintas instancias.

El juez de policía local, confundiendo las hipótesis de responsabilidad, declaró la “caducidad” de la acción infraccional al haberse solicitado por la actora, entre sus montos indemnizatorios, la devolución de la cantidad pagada, por cuanto había transcurrido con creces la vigencia de la garantía convenida.

La Corte de Apelaciones de Antofagasta extrañamente no cuestionó el error manifiesto de la sentencia de primera instancia que calificó como “caducidad” al plazo (de prescripción) de la acción infraccional y no al de la garantía legal. En sus consideraciones, centrando su análisis derechamente en el art. 21 de la LPDC, declaró:

“de la sola lectura de la norma se desprende que éste está asociado a un plazo fatal, cuestión a la que ordinariamente se sujetan los plazos de caducidad, conforme al artículo 49 del Código civil, de modo tal que el derecho expira transcurrido dicho plazo”.

En la misma línea, la Corte adhirió a las opiniones doctrinales de Ramón Domínguez Águila⁴⁰, Rodrigo Barcia Lehmann⁴¹ y Osvaldo Lagos⁴², indicando que la caducidad está asociada al ejercicio de aquellos derechos no disponibles para el titular y, en tales situaciones, se concede la suspensión en beneficio del consumidor en caso que no pueda ejercer sus derechos, tal como ocurrió en la especie.

Tras este profundo análisis dogmático, la Corte desestimó las excepciones interpuestas por la quejosa, rechazando la querrela infraccional por no haberse acreditado la existencia de las infracciones denunciadas.

La Corte Suprema, por su parte, no se refirió a la discusión planteada, limitándose a dar cuenta de las decisiones del fallo de primera instancia y de la

³⁸ PIZARRO (2019), p. 233.

³⁹ LAGOS (2005), p. 102.

⁴⁰ DOMÍNGUEZ (2004), p. 134.

⁴¹ BARCIA (2013), p. 628.

⁴² LAGOS (2005), p. 81 y ss.

Corte de Apelaciones en lo referente a la caducidad de las acciones para luego dejar sin efecto la sentencia recurrida y confirmar la del juez de policía local.

Resulta curioso, por decir menos, que el máximo tribunal de la república haya confirmado la sentencia de primera instancia, sin reparar en el error patente que calificó de caducidad al plazo de la acción contravencional consagrado en el art. 26 de la LPDC.

Para subsanar esta sutileza en la calificación de los plazos, resulta menester traer a colación nuevamente la distinción entre responsabilidad contractual por transgresión a la garantía, regulada en el art. 21 de la LPDC, de la indemnización que emana de la violación a los deberes legales consagrados expresamente en la LPDC, regulada por los plazos de prescripción del art. 26.

Adherimos a la posición de que el plazo de la garantía legal es de caducidad, por lo cual los derechos de opción caducan *ipso iure* al transcurrir el plazo previsto convencional o legalmente, extinguiéndose la garantía legal. Por ello, la insatisfacción de la compradora tras concurrir ante el vendedor en diversas ocasiones, abrió la fase judicial de los derechos de la garantía legal en virtud de la infracción a los mismos.

Siendo así, en el caso en análisis no cabía discurrir sobre la garantía legal como erradamente lo hizo el Juzgado de Policía Local y la Corte de Apelaciones, sino sobre la responsabilidad infraccional conforme al art. 26 de la LPDC.

Refuerza lo anterior el hecho de que la actora al interponer sus pretensiones no denunció la infracción del art. 21 de la LPDC, sino de los arts. 12 y 23, pues, pese a ejercer extrajudicialmente el derecho a reparación que le otorga la garantía legal, no obtuvo la íntegra satisfacción de sus derechos.

Cabe finalizar este análisis con la posición de Francisca Barrientos⁴³ y Marcelo Nasser⁴⁴, quienes han sostenido que las acciones que concede la garantía legal se ejercen extrajudicialmente (salvo que el conflicto se judicialice en caso de no prosperar esta solución), lo que resultaría incompatible si el régimen fuese de prescripción.

En definitiva, nuestra legislación de consumo consagra distintos plazos atendiendo a la naturaleza de la responsabilidad:

- i) el régimen de responsabilidad por garantía tiene plazos de caducidad reducidos de tres meses, correspondiente a la naturaleza del defecto que se atribuye al producto;
- ii) la responsabilidad contravencional prescribe en dos años contados desde que cesa la infracción y
- iii) la acción civil para solicitar la indemnización de perjuicios prescribirá en cuatro o cinco años, dependiendo si nos encontramos ante un consumidor material (responsabilidad extracontractual) o jurídico (responsabilidad contractual).

Ahora bien, el ejercicio de los derechos que otorga la garantía legal bajo

⁴³ BARRIENTOS (2016), p. 238 y ss.

⁴⁴ NASSER (2013), p. 542.

el plazo de caducidad, no afecta a la indemnización de perjuicios que puede derivar de su incumplimiento⁴⁵, la que se sujetará a plazos de prescripción autónomos. En efecto, dicho incumplimiento se podrá fundar en las normas de responsabilidad contractual (por infracción a la garantía legal) o extracontractual (por infracción a los deberes legales impuesto por la LPDC).

En materia procesal, y en particular respecto a la competencia, transcurrido el plazo de dos años para alegar la responsabilidad infraccional, esta no podrá ser exigible y, consecuentemente, perderán competencia para conocer de ella los jueces de policía local. La acción civil, sin embargo, conserva su autonomía y, de todos modos, podrá plantearse de forma independiente ante los tribunales ordinarios y, más aún –en virtud de las reformas introducidas por la Ley n.º 21081– ante los jueces de policía local.

III. CONCLUSIONES

La sentencia comentada abarca tres dificultades de aplicación de la LPDC: cómo las micro y pequeñas empresas invocan sus derechos en su papel como consumidoras; la dependencia o independencia de las acción civil a la contravencional y la relación de los plazos de caducidad de la garantía legal con los generales de prescripción.

Respecto a lo primero, la jurisprudencia no ha logrado uniformar su criterio respecto a la necesidad de que las micro o pequeñas empresas invoquen y acrediten su calidad al deducir sus pretensiones al amparo de las normas de la LPDC o si dicha calidad puede ser presumida de oficio por el juez⁴⁶. En el caso en análisis, pese a que la actora ejerció sus derechos en calidad de consumidora, tanto en primera como segunda instancia, se decidió de oficio aplicar y presumir la calidad de micro o pequeña empresaria. Estimamos, sin embargo, que al constituir una excepción, la calidad debió ser invocada y acreditada por la actora para cumplir con el requisito formal impuesto por el art. 2 de la Ley n.º 20416.

En segundo lugar, el caso comentado demuestra que las limitaciones procesales del art. 9 de la Ley n.º 18287, han permitido que la máxima “sin sanción contravencional, no hay indemnización” gane terreno entre los juzgados de policía local, tal como lo expresó la sentencia de primera instancia. El reconocimiento de que existen hipótesis que pueden configurar incumplimiento contractual sin infracción –como ocurre con la garantía legal– y las modificaciones a la LPDC, a través de la Ley n.º 21081, respaldan la autonomía que

⁴⁵ La primera parte del art. 20 de la LPDC respalda la independencia de la acción indemnizatoria respecto de los plazos de caducidad a que se sujeta el ejercicio de los derechos de la garantía legal al señalar: “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”.

⁴⁶ Hasta nuestros conocimientos, la Corte Suprema no se ha pronunciado sobre esta cuestión.

goza la responsabilidad civil respecto de la responsabilidad infraccional. Fue dicho análisis dogmático el que se plasmó en la fundamentación efectuada por la Corte de Apelaciones de Antofagasta al acoger la acción indemnizatoria.

En lo que se refiere a la relación entre acción civil y contravencional, las acciones de la LPDC, así como sus plazos, pueden articularse a partir de sus distintas hipótesis contravencionales. Así, el plazo de caducidad de los derechos potestativos de la garantía legal y los plazos de prescripción consagrados en el art. 26 de la LPDC permiten articular y distinguir una fase extrajudicial y judicial para su ejercicio, que deben examinarse de forma conjunta y armónica para determinar si se configura responsabilidad por transgresión a la garantía legal (*ex art. 21 de la LPDC*) o por transgresión a un deber legal o estatutaria (*ex art. 26 de la LPDC*).

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- BARCIA LEHMANN, Rodrigo (2012). “Estudio sobre la prescripción y caducidad en el derecho del consumo”. *Revista Chilena de Derecho Privado*, n.º 19.
- BARCIA LEHMANN, Rodrigo (2013). “Comentarios al artículo 26 LPDC”, en Carlos PIZARRO e Iñigo DE LA MAZA (dirs.), Francisca BARRIENTOS (coord.). *La protección de los derechos de los consumidores. Comentario a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores*. Santiago: Thomson Reuters.
- BARCIA LEHMANN, Rodrigo (2019). “La articulación regulatoria de la caducidad en la Ley de Protección del Consumo”, en Alfredo FERRANTE (dir.). *Venta y protección del consumidor. Una visión a través del caleidoscopio latinoamericano*. Santiago: Thomson Reuters.
- BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2012). “Comentario Derecho del Consumo. Tercera Sala Corte de Apelaciones de Santiago, 12 de marzo de 2012, Rol N° 8470-2010 y Juzgado de Policía Local de Vitacura, 11 de noviembre de 2009, Rol N° 114.876”. *Revista Chilena de Derecho Privado*, n.º 18.
- BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2016). *La garantía legal*. Santiago: Thomson Reuters.
- BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2019). *Lecciones de derecho del consumidor*. Santiago: Thomson Reuters.
- BARRIENTOS CAMUS, Francisca y Juan Ignacio CONTARDO GONZÁLEZ (2013). “Comentarios al artículo 23 LPDC”, en Carlos PIZARRO e Iñigo DE LA MAZA (dirs.), Francisca BARRIENTOS (coord.). *La protección de los derechos de los consumidores. Comentario a la Ley de Protección a los derechos de los consumidores*. Santiago: Thomson Reuters.
- CORRAL TALCIANI, Hernán (2003). *Lecciones de responsabilidad civil extracontractual*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- CORRAL TALCIANI, Hernán (2006). “La responsabilidad por incumplimiento y por productos peligrosos en la ley de protección de los derechos de los consumidores”, en Jorge BARAONA y Osvaldo LAGOS (eds.). *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, Cuadernos de extensión Jurídica, n.º 12.* Santiago: Ediciones Universidad de los Andes.
- CORRAL TALCIANI, Hernán (2013). “Comentarios al artículo 47 LPDC”, en Carlos PIZARRO e Iñigo DE LA MAZA (dirs.), Francisca BARRIENTOS (coord.). *La Protección de los derechos de los consumidores. Comentario a la Ley de Protección a los derechos de los consumidores.* Santiago: Thomson Reuters.
- CONTARDO GONZÁLEZ, Juan Ignacio (2011). “Prescripción de la acción indemnizatoria en la Ley de Protección al Consumidor: tendencias jurisprudenciales”, en Hernán CORRAL TALCIANI (coord.). *Prescripción extintiva. Estudios sobre su procedencia y funcionamiento en derecho público y privado. Cuadernos de Extensión Jurídica, n.º 21.* Santiago: Universidad de los Andes.
- CONTARDO GONZÁLEZ, Juan Ignacio (2013a). “Comentarios al artículo 3º e) LPDC”, en Carlos PIZARRO e Iñigo DE LA MAZA (dirs.), Francisca BARRIENTOS (coord.). *La protección de los derechos de los consumidores. Comentario a la Ley de Protección a los derechos de los consumidores.* Santiago: Thomson Reuters.
- CONTARDO GONZÁLEZ, Juan Ignacio (2013b). “Comentarios al artículo 43 LPDC”, en Carlos PIZARRO e Iñigo DE LA MAZA (dirs.), Francisca BARRIENTOS (coord.). *La protección de los derechos de los consumidores. Comentario a la Ley de Protección a los derechos de los consumidores.* Santiago: Thomson Reuters.
- DOMÍNGUEZ ÁGUILA, Ramón (2004). *La prescripción extintiva. Doctrina y jurisprudencia.* Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- FERNÁNDEZ FREDES, Francisco (2003). *Manual de derecho chileno de protección al consumidor.* Santiago: Editorial Lexis Nexis.
- FERNÁNDEZ ORTEGA, Felipe (2019). “La tutela de las micro y pequeñas empresas como consumidoras”, en Juan CONTARDO GONZÁLEZ, Felipe FERNÁNDEZ ORTEGA y Claudio FUENTES MAUREIRA (coords.). *Litigación en materia de consumidores. Dogmática y práctica en la reforma de fortalecimiento al SERNAC.* Santiago: Thomson Reuters.
- FERRANTE, Alfredo (2018). “El inicio del cómputo del plazo para el ejercicio de la responsabilidad contravencional relativa a la garantía legal”. *Revista chilena de Derecho Privado, n.º 30.*
- GUERRERO BECAR, José Luís (2005). “Acciones de interés individual en protección al consumidor en la Ley N° 19.496 y la incorporación de mecanismos de resolución alternativa de conflictos”. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso XXVI.*
- GUERRERO BECAR, José Luís (2008). “La distinción entre contravención infraccional e incumplimiento contractual o contravención civil en materia de protección de derechos del consumidor”, en Alejandro GUZMÁN BRITO (coord.). *Colección de estudios de Derecho Civil en homenaje a la profesora Inés Pardo de Carvallo.* Valparaíso: Ediciones Universitarias de Valparaíso.
- ISLER SOTO, Erika (2017). *Prescripción extintiva en el derecho del consumo.* Santiago: Rubicón.

- LAGOS VILLARROEL, Osvaldo (2005), “Para una recepción crítica de la caducidad”. *Revista Chilena de Derecho Privado*, n.º 4.
- MOMBERG URIBE, Rodrigo (2004). “Ámbito de Aplicación de la Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores”. *Revista de Derecho*, vol. XVII.
- MOMBERG URIBE, Rodrigo (2013). “Comentarios al artículo 1° N° 1 LPDC”, en Carlos PIZARRO e Iñigo DE LA MAZA (dirs.), Francisca BARRIENTOS (coord.). *La protección de los derechos de los consumidores. Comentario a la Ley de Protección a los derechos de los consumidores*. Santiago: Thomson Reuters.
- MORALES ORTIZ, María Elisa (2017). “Extensión del derecho de consumo a contratos B2B. Corte de Apelaciones de Antofagasta, 21 de diciembre de 2016, rol N° 174-2016, Castro Perlaza, Diana con Supermercados Tottus Calama”. *Revista Chilena de Derecho Privado*, n.º 29.
- NASSER OLEA, Marcelo (2013). “Comentarios al artículo 21 LPDC”, en Carlos PIZARRO e Iñigo DE LA MAZA (dirs.), Francisca BARRIENTOS (COORD.). *La protección de los derechos de los consumidores. Comentario a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores*, Santiago: Thomson Reuters.
- PINOCHET OLAVE, Ruperto (2011a). “Delimitación material del Derecho del Consumo: Evolución de la noción de consumidor en la doctrina nacional”, en María Fernanda VÁSQUEZ PALMA (ed.). *Estudios de derecho comercial*. Santiago: Legal Publishing.
- PINOCHET OLAVE, Ruperto (2011b). “¿Es necesaria la condena infraccional como requisito de procedencia a la indemnización de perjuicios regulada en la Ley 19.496 sobre protección del consumidor? Un error histórico”, en Fabián ELORRIAGA DE BONIS (COORD.). *Estudios de Derecho Civil VII. Jornadas Nacionales de Derecho Civil*, Santiago: Thomson Reuters Abeledo Perrot.
- PIZARRO WILSON, Carlos (2019). “Ensayo acerca de la garantía legal prevista en los artículos 19 y 20 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Calificación responsabilidad y concurso”, en Alfredo FERRANTE (dir.). *Venta y protección del consumidor. Una visión a través del caleidoscopio latinoamericano*, Santiago: Thomson Reuters.
- TAPIA, Mauricio (2018). *Protección de consumidores*. 2ª ed. actualizada. Santiago: Rubicón Editores.

Jurisprudencia citada

- Castillo Echegaray, Irene con Comercial Automotriz Miranda SpA (2017): Tercer Juzgado de Policía Local de Antofagasta, 4 de agosto de 2017, rol n.º 23498-2016.
- Castillo Echegaray, Irene con Comercial Automotriz Miranda SpA (2018a): Corte de Apelaciones de Antofagasta, 8 de enero de 2018, rol n.º 147-2017.
- Castillo Echegaray, Irene con Comercial Automotriz Miranda SpA (2018b): Corte Suprema, 12 de abril de 2018, rol N° 995-2018.

Normas citadas

- Ley n.º 19496, establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. *Diario Oficial de la República de Chile*, Santiago, 7 de marzo de 1997.
- Ley n.º 19955, modifica la ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores. *Diario Oficial de la República de Chile*, Santiago, 14 de julio de 2004.
- Ley n.º 20416, fija normas para las empresas de menor tamaño. *Diario Oficial de la República de Chile*, Santiago, 3 de febrero de 2010.
- Ley n.º 21081, modifica la ley sobre protección de los derechos de los consumidores. *Diario Oficial de la República de Chile*, Santiago, 13 de septiembre de 2018.

SIGLAS Y ABREVIATURAS

art.	artículo
arts.	artículos
coord.	coordinador <i>a veces</i> coordinadora
coords.	coordinadores
dir.	director
dirs.	directores
ed.	edición <i>a veces</i> editora
eds.	editores
km	kilómetros
LPDC	Ley n.º 19496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores
Mypes	micro y pequeñas empresas
n.º <i>a veces</i> Nº, No.	número
p.	página
pp.	páginas
Pymes	pequeñas y medianas empresas
S.A.	Sociedad anónima
SpA	sociedad por acciones
ss.	siguientes
vol.	volumen