



TESINA DE DERECHO

**“EL DERECHO DE OPCIÓN DE LA GARANTÍA
LEGAL EN LA LEY 19.496”**

Alumnas: Melisa Fuentes Weber
Andrea Moraga Romero

Profesora Guía: Pamela Prado López.

16 de noviembre, 2012

ÍNDICE.

I.	INTRODUCCIÓN.	Página 1.
II.	ASPECTOS GENERALES.	Página 4.
1-	Naturaleza de los productos a tratar.	Página 4.
2-	El incumplimiento y las garantías.	Página 5.
3-	El producto inidóneo: falta de calidad, idoneidad y aptitud.	Página 7.
4-	Las garantías en el derecho de consumo chileno.	Página 9.
4.1-	Garantía legal.	Página 9.
4.2-	Garantía voluntaria.	Página 12.
4.3-	Garantía extendida.	Página 14.
5-	Problemas vinculados al ejercicio de las garantías.	Página 15.
6-	Tratamiento jurisprudencial y doctrinario otorgado.	Página 16.
7-	Referencia al derecho extranjero.	Página 19.
7.1-	Europa.	Página 19.
7.1.1-	España.	Página 20.
7.1.2-	Italia.	Página 21.
7.1.3-	Alemania.	Página 22.
7.2-	Latinoamérica.	Página 23.
7.2.1-	Brasil.	Página 24.
7.2.2-	Argentina	Página 25.
7.2.3-	Colombia.	Página 26.
7.3-	Conclusiones.	Página 27.

III. ASPECTOS PARTICULARES.	Página 29.
1- El artículo 20 LPC.	Página 29.
1.1- Las causales.	Página 30.
1.2- Los remedios.	Página 30.
1.2.1-La reparación gratuita del bien.	Página 30.
1.2.2-La reposición, previa restitución del bien.	Página 31.
1.2.3-La devolución de la cantidad pagada, previa restitución del bien.	Página 33.
1.2.4-Indemnización de perjuicios.	Página 35.
1.3- El derecho de opción.	Página 35.
IV. CONCLUSIÓN.	Página 40.
V. BIBLIOGRAFÍA.	Página 44.

ABREVIATURAS.

- "CC": Código Civil.
- "LPC": Ley de Protección al Consumidor.

RESUMEN.

El objetivo de este trabajo es realizar un desarrollo dogmático de la garantía legal regulada en los artículos 20 y 21 de la Ley de Protección al Consumidor, especialmente lo referido al derecho de opción que ésta otorga y a la obligación que impone el artículo 21 inciso 9 de la misma ley: hacer efectiva la garantía otorgada por el proveedor agotando todas sus posibilidades antes de poder recurrir a la garantía legal. De esta forma, nos proponemos buscar una interpretación que no suponga un menoscabo a los derechos de los consumidores y que sea más acorde con la finalidad que tiene la Ley 19.496 de protegerlos.

PALABRAS CLAVES.

Producto inidóneo. Garantía legal. Garantía voluntaria. Garantía extendida. Derecho de opción.

I. INTRODUCCIÓN.

En el título II, párrafo 5° de la Ley de Protección al Consumidor, N° 19.496 (en adelante LPC) se reglamenta la responsabilidad por incumplimiento que tiene el proveedor frente a las situaciones que allí se describen, entre las cuales nos centraremos en aquella que dice relación con un producto que adolezca de defectos en cuanto a su calidad. Dicho incumplimiento da origen a la llamada garantía legal, consagrada en el artículo 20 LPC, que pone a disposición del consumidor el derecho de optar entre la reparación gratuita del bien, o previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, todo ello sin perjuicio de la posibilidad de solicitar indemnización por los daños ocasionados. Esto es lo que denominaremos el “derecho de opción”.

Sin 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, las cuales están permitidas por la LPC, al estar reconocidas en varias de sus disposiciones, pero no están reguladas de forma sistemática, produciéndose conflictos sobre todo respecto de la relación entre éste tipo de garantías con la garantía legal, específicamente aquel problema que se genera a partir del artículo 21 inciso 9 LPC, el cual señala: “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” y que se traduce en que el consumidor puede ver menoscabado su derecho legal a optar por lo remedios descritos al quedar “amarrado” a una garantía de origen convencional, conforme a la cual puede no ver satisfechas sus pretensiones. Por lo tanto, el problema que plantearemos en el presente trabajo se formula de la siguiente manera: *¿puede el consumidor ver menoscabado el derecho de opción que le brinda el artículo 20 LPC al otorgarse alguna garantía de origen convencional conforme al artículo 21 inciso 9 LPC?*

Nuestra hipótesis es que las garantías convencionales no pueden disminuir o ir en detrimento de los derechos de los consumidores establecidos legalmente, por lo que

estimamos que la respuesta a la interrogante expresada en el párrafo anterior es negativa, debiendo reinterpretarse dichas disposiciones LPC en un sentido más favorable hacia los consumidores.

Consideramos relevante este tema porque, no obstante su importancia, no ha tenido mucho desarrollo, entendiéndose por parte de la doctrina y la jurisprudencia que el consumidor está obligado a hacer efectiva las garantías voluntarias y extendidas en los términos que establece la póliza antes de poder ejercer la garantía legal, lo cual tiene cabida sólo si esta última aún se encuentra vigente. La interpretación anterior no se condice con la finalidad de la LPC de proteger al consumidor, al encontrarse en una situación de desigualdad respecto del proveedor. En efecto, estimamos que no solo se podría dificultar al consumidor el ejercicio de sus derechos, sino que derechamente desconocerlos ya que puede suceder que al momento de agotar todas las posibilidades que ofrezca la póliza de garantía (voluntaria y/o extendida), la garantía legal haya expirado o caducado atendiendo el corto tiempo que cubre (tres meses desde que se haya recibido el producto). Esta problemática la reflejaremos en un caso hipotético de una compra de un notebook, el cual por defecto tiene garantía legal como ya hemos dicho, pero además se otorga una garantía voluntaria y una extendida. Si este notebook falla dentro del plazo de la garantía legal ¿está realmente obligado a ejercer la garantía convencional respectiva conforme a sus términos (los cuales pueden quitar al consumidor su derecho a elegir), o bien, puede demandar directamente la garantía legal? Y si finalmente se ejerce la garantía convencional y no tiene una respuesta satisfactoria por parte del proveedor o del fabricante ¿puede ejercer la garantía legal aun habiendo transcurrido los tres meses desde la entrega del producto?

Para realizar esta tesina, llevaremos a cabo un trabajo dogmático, de lege lata, adoptando el método inductivo, ya que trataremos de lograr el objetivo señalado a partir de las normas legales pertinentes que componen nuestro derecho vigente (específicamente la LPC y el CC) y de las interpretaciones plasmadas en la jurisprudencia y en la doctrina nacional, haciendo referencia a algunas legislaciones adoptadas en el derecho extranjero que nos puedan servir de utilidad como guía en el desarrollo de nuestro trabajo. Entonces, dividiremos esta investigación en dos capítulos:

- El primero de ellos tratará de los aspectos generales en materia de incumplimientos en el derecho de consumo chileno, señalando los tipos de garantías que se distinguen, su regulación, los problemas que se generan y el tratamiento jurisprudencial que han recibido, además de hacer mención a algunos ordenamientos legales extranjeros referidos a la protección del consumidor.
- En el segundo capítulo abordaremos los aspectos particulares de la garantía legal con mayor detalle, específicamente el derecho que tiene el consumidor de optar entre los remedios mencionados y nuestra interpretación de las normas que lo regulan.

II. ASPECTOS GENERALES.

En este capítulo expondremos un panorama general de la responsabilidad por incumplimiento en el derecho de consumo, tratando de forma particular los defectos relacionados a la calidad e idoneidad de los productos nuevos durables que, en nuestra opinión, son aquellos en que la problemática que señalábamos en la introducción se acentúa (suelen requerir una mayor inversión y generar mayores expectativas en el consumidor).

Entonces, empezaremos por delimitar el concepto de productos nuevos y durables, siguiendo con una explicación acerca de la relación entre las garantías y el incumplimiento en la LPC y luego, explicaremos lo que entenderemos por calidad e idoneidad. A continuación, seguiremos con una descripción de las garantías existentes en la práctica (legal, voluntaria o convencional y extendida) y los principales problemas que se generan a partir de su coexistencia, señalando las respectivas soluciones que ha dado la jurisprudencia. Por último, terminaremos con una referencia a la regulación de otros países tanto europeos como latinoamericanos respecto a las garantías.

De este modo, nos proponemos acercarnos al tema principal de este trabajo: el ejercicio del derecho de triple opción contenido en la garantía legal existiendo conjuntamente garantías de origen convencional (voluntarias y extendidas), a fin de ofrecer una respuesta acorde con una visión sistemática de la regulación de la LPC.

1- Naturaleza de los productos a tratar.

En nuestra investigación nos limitaremos a abordar los problemas que presenten aquellos productos nuevos y durables en el marco de un contrato de compraventa de consumo (artículo 1 LPC). En primer lugar, entenderemos por producto “todos los bienes muebles resultantes de un proceso de fabricación y que hayan sido destinados, independientemente o como piezas incorporadas a otro bien mueble o raíz, al uso o consumo privado por personas naturales” (Corral, 2011a: p.210), por lo tanto, excluimos las prestaciones de servicios, los bienes intangibles, los bienes inmuebles y aquellos bienes muebles que hayan sido elaborados artesanalmente. En segundo lugar, que un producto sea nuevo, significa que este “recién hecho o fabricado” (RAE, 2001), es decir, que haya sido

la primera vez en que el producto se puso en circulación en el mercado. En tercer lugar, un producto durable es aquel que “permite una serie de actos sin destruirse”(Araneda, 1993: p.117), o sea, que puede utilizarse por un periodo prolongado de tiempo, los cuales se contrastan con los productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, aludidos en el artículo 21 inciso 7 de la LPC, cuyo plazo para hacer efectiva la garantía legal será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el termino máximo de 7 días.

2- El incumplimiento y las garantías.

El incumplimiento no está definido en nuestra legislación, sin embargo, el artículo 1556 CC contiene tres hipótesis: no haberse cumplido la obligación, haberse cumplido imperfectamente y haberse retardado el cumplimiento. Por su parte, las garantías, son obligaciones accesorias envueltas en un contrato (Tapia, 2011: pp. 629)¹, que dicen relación con el saneamiento de los vicios ocultos o redhibitorios en un contrato de compraventa, los cuales ponen a disposición del comprador el ejercicio de las acciones edilicias 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, a fin de que el comprador pueda obtener toda la utilidad y las ventajas que al comprarla quiso sacar de ella” (Alessandri, 2003: p. 182).

Tradicionalmente se han regulado las acciones que surgen del incumplimiento y las que surgen de un vicio oculto o redhibitorio de forma separada, como ocurre en nuestro Código Civil, por lo que se ha tendido a pensar que son acciones de naturaleza distinta, cada una con su propio campo de aplicación. Lo anterior genera un problema en el ámbito práctico denominado “cúmulo de acciones”² que consiste básicamente en que frente a una

¹ Mauricio Tapia distingue tres acepciones del concepto “garantía” en el derecho: “(i) En primer lugar, puede tratarse de *contratos* que garantizan ciertos acontecimientos, como la prenda o hipoteca que premunen al acreedor frente a la eventual futura insolvencia del deudor, o el contrato de seguro, que garantiza el pago de una indemnización ocurrido el siniestro. (ii) En otros casos, llamamos garantía a *obligaciones accesorias* envueltas en un contrato, tal como la garantía por vicios ocultos, el derecho de retención o la cláusula penal. (iii) Finalmente, en ciertos casos denominamos garantías a ciertas *promesas* unilaterales, independientes del contrato principal, como la letra de intención o la garantía autónoma.”

² Respecto a este tema, ver: CAPRILE BIERMANN, BRUNO, “Las acciones del comprador insatisfecho: el cúmulo actual y la tendencia al deber de conformidad” y FIGUEROA YAÑEZ, GONZALO, “Rescisión, resolución y redhibición: ¿puede hablarse de un “cúmulo de acciones”?”

situación de insatisfacción del comprador, éste no tenga claridad en cuanto a ejercer la acción emanada del incumplimiento, del vicio redhibitorio, o incluso, de la nulidad y que posteriormente pueda ver rechazada su pretensión al estimar el tribunal que ejerció la acción equivocada (Caprile, 2011; Figueroa, 2011).

Ahora, situándonos desde el punto de vista del nuevo derecho de la contratación, podemos afirmar que el incumplimiento tiene un carácter amplio y objetivo, abarcando los vicios ocultos o redhibitorios. Por lo tanto, entenderemos por incumplimiento la “falta de ejecución o falta de realización de las exigencias del contrato, con la consiguiente insatisfacción del interés del acreedor” (Morales Moreno, 2006), apuntando a la idea de falta de conformidad, lo cual concuerda con expresado en el artículo 1556 CC respecto a las clases de incumplimiento, especialmente los imperfectos. En este sentido, Morales Moreno expone que la relación obligatoria impone deberes de conducta al deudor, entre los cuales encontramos, por un lado, el deber de prestación, es decir, dar, hacer o no hacer algo (por ejemplo, la entrega de la cosa en la compraventa) y, por otro lado, los deberes accesorios, que se traducen, entre otros, en la obligación de *garantizar* un resultado, el cual no es otro que la satisfacción del acreedor. Entonces, podemos sostener que toda desviación del programa contractual (sea referido al deber de prestación o a los deberes secundarios de conducta) implica un incumplimiento (lo cual también puede deberse a la presencia de un vicio oculto o redhibitorio), independientemente de si hay imputabilidad o no, generándose la correspondiente responsabilidad (2006).

Dentro del ámbito del derecho de consumo, esta visión pragmática del contrato a la que aludíamos en el párrafo anterior cobra aún más relevancia por las características especiales que posee en comparación con el contrato propiamente civil (como la mayor frecuencia con que se celebran o la asimetría entre las partes). De hecho, la misma LPC regula la llamada garantía legal, que consiste en una adaptación de la obligación de sanear los vicios redhibitorios a las relaciones de consumo (Corral, 2011a: p.110), en el título denominado “Responsabilidad por incumplimiento”, haciendo equivalente ambos conceptos (incumplimiento y garantía), aunque en el artículo 20 LPC los separe en distintas causales (c y f). Además, podemos concluir que se adopta una noción amplia de incumplimiento al señalar que éste se configura tanto si no se entrega la cantidad prometida

(artículo 19 LPC), como si el producto adolece de defectos relacionados con su calidad (artículo 20 LPC), destacando la causal de la letra c) del artículo 20 LPC, la cual señala que estaríamos en presencia de tales defectos en caso que el producto “no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad”, lo que debe entenderse en relación a la insatisfacción del consumidor, no siendo necesario un comportamiento imputable del proveedor.

En síntesis, el proveedor que vende un producto se obliga no sólo a entregarlo al consumidor, sino que a asegurar que posea las características promocionadas y que funcione de manera correcta, de acuerdo a lo prometido. Si el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones mencionadas no se verifica, estaríamos frente a un incumplimiento contractual por parte del proveedor, aún si actuó de forma diligente.

3- El producto inidóneo: falta de calidad, idoneidad y aptitud.

En cuanto a la clase de incumplimiento, nos referiremos en este trabajo específicamente al que dice relación con la falta de calidad, idoneidad o aptitud en el producto, es decir, aquel que es inidóneo. Según la RAE, la calidad es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor, mientras que lo idóneo es aquello que es adecuado y apropiado para algo (2001).

En la LPC no se consagra expresamente la exigencia de la calidad e idoneidad del producto, pero si hay una referencia, en las causales que dan origen a la garantía legal, al defecto o vicio oculto que imposibilite el uso a que habitualmente se destine (artículo 20, letra f) y al concepto de aptitud (artículo 20, letra c), que se define como la cualidad que hace que un objeto sea apto, adecuado o acomodado para cierto fin (RAE, 2001), el cual que debiese determinarse en relación al interés o las expectativas del consumidor. Sin embargo, nos encontramos con un problema con este concepto, en el sentido que existe jurisprudencia que lo asocia a una finalidad más bien objetiva no vinculado al interés o las expectativas del consumidor, es decir, lo relaciona a las fallas o defectos que sean de una entidad tal, que impidan el normal funcionamiento del producto afectando su utilidad o finalidad esencial, esto es, que lo haga inepto para el fin para el cual fue construido y

adquirido³. En definitiva, sostenemos que la calidad de un producto se identifica con su idoneidad (ya que la idoneidad se comprende dentro del conjunto de propiedades que permiten juzgar el valor de un producto) y para determinar ésta última hay que analizar no sólo las circunstancias al momento de que el producto falle, sino que también aquellas tuvieron lugar antes y durante la compra, como la publicidad, los términos o condiciones del contrato y la apariencia o presentación del producto (Manque, 2006: p.72), e incluso de la marca⁴, ya que todo ello conlleva a generar una confianza en el producto y conjuntamente un interés en el consumidor y su disposición a pagar una cierta cantidad de dinero a cambio de satisfacerlo, es decir, su fundamento se encuentra en el principio de la conmutatividad del contrato, por lo tanto, las expectativas que tiene el consumidor respecto del producto sí serían un factor para determinar si hay un defecto en la calidad del mismo. En este sentido, Corral señala que el producto inidóneo es aquel que no reúne las cualidades sobre las que recayó el consentimiento contractual o que adolece de un “vicio oculto”

³ Sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago (23 de octubre de 2009), Rol N°7656-2009: 8°) Que, en cuanto al fondo, el artículo 20 letra c) de la ley en estudio, dispone que la garantía legal puede hacerse efectiva 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 hubiere señalado en su publicidad. 9°) 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”; 10°) Que, a la misma conclusión llega la interpretación literal de las palabras empleadas por el legislador. En efecto, ambos vocablos aluden a la calidad de “inapto” (debiendo haber empleado inepto), que según el Diccionario de la lengua significa “no apto o a propósito para una cosa; necio incapaz”. A su vez, el vocablo “apto” es un adjetivo que significa que algo es “idóneo, hábil, a propósito para hacer alguna cosa”; 11°) Que, 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, en que el vehículo ingresó al servicio técnico con 7.970 kilómetros para revisión de frenos, inspección que es absolutamente normal en un vehículo que ha recorrido tal cantidad de kilómetros, sin presentar otras fallas de funcionamiento.

⁴ Sentencia Corte de Apelaciones de Santiago (14 de noviembre de 2005), Rol N° 504-2005: 3°.- Que el tribunal no puede pretender que una cosa mueble proveniente de la mano del hombre, como lo es un vehículo motorizado, sea perfecta, y está consciente que ello no es exigible al proveedor. Sin embargo, aprecia que cuando alguien compra un vehículo totalmente nuevo, es decir, saliente de fábrica, a la firma que representa formalmente a la marca respectiva, lo hace, en gran parte, por las seguridades que da el hecho de la protección de que la especie viene revestida por la marca de fábrica, suponiendo que los controles de producción y los del traslado desde la fábrica hasta el lugar de distribución, han sido suficientemente eficaces como para que los compradores no hayan de volver una y otra vez por adecuaciones y/o reparaciones.

(1999: p.166)⁵, de lo que se puede desprender que es el producto que adolecería de defectos de calidad, idoneidad y/o aptitud.

4- Las garantías en el derecho de consumo chileno.

En el título II, párrafo 5° se encuentra regulada la responsabilidad por incumplimiento en el ámbito del derecho de protección al consumidor. En este punto podemos distinguir:

- El incumplimiento en la compraventa de bienes de consumo, subdistinguiéndose entre el incumplimiento referido a la cantidad (artículo 19 LPC) y el incumplimiento referido a la calidad (artículos 20 a 22 LPC) tanto de bienes durables como perecibles.
- El incumplimiento en las prestaciones de servicios (artículos 40 y siguientes LPC).
- La responsabilidad infraccional.

A continuación desarrollaremos, como ya hemos señalado anteriormente, el incumplimiento referido a la calidad de los bienes durables, especialmente a la “garantía legal”, que es la que da origen al derecho de opción (tema central de éste trabajo), conjuntamente con las garantías que se suelen otorgar en la práctica y que no se encuentran reguladas en la LPC, de modo de poder determinar los problemas que se generan en su aplicación.

4.1- Garantía legal.

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 están destinados, es decir, constituye un mecanismo mínimo de protección para asegurar bienes de calidad en un mercado determinado.

Esta garantía se caracteriza por ser general, obligatoria y limitada en el tiempo⁶. Es *general* porque cubre la compra de todos los productos de consumo nuevos o de los usados

⁵ Dentro de la responsabilidad por incumplimiento, distingue: la responsabilidad por el producto inidóneo, la responsabilidad por el producto inseguro y la responsabilidad por el producto peligroso.

⁶ Basado en las características de la garantía legal según Sandoval, 2004: p.127 y 128.

si es que el proveedor cumple con lo establecido en el artículo 14 LPC⁷, todo ello independientemente del precio que tenga, considerándose como 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 (artículo 20 inciso final LPC). Además es *obligatoria*, en el sentido que debe ser otorgada siempre por el proveedor, estando configurada como un derecho irrenunciable para el consumidor, de acuerdo al artículo 4 LPC, no siendo necesaria una convención o acuerdo entre el proveedor o el consumidor, es decir, opera de pleno derecho y no requiere de formalidad específica (artículo 21 inciso final LPC). Según el artículo 16 letra e), cualquier renuncia anticipada a esta garantía constituiría una cláusula abusiva, y por lo tanto, no produce efecto alguno (Barrientos, 2011a; 2011b: p. 689). Finalmente, es *limitada en el tiempo*, por tanto, respecto de los productos durables, deberá hacerse efectiva ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, plazo en el cual el consumidor está facultado para optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, todo ello sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, en los casos señalados en el artículo 20 LPC⁸. Sin embargo, se establece que si el producto se hubiere

⁷ 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 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.

⁸ Causales del artículo 20 LPC:

- 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 siguiente;

vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuese mayor (artículo 21 inciso 1 LPC) y que el plazo de la garantía legal como de una otorgada por el proveedor, se suspende durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en el ejercicio de la garantía (artículo 21 inciso 8 LPC).

En el artículo 21 inciso 1 LPC se exige para el ejercicio de la garantía legal que el producto no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor, es decir, que éste haya utilizado el producto correctamente en función de su naturaleza o a las indicaciones del proveedor⁹, es decir, constituye una causal de exoneración de responsabilidad civil contractual del proveedor (Corral, 2011a: p.122-123). Respecto al deterioro que da origen a este derecho de opción, encontramos fallos que exigen que sea de una cierta entidad que impida el uso al cual esta normalmente destinado, señalando como un argumento el principio de la buena fe contractual¹⁰. Sin embargo, las causales señaladas en el artículo 20 LPC no exigen este requisito, e incluso la letra c) alude a que “no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad”, entendiendo que el producto que se vende debe ser enteramente apto, debiendo determinarse esta aptitud de acuerdo a las expectativas o el interés del consumidor tomando

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.

⁹ Respecto al régimen de responsabilidad aplicable en este punto, ver: CORRAL TALCIANI, HERNAN, “Ley de protección al consumidor y responsabilidad civil por productos y servicios defectuosos”, p.178 a 181 y “Responsabilidad civil por productos defectuosos: análisis y propuestas para el derecho civil y de consumo en Chile”, p. 122 y 123.

¹⁰ Por ejemplo:

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago (23 de octubre de 2009), Rol N°7656-2009, ya citada.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago (02 de octubre de 2006), Rol N° 4382-2006: 1°) Que el derecho para solicitar el cambio del producto reconocido por la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor, requiere que el bien adquirido pierda su condición de enteramente apto para el fin a que debe ser destinado, de modo tal que el defecto o vicio oculto que aquel presente sea de una entidad tal que implique para el consumidor un trastorno en su uso que justifique la solicitud por él formulada.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Concepción (14 de noviembre de 2002), Rol N° 8734-2002: El estatuto protector de los intereses patrimoniales de los consumidores, busca reparar todo menoscabo, detrimento o perjuicio que sufra un consumidor en la adquisición de bienes o en la utilización de servicios, pero siempre que el reclamo sea serio y grave, propio de las relaciones comerciales que se fundan en la buena fe de las partes y del público, más no las que se fundan en meros caprichos o quejas menores.

en consideración la finalidad de proteger al consumidor, a cuyo favor está establecido éste régimen legal especial¹¹.

El artículo 21 inciso 6° LPC señala que el vendedor, fabricante o importador, en su caso, deberá responder al ejercicio de los derechos que surgen de la garantía legal en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello.

Por último, de acuerdo al artículo 21 inciso final, el consumidor debe acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva para ejercer las acciones correspondientes a la garantía legal o a la otorgada por el proveedor, salvo que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, casos en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado por todos los medios de prueba que sean conducentes.

4.2- Garantía voluntaria.

Son aquellas ofrecidas por los proveedores a los consumidores al momento de comprar un producto, conforme a la cual pueden reclamar por los defectos comprendidos en la póliza, haciéndola efectiva en los términos y en los plazos que se establezcan en la misma. Sin embargo, como señala Corral (2011b, p. 413), también puede tratarse de una garantía que haya formado parte de la publicidad efectuada por el proveedor y que conforme al artículo 1 N°4 y 28 LPC se entenderían incorporadas al contrato sin necesidad de que el proveedor las incluya expresamente en la póliza.

¹¹ Sentencia de la Corte de Apelaciones de Rancagua (02 de octubre de 2006), Rol N° 29-2006: 2.- Que yerra en este aserto la recurrente, porque lo que la ley recoge como hipótesis, en el artículo 20 letra c, es que el producto no sea enteramente apto para el uso. La expresión enteramente, que el legislador introduce en la norma, nos orienta en la interpretación, al poner de manifiesto, en la letra, lo que es el espíritu de la disposición: el producto debe incluirse en la hipótesis que estudiamos en la medida en que no cumpla con ser apto para el uso que es razonable y exigible esperar de él, de la manera que sea igualmente exigible esperar. Un automóvil, es claro, tiene como fin el servir de medio de locomoción; pero es asimismo claro que el que logre moverse no basta para que se le estime enteramente apto para el uso. Las exigencias que permitan entender que cumple tal condición dependerán de la naturaleza del vehículo de que se trate. Un automóvil nuevo, sin kilometraje recorrido, modelo del año en que se adquiere, y todavía de una fábrica del prestigio y antigüedad de la marca Ford, es enteramente apto para el uso sólo en cuanto permita éste sin dificultad, deficiencia, falla o ruido extraño alguno. De lo contrario podrá ser apto, si se mueve, pero ciertamente no es enteramente apto, como lo quiere la ley.

A diferencia de la garantía legal, no se encuentra regulada sistemáticamente en la LPC (en cuanto a sí misma y a su relación con la garantía legal), sin embargo, respecto a ella podemos destacar las siguientes disposiciones como pertinentes:

- Artículo 1 N°3 LPC, que trata la información comercial básica, la cual comprende, entre otros, los términos de la garantía cuando procedan. Además se establece que la información comercial básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno. Lo anterior se debe relacionar con el artículo 28 letra c) y e)¹², artículo 32 inciso 1 LPC¹³ y artículo 33 inciso 2 LPC¹⁴.
- Artículo 12 LPC, que obliga al proveedor 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. Por lo tanto, el proveedor queda obligado a respetar la garantía voluntaria una vez otorgada al momento en que el consumidor la haga efectiva.
- Artículo 14 LPC, que exime al proveedor de la obligación emanada de la garantía legal, cuando, con conocimiento del mismo expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o en cuya fabricación se hayan usado partes o piezas usadas, cuando estas circunstancias las de a conocer al consumidor antes de que éste decida la operación de la compra. Lo anterior es sin perjuicio de aquellas obligaciones que hubiera contraído el proveedor en virtud de la garantía otorgada al producto.
- Artículo 20 letra c) LPC, que señala como causal que da origen al derecho de opción mencionado, cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio correspondiente, subsistiere las deficiencias que hagan al bien

¹² Artículo 28 LPC: Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de:

c) las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial;

e) Las condiciones en que opera la garantía.

¹³ Artículo 32 LPC: La información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera, así como su identificación, instructivos de uso y garantías, y la difusión que de ellos se haga, deberán efectuarse en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles en moneda de curso legal, y conforme al sistema general de pesos y medidas aplicables en el país, sin perjuicio de que el proveedor o anunciante pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida.

¹⁴ Artículo 33 inciso 2 LPC: Expresiones tales como "garantizado" y "garantía", sólo podrán ser consignadas cuando se señale en qué consisten y la forma en que el consumidor pueda hacerlas efectivas.

inepto para su uso o consumo. Se añade que el derecho de opción subsiste en el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto o se volviere a presentar la misma, dentro del plazo para ejercer la garantía legal.

- Artículo 21 inciso 1 LPC, que establece que si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor a los tres meses correspondientes a la garantía legal.
- Artículo 21 inciso 8 LPC, conforme al cual se suspende el plazo de la garantía otorgada por el proveedor y de la garantía legal durante el tiempo en que el producto este siendo reparado en ejercicio de la garantía.
- Artículo 21 inciso 9 LPC, que declara que tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer su derecho de opción, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.
- Artículo 21 inciso 10 LPC, que establece que la póliza de garantía y timbrada al momento de la entrega del bien o aquella que se exhiba con la correspondiente factura o boleta de venta producirá plena prueba.
- Artículo 33 LPC, que señala que las expresiones “garantizado” y “garantía” sólo podrán ser consignadas cuando se señale en qué consisten y la forma en que el consumidor puede hacerlas efectivas, siendo susceptibles de comprobación y no induciendo a error o engaño al consumidor.

4.3- Garantía extendida.

Es aquella que el proveedor contrata con el consumidor, conforme a la cual, éste último paga una suma adicional al precio del producto a cambio de una cobertura por un periodo de tiempo más prolongado en relación a la garantía legal y/o la voluntaria.

La garantía extendida tampoco se encuentra regulada de forma sistemática en la LPC siendo aplicables los mismos preceptos mencionados a propósito de la garantía voluntaria.

5- Problemas vinculados al ejercicio de las garantías.

Aquella en que se encuentran vigentes la garantía legal y las garantías voluntaria y extendida: se presentan problemas con el derecho de opción que otorga el artículo 20 LPC (reparación, reposición o devolución de la cantidad pagada, además de la indemnización de perjuicios) , puesto que las garantías voluntarias y extendidas suelen otorgar este derecho al proveedor o fabricante, según sea el caso, y el artículo 21 inciso 9 LPC obliga al consumidor a agotar las posibilidades que ofrecen antes de ejercer la garantía legal.

Para explicar la importancia de esta problemática, volveremos a mencionar el caso de un consumidor que compra un notebook, el cual de acuerdo a los artículos 20 y 21 LPC tiene una garantía legal de 3 meses, pero además el fabricante le otorga una garantía voluntaria por un año y el consumidor contrata con el proveedor una garantía extendida por otro año más, por ejemplo. Supongamos que este notebook presenta fallas a los 2 meses y medio. De esta forma, nos podemos encontrar con un consumidor decepcionado de la calidad del producto o de la marca, por lo que prefiere legítimamente que le devuelvan la cantidad pagada, sin embargo se verá obligado a llevar el computador al servicio técnico y a agotar las posibilidades que ofrece la póliza (lo cual tampoco está claro cuándo acontece). Por otro lado, después de haber ingresado el notebook al servicio técnico, puede seguir presentando problemas después de transcurrida la garantía legal dado el corto tiempo que cubre por lo que si el consumidor pide la devolución (cuyo plazo no se suspende), el proveedor puede negarse alegando que la garantía legal caducó.

Aquella en que la garantía legal caducó pero se encuentran vigentes las garantías voluntarias y extendidas: nos encontramos con la interrogante respecto a la subsistencia del derecho de opción que señala el artículo 20 LPC, es decir, si la prevalencia a la que se refiere el artículo 21 inciso 1 LPC se refiere sólo al plazo o a los términos de la garantía voluntaria o extendida en su totalidad, incluido el derecho de opción que suelen entregar al proveedor o al fabricante.

Por lo tanto, en el caso hipotético que describíamos, nos preguntamos si éste consumidor puede ejercer su derecho de opción aunque hayan transcurrido los tres meses desde la entrega del notebook ya que no obtuvo satisfacción al amparo de la garantía voluntaria, teniendo en cuenta que se vio obligado a recurrir a ésta con anterioridad.

Aquella en que se encuentran caducadas todas las garantías, sea que el producto se haya vendido con alguna garantía adicional o no: el consumidor ya no se ve amparado por el artículo 20 LPC por lo que nos enfrentamos al problema sobre si es posible satisfacer su interés contractual y las vías para lograr dicho objetivo.

6- Tratamiento jurisprudencial y doctrinario otorgado.

En cuanto a la primera de las situaciones, es decir, estando vigentes conjuntamente la garantía legal con alguna garantía otorgada por el proveedor, la jurisprudencia ha entendido que el consumidor debe hacer efectiva esta última antes de ejercer el derecho de opción del artículo 20 LPC, en caso contrario no habría incumplimiento del proveedor¹⁵. Sin embargo se pueden destacar algunas sentencias¹⁶ que relacionan el inciso 9 del artículo 21 con la

¹⁵ Ejemplo:

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Concepción (23 de mayo de 2008), Rol N° 1256-2006: 6° Que, de lo que se viene diciendo aparece que para la aplicación de lo dispuesto en la letra e) del artículo 20 y del inciso noveno del artículo 21, 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 garantía y prestado el servicio técnico correspondiente. 7° Que consta de la boleta de compra venta acompañada por el denunciante, agregada a fojas 24, que el taladro que compró se encontraba amparado por una garantía, según se lee al reverso del documento, de manera que era necesario que, previo a ejercer el derecho de opción contenido en el inciso primero del artículo 20, el consumidor debió hacer efectiva la garantía y acceder a llevar el producto al servicio técnico, lo que no hizo, según se dejó establecido en el fundamento 3° de esta sentencia. 8° Que, en las condiciones anotadas no existía obligación del proveedor de cambiar el producto o anular la compra, como lo pretendía el denunciante, de manera que la denuncia debe ser rechazada.

¹⁶ Sentencia Corte de Apelaciones de Rancagua (02 de octubre de 2006), Rol N° 29-2006: - Que enseguida, nos dice el apelante, se requiere que el comprador haga uso primero de la garantía, antes de solicitar cambios o restituciones. Y en su parecer, el querellante debería haber agotado los mecanismos de reparación que le proporcionaba la garantía. Eso no es así, sin embargo, porque la Ley 19.496 en su artículo 20 letra e) sólo pide que se haya utilizado una vez la garantía; y si prestado el servicio técnico correspondiente, el defecto subsiste, los derechos del consumidor los establece el mismo artículo 20 en su inciso primero, y son de su privativa elección, de forma que la empresa proveedora no tiene derecho alguno a imponerle una solución distinta a la que el cliente ha elegido libremente, que en este caso ha sido la restitución del precio, previa devolución del móvil.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Rancagua (22 de noviembre de 2011), Rol N° 93-2011: 2.- Que el reclamo por el defecto se planteó a fines de octubre del mismo año; esto es, hubo un período de uso de más de un mes, y por ende la garantía, que cubre defectos de fabricación precisamente manifestados con el uso ordinario o corriente, debía operar, y sólo si aún con esa reparación el refrigerador no funcionaba en óptimas condiciones, tenía la cliente los derechos que le asigna el artículo 20 de la Ley 19.496. 3.- Que la posibilidad de que se burle el derecho de los consumidores mediante el expediente de la existencia de pólizas de garantía que impidan optar derechamente por la devolución del producto, no existe ni en general ni en el caso particular. Lo primero, porque si una vez reparado no resulta el bien enteramente funcional, tal como debe serlo uno nuevo, opera el derecho general del señalado artículo 20 de la Ley de Protección al Consumidor y, en cuanto a lo particular de este caso, aquí de lo que se ofrecía era reemplazar una pieza por otra original, y no arreglar simplemente la defectuosa, de suerte tal que con aquel reemplazo el refrigerador

letra e) del artículo 20 LPC señalando que basta una vez que el producto sea sometido a reparación y continúen los desperfectos para que el consumidor pueda ejercer su derecho de opción.

Respecto al plazo de vigencia de la garantía legal, debemos hacer referencia a los casos de suspensión al que alude el artículo 21 inciso 8 LPC cuando el producto este siendo reparado en ejercicio de alguna garantía. Por lo tanto, es posible que el consumidor haga valer la garantía legal una vez transcurridos los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto¹⁷, aunque transcurrido los tres meses desde la fecha de la boleta o factura no se podría pedir la devolución de la cantidad pagada de acuerdo al artículo 21 inciso 11 LPC.

También aludiremos brevemente a la responsabilidad infraccional contenida en la LPC, que de acuerdo al artículo 26 prescriben en el plazo de seis meses contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva. Nos referimos a ella porque, además de la multa que se impone al infractor, se puede perseguir la responsabilidad civil de éste, condenándole a pagar una cantidad de dinero al consumidor a título de indemnización de perjuicios (artículo 3 e) y 50 LPC y 2314 CC), operando, en la práctica, como un mecanismo para amparar el interés del consumidor estando expirada la garantía legal y

venía a resultar equivalente por entero a uno nuevo y sin uso, de manera que ha sido la propia cliente, al negarse a esa solución, probadamente ofrecida por su vendedor, la que ha impedido tanto el correcto funcionamiento del bien que adquirió, como su reemplazo o la restitución del precio, si la reparación no hubiere resuelto el problema.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Concepción (10 de marzo de 2008), Rol N°325-2006: “que en uso o ejercicio de su derecho de opción el querellante solicitó al proveedor la reparación de los defectos apreciados en el automóvil, y si bien el querellado accedió a ello enviando el vehículo al servicio técnico en Santiago, no está probado, como ya se dijo, que las reparaciones se hubiesen efectuado. El automóvil regresó de Santiago con suciedad y los desperfectos que indicó el querellante, que de alguna manera el querellante reconoció, si bien los tildó de menores y fácilmente subsanables. En tal situación, y conforme lo expresa en su parte final la letra e) del artículo 20 de la Ley N°19.496, revive, renace o, como dice la ley, subsiste el derecho de opción del querellante, de elegir entre la reparación, la reposición del producto o la devolución del precio pagado, habiéndose decidido el afectado en esta ocasión por requerir la reposición del bien.

¹⁷ En este sentido, la Sentencia de la Corte de Apelaciones de Chillán (15 de abril del 2010), Rol N° 186-2009, ha expresado “que de acuerdo a los antecedentes anteriormente señalados el plazo de garantía legal del producto estaba suspendido, ya que la primera reparación del refrigerador, se efectuó dentro del plazo de los tres meses que contempla la ley, el cual a los pocos días siguió presentando desperfectos, por lo cual, no puede estimarse, como lo sostiene el recurrente que estos defectos se hayan presentado después de vencida la garantía legal”

vigente el plazo de seis meses mencionado¹⁸, generándose una confusión entre el régimen de garantías y el de responsabilidad infraccional.

Acerca de la subsistencia del derecho de opción más la indemnización de perjuicios una vez expirada la garantía legal, pero encontrándose vigentes otras garantías adicionales encontramos criterios opuestos: por un lado hay sentencias que la apoyan¹⁹, como también las hay que traspasan este derecho al proveedor o fabricante, ciñéndose estrictamente a lo señalado en la póliza respectiva²⁰.

¹⁸ Por ejemplo: Sentencia de la Corte (9 de de Apelaciones de Coyhaique febrero de 2012), Rol N°1-2012, Sentencia de la Corte de Apelaciones de Iquique (5 de enero de 2011), Rol N° 79-2010, Sentencia de la Corte de Apelaciones de Temuco (26 de enero de 2011), Rol N° 1452-2010.

¹⁹Ejemplos:

Resolución de la Corte Suprema (23 de marzo de 2011), Rol N° 9357-10: “Que, en este entendido, como expresa la quejosa en su libelo y reitera en estrados, la decisión de los recurridos 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 de un alcance diverso, imponiéndole exigencias que en el caso concreto están satisfechas.

Se han infringido las disposiciones de los artículos 20 y 21 de la Ley N° 19.496, antes citada, que autorizan al consumidor, en situaciones como la que sirve de fundamento al presente proceso, para requerir, entre otras posibilidades, a su elección, al vendedor, la devolución de la cantidad pagada”.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Antofagasta (3 de febrero de 2011), Rol N° 148-2010: “Así, aquellas acciones destinadas a la reposición del producto; el derecho a la bonificación de su valor en la compra de otro; la devolución del precio pagado en exceso; la reparación gratuita, o previa restitución, su reposición o la restitución de la cantidad pagada y, finalmente, la de indemnización de perjuicios causados, conforme al artículo 21 de la Ley 19.496, prescriben en el plazo de tres meses desde la recepción del producto. Como la misma norma lo indica, si el producto se hubiere vendido con una determinada garantía, prevalece el plazo por el cual esta se extiende si fuere mayor.

Ese es precisamente el caso de autos pues, habiendo ejercido el consumidor la acción destinada a obtener la devolución de la suma pagada por el vehículo que compró, previa restitución del mismo, la demandada, en su libelo de contestación, como se lee a fs. 92, reconoció que la garantía convencional estaba vigente, de lo que se sigue que no puede acogerse, sino, que debe rechazarse la excepción de prescripción respecto de esta acción civil.”

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Antofagasta (26 de octubre de 2010), Rol N° 71-2010: “Que tampoco puede prosperar la alegación del recurso de que la reclamación es extemporánea, en la medida que el artículo 21 inciso 1° de la Ley sobre Protección del Consumidor, establece un verdadero plazo de caducidad de tres meses para hacer uso de los derechos que otorgan los artículos 19 y 29 de la ley, particularmente el de devolución de la suma pagada por el producto, al tiempo que en el caso de autos la acción fue ejercida vencido el plazo señalado.

En efecto, la misma norma señala que el plazo de tres meses no resulta aplicable en el caso que el producto hubiese sido vendido con un plazo de garantía mayor, prevalece este plazo y, en el caso que nos ocupa, como consta del documento de fs. 11, el vehículo tenía una garantía de 24 meses a contar del vencimiento de la garantía legal o bien hasta los 50.000 kilómetros, cualquiera fuera lo que ocurriera primero.”

²⁰ Ejemplo:

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Iquique (5 de enero de 2011), Rol N° 79-2010: “De acuerdo con lo señalado precedentemente, en el evento de existir una garantía convencional, ésta prevalece respecto de las condiciones y plazos legales. En el caso, sub lite, efectivamente existe una garantía de esta clase, al efecto, en el documento rolante a fojas 33 -póliza de garantía- en el acápite titulado “Garantía limitada de vehículos nuevos” se indica que General Motors o sus distribuidores autorizados harán las reparaciones y ajustes necesarios en sus vehículos para corregir defectos de materiales o mano de obra por 24 meses o 50.000 km., lo que primero ocurra, sin cargos, empezando el plazo en la fecha que el vehículo es entregado al comprador.

Finalmente, una vez caducadas todas las garantías correspondientes, el consumidor tendría la opción de recurrir al derecho común (Caprile,2011: p.417). Por lo tanto, puede ejercer:

- Las acciones edilicias por vicios ocultos o redhibitorios, que contemplan la rescisión del contrato o la rebaja del precio y, eventualmente, indemnización de perjuicios (artículos 1857 y siguientes CC).
- La acción de nulidad relativa si se estima que hubo error sustancial en la calidad de la cosa (artículo 1454 CC).
- La condición resolutoria tácita por incumplimiento de contrato, que contempla el cumplimiento específico, la resolución del contrato y la indemnización de perjuicios (artículo 1489 CC).

Es acá donde se genera el problema del “cúmulo de acciones” al que aludíamos al tratar el tema del incumplimiento y las garantías.

7- Referencia al derecho extranjero.

En este punto, haremos una breve referencia a la regulación de los remedios que se ponen a disposición del consumidor para hacer efectiva la calidad de un producto contemplada en las legislaciones del consumidor de España, Italia y Alemania, en Europa, y Brasil, Argentina y Colombia en Latinoamérica, con la finalidad de exponer y advertir las diversas soluciones que se han dado a la problemática en estudio.

7.1- Europa.

En Europa, la guía en materia de protección al consumidor la entrega la Unión Europea a través de diversas directivas que cada país miembro debe incorporar a su legislación interna, sin perjuicio de las adiciones que desee hacer cada uno ellos.

Se ha elegido a España, Italia y Alemania por su relevancia e la influencia histórica de su legislación en la nuestra, y por el tratamiento sistemático y ordenado que hacen de las

Cabe destacar que la citada garantía no se refiere ni considera el cambio del vehículo como tampoco la devolución del dinero pagado por el vehículo adquirido”.

materias del derecho de consumo. España por su capacidad de unificar diversas leyes especiales en una sola ley general del consumidor. Alemania por su particular forma de incorporar la regulación del consumidor en su código civil, unificando y armonizando ambas materias; e Italia que en lugar de regular a través leyes especiales o de incorporar las materias del consumidor en el código civil, decidió promulgar su propio Código de Consumo.

7.1.1- España.

En España, encontramos la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007), conforme a la cual, el vendedor responde ante el consumidor por cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto (artículo 114), definiéndose ésta última de forma casuística (artículo 116) y declarando la incompatibilidad de éstas acciones con aquellas derivadas del saneamiento por vicios ocultos de la compraventa (artículo 117).

En cuanto a los remedios que puede ejercer se contemplan la reparación, la sustitución, la rebaja del precio y la resolución del contrato (artículo 118). Sin embargo, el afectado no puede optar libremente entre ellos, sino que tiene que sujetarse a las reglas de los artículos 119 a 122, los cuales señalan que:

- En primer lugar, el consumidor puede elegir entre la reparación o la sustitución del producto, salvo que una de estas dos opciones resulte objetivamente imposible o desproporcionada, conceptos que están definidos en la misma ley.
- Si concluida la reparación y entregado el producto, éste sigue siendo no conforme con el contrato, el consumidor puede elegir entre la sustitución del producto, salvo que esta opción resulte desproporcionada, la rebaja del precio y la resolución del contrato.
- Si la sustitución no lograra poner el producto en conformidad con el contrato, el consumidor puede elegir entre la reparación del producto, salvo que esta opción resulte desproporcionada, la rebaja del precio y la resolución del contrato.
- Por último, la rebaja del precio y la resolución del contrato procederán, a elección del consumidor y usuario, cuando éste no pudiera exigir la reparación o la sustitución y en los casos en que éstas no se hubieran llevado a cabo en plazo razonable o sin

mayores inconvenientes para el consumidor, no procediendo la resolución cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia.

Respecto a los plazos, se establece (artículo 123) que el vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega; salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega del producto ya existían cuando la cosa se entregó y el plazo de prescripción de las acciones a que aludimos es de tres años desde la entrega del producto. El consumidor deberá informar al vendedor de la falta de conformidad en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella. El cumplimiento del plazo anterior se presume, excepto que se pruebe lo contrario, y su incumplimiento no supone la pérdida del derecho al saneamiento que corresponda, si no que hace responsable el consumidor de los daños o perjuicios efectivamente ocasionados por el retraso en la comunicación.

En cuanto a la garantía comercial ofrecida por el vendedor o por el productor del bien, se expresa que ella no puede afectar a los derechos legales del consumidor y usuario ante la falta de conformidad de los productos con el contrato (artículo 125, número 3, letra c).

7.1.2- Italia.

En Italia, el Código del Consumo hace responsable al vendedor por cualquier falta de conformidad existente en el producto al momento de su entrega (artículo 130) señalando lo que se entiende por falta de conformidad en el artículo 129. En caso de falta de conformidad, el consumidor tendrá derecho a que el producto sea puesto en conformidad gratuitamente, mediante:

- Su reparación o reemplazo, a menos de menos que el remedio elegido resulte imposible o desproporcionado, señalándose a continuación lo que se entiende por desproporcionado. El remedio elegido debe llevarse a cabo en un periodo razonable de tiempo y sin ningún inconveniente significativo para el consumidor, tomando en cuenta la naturaleza del producto o el propósito por el cual el consumidor lo requería.

- Una apropiada reducción del precio o la resolución del contrato, sólo si la reparación o el reemplazo resulta imposible o desproporcionado, si el proveedor no llevó a cabo la reparación o el reemplazo en un periodo razonable de tiempo o si causó inconvenientes significativos al consumidor. Si la falta de conformidad es de menor importancia el consumidor no puede pedir la resolución del contrato.

El proveedor responde de la falta de conformidad que se manifieste en un plazo de dos años contados desde la entrega del producto. Sin embargo, el consumidor pierde sus derechos si no informa al proveedor acerca de la falta de conformidad en un plazo de dos meses desde que la descubrió. Además, salvo que se pruebe lo contrario, se presumirá que los defectos manifestados en un plazo de seis meses desde la entrega del producto, existían en esa fecha, a menos que la presunción incompatible con la naturaleza del producto o de la falta de conformidad. El plazo de prescripción de las acciones destinadas a reclamar por la falta de conformidad no oculta dolosamente por el proveedor, será, en cualquier evento, de veintiséis meses contados desde la entrega del producto (artículo 132).

Respecto de la garantía convencional, ésta debe establecer, a lo menos, que el consumidor tiene derechos legales de conformidad al código y que la garantía convencional no afecta esos derechos (artículo 133 letra a).

7.1.3- Alemania.

En Alemania, la legislación relativa al consumidor se encuentra en el Código Civil, al regular la venta en general y específicamente en un párrafo dedicado a las ventas de consumo, cuyas normas rigen de forma complementaria a la normativa general. De acuerdo a éstas el vendedor responde por los vicios materiales, señalándose casuísticamente cuando se entiende que existen o no tales vicios (artículo 434). En caso de existir éstos, el consumidor puede:

- Exigir la corrección de cumplimiento, eligiendo entre la eliminación del vicio, o la entrega de una cosa libre de vicios; previa devolución de la cosa defectuosa. Sin perjuicio que el vendedor deba asumir todos los gastos, puede oponerse al tipo de corrección elegido por el comprador por implicarle un gasto desproporcionado. En

este caso la pretensión del comprador se restringe al otro tipo de corrección del cumplimiento (artículo 439)

- Resolver el contrato o reducir el precio (artículos 440 y 441).
- Reclamar el resarcimiento del daño o el reembolso de gastos infructuosos (artículos 440 y 284)

Todos estos derechos pueden ser ejercidos por el comprador si tuvo desconocimiento de los vicios que reclama, de lo contrario, se excluyen. Si como consecuencia de negligencia grave, un vicio ha permanecido ignorado por el comprador, éste solo puede ejercitarlos si el vendedor ha ocultado dolosamente el vicio o si ha asumido una garantía por las cualidades de la cosa (artículo 442).

El plazo para ejercer estos derechos es de dos años desde la fecha de la entrega del producto nuevo. Si aparece un vicio material en el plazo de seis meses desde la transmisión del riesgo (se produce con la entrega), se presume que la cosa ya era defectuosa en el momento de la transmisión del riesgo, a no ser que esta presunción sea incompatible con la naturaleza de la cosa o del defecto (artículo 476).

Además se señalan dos tipos de garantías: la garantía por las cualidades y la garantía por la duración (artículo 443). Deben estar redactadas en forma sencilla y comprensible, debiendo incluir una advertencia de los derechos legales del consumidor, así como que éstos no son restringidos por las garantías otorgadas por el vendedor o fabricante, entre otros aspectos (artículo 447). Las normas establecidas en la compraventa que benefician al comprador o consumidor tienen un régimen imperativo, pues no pueden pactarse acuerdos con anterioridad a la notificación de un defecto que discrepe con ellas en perjuicio del consumidor (artículo 475).

7.2- Latinoamérica.

En Latinoamérica, a diferencia de lo que ocurre en los países europeos, no existe un organismo que imponga directrices mínimas que otorguen cierta uniformidad a las legislaciones, por lo que cada una es un caso particular. Brasil es pionero en la regulación de la protección al consumidor, Argentina tiene gran calidad y técnica legislativa, y

Colombia es el caso más reciente, pues sólo hace un año aprobó una ley especial del consumidor.

7.2.1- Brasil.

Brasil cuenta con un Código de Defensa del Consumidor desde 1990: Ley Federal 8.078/1990. De acuerdo a éste, los proveedores de productos de consumo durables son solidariamente responsables por los vicios de calidad que los vuelvan impropios o inadecuados para el consumo al que se destinan, o les disminuyan el valor, así como por aquellos derivados de la disparidad con las indicaciones que constan en el recipiente, empaques, rótulos o mensaje publicitario, respetadas las variaciones resultantes de su naturaleza, pudiendo el consumidor exigir la sustitución de las partes viciadas (artículo 18).

En el caso de que dicho vicio no sea solucionado en el plazo máximo de 30 días (por acuerdo entre las partes puede fijarse un plazo de entre 7 y 180 días), el consumidor podrá exigir, alternativamente y a su elección:

- La sustitución del producto por otro de la misma especie en perfectas condiciones de uso. No siendo posible la sustitución del producto, podrá haber sustitución por otro de especie, marca o modelo diverso, mediante la complementación o sustitución de la eventual diferencia de precio, sin perjuicio de los remedios que se mencionan a continuación.
- La restitución inmediata de valores pagados, debidamente actualizados, sin perjuicio de eventuales pérdidas y daños;
- La reducción proporcional en el precio.

El consumidor puede hacer uso inmediato de los remedios señalados anteriormente cuando en razón de la extensión del vicio, la sustitución de las partes viciadas pueda comprometer la calidad o características del producto, disminuir su valor o se trate de producto esencial.

El plazo para reclamar la garantía es de 90 días. Sin embargo, hay que distinguir la fecha desde la cual se computa: tratándose de vicios aparentes o de fácil reconocimiento, a

partir de la entrega efectiva; si se trata de vicio oculto, el plazo de comienzo a contar desde el momento en que se verifique el defecto (artículo 26).

Respecto de las garantías, prescribe que la garantía legal es independiente de la garantía voluntaria, siendo vedada la exoneración contractual del proveedor (artículo 24). La garantía contractual será otorgada por medio de un término escrito en el que se deben señalar el plazo, en qué consiste la misma garantía, así como la forma y lugar donde podrá ser cumplida, entre otras (artículo 50).

7.2.2- Argentina

En Argentina, la regulación pertinente se encuentra en Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 de 1993 modificada en el 2004. En ella se contemplan 6 meses para ejercer la garantía legal para los productos en estudio, desde la fecha de entrega, por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o su correcto funcionamiento (artículo 11).

La garantía legal, en principio, es sólo de reparación, es gratuita y prolonga el plazo de la garantía mientras el consumidor está privado del uso de la cosa (artículo 16). Posteriormente, en el supuesto que la reparación efectuada no resulte satisfactoria por no reunir la cosa reparada, las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada, el consumidor puede optar entre las siguientes alternativas (artículo 17):

- Pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características. En tal caso el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de la entrega de la nueva cosa;
- Devolver la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas, conforme el precio actual en plaza de la cosa, al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales;

- Obtener una rebaja proporcional del precio.

En todos los casos mencionados, la opción por parte del consumidor no impide la reclamación de los eventuales daños y perjuicios que pudieren corresponder.

Destacamos que se declara expresamente que la aplicación de las disposiciones relativas a las garantías de la Ley de Defensa del Consumidor, no obsta a la subsistencia de la garantía legal por vicios redhibitorios, es decir, no son excluyentes. Se señala además que, a instancias del consumidor, se aplicara de pleno derecho el artículo 2176 del Código Civil²¹ y que el artículo 2170 del Código Civil²² no podrá ser opuesto al consumidor.

Respecto a las garantías, se expresa que la garantía legal tendrá vigencia por seis meses a partir de la entrega, pudiendo las partes convenir un plazo mayor (artículo 11) y se establece el contenido mínimo de la garantía convencional, dentro del cual constan sus condiciones de validez, plazo de extensión y las condiciones de reparación de la cosa con especificación del lugar donde se hará efectiva, así como que cualquier cláusula cuya redacción o interpretación contraríen las normas del presente artículo es nula y se tendrá por no escrita (artículo 14). También es pertinente hacer presente que sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte (artículo 37 letra b).

7.2.3- Colombia.

En Colombia encontramos el reciente Estatuto del Consumidor, Ley 1.480 de 2011, que comenzó a regir el 12 de abril de 2012, con el cual este país se pone al día en materia de protección al consumidor a nivel mundial. Conforme a éste, es obligación de los productores y proveedores responder solidariamente por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento del producto por el término de un año partir de la entrega

²¹ Artículo 2176 del Código Civil Argentino: Si el vendedor conoce o debía conocer, por razón de su oficio o arte, los vicios o defectos ocultos de la cosa vendida, y no los manifestó al comprador, tendrá éste además de las acciones de los artículos anteriores, el derecho a ser indemnizado de los daños y perjuicios sufridos, si optare por la rescisión del contrato.

²² Artículo 2170 del Código Civil Argentino: El enajenante está también libre de la responsabilidad de los vicios redhibitorios, si el adquirente los conocía o debía conocerlos por su profesión u oficio.

del producto nuevo al consumidor si el plazo no ha sido dispuesto por la autoridad competente o ha sido anunciado por el proveedor (artículo 7 y 8).

Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones (artículo 11):

- Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.
- En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.

El término de la garantía se suspenderá mientras el consumidor esté privado del uso del producto con ocasión de dicha garantía. Si se produce el cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente desde el momento de reposición. Si se cambia una o varias piezas o partes del bien, éstas tendrán garantía propia (artículo 9). Respecto a las garantías suplementarias, se señala que se podrán otorgar cuando amplíen o mejoren la cobertura de la legal. Pueden ser gratuitas u onerosas, en este último caso se deberá obtener la aceptación expresa y escrita por parte del consumidor (artículo 13).

7.3- Conclusiones.

Observamos una tendencia a considerar como incumplimiento los casos en que los productos nuevos y durables adquiridos por medio de un contrato de compraventa de consumo no cumplan con las expectativas que tiene el consumidor respecto de la calidad de los mismos, lo cual se traduce en la falta de conformidad.

En el derecho del consumidor europeo existe uniformidad en cuanto a los siguientes aspectos: se establece un plazo bastante mayor que en Chile para ejercer la garantía legal (dos años), como contrapartida a un claro orden de prelación para acceder a los remedios contractuales de saneamiento de la relación de consumo, entre los cuales aparece la rebaja

del precio como una opción que no se contiene en nuestra ley de protección al consumidor respecto a los vicios de calidad del producto. Además, se contempla la falta de conformidad entre lo ofrecido y lo recibido como causal para hacerla exigible y se señala expresamente que la garantía convencional no puede afectar los derechos legales del consumidor.

En el derecho de consumo de los países latinoamericanos vistos, también se establecen plazos mayores para hacer efectiva la garantía legal en relación a nuestra LPC y se contemplan vicios que hacen referencia a la calidad (Brasil y Colombia), y a la falta de identidad entre lo ofrecido y entregado (Argentina), estableciéndose, en todos, un orden de prelación de los remedios contractuales a utilizar. Respecto de las garantías; en Brasil se señala que la garantía convencional es complementaria e independiente a la legal, en Argentina ésta última puede ser ampliada más allá de los seis meses por acuerdo de las partes y de acordarse adicionalmente una garantía convencional ésta es complementaria a la legal, y por último, en Colombia se pueden otorgar garantías suplementarias siempre y cuando amplíen o mejoren la cobertura de la legal, es decir, en estos países tampoco se permite que las garantías de origen convencional disminuyan o vulneren los derechos otorgados por la garantía legal.

Como vemos, en todas estas legislaciones se incorporan elementos de los que carece la nuestra y otorgan mayor certeza jurídica a los usuarios y operadores del derecho, reduciéndose ampliamente la indefensión al consumidor.

III. ASPECTOS PARTICULARES.

En el capítulo anterior analizamos el sistema de garantías en el derecho de consumo chileno respecto de los productos nuevos y durables cuando presentan deficiencias en su calidad e idoneidad, existiendo una garantía de origen legal establecida en la LPC como garantías de origen convencionales (voluntarias y extendidas), además de señalar como se regulan éstas en algunos países europeos y latinoamericanos.

En este capítulo estudiaremos con mayor detalle lo que ocurre en nuestro país en cuanto a la regulación de la garantía legal, sus causales, remedios y relación con las garantías de origen convencional, específicamente lo que ocurre con el llamado derecho de opción del consumidor establecido en el artículo 20 LPC.

1. El artículo 20 LPC.

El artículo 20 LPC expresa: “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:

- 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 siguiente;

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.

Para 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”.

1.1 Las causales.

En cuanto a los supuestos que dan origen a la garantía legal, encontramos que éstos pueden referirse tanto a la calidad como a la seguridad de la cosa²³.

1.2 Los remedios.

1.2.1 La reparación gratuita del bien.

De acuerdo al artículo 21 incisos 2 y 4 LPC, el consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador, los cuales no podrán derivar el reclamo. En caso de que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22²⁴. Es importante que este remedio

²³ Respecto a los problemas que genera la confusión entre estos dos conceptos, ver: BARRIENTOS CAMUS, FRANSISCICA, “La distinción entre calidad y la seguridad de los productos. Algunos problemas que presenta la responsabilidad del vendedor en las ventas de consumo”,

²⁴ Artículo 22 LPC: 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.

se haga efectivo en el servicio técnico correspondiente, ya que, en caso contrario, no habría incumplimiento de acuerdo a la jurisprudencia²⁵.

El servicio que brinde el proveedor, en este caso, debe ser “oportuno, diligente y eficaz”²⁶. Cuando la exigencia anterior no se cumpla, y el consumidor no pueda disponer del bien enteramente apto para su uso o consumo (atendiendo a sus expectativas), se abriría nuevamente el derecho de opción de acuerdo al artículo 20 letra e) LPC, es decir una reparación deficiente da a lugar nuevamente a la garantía legal, además de configurarse una infracción según el artículo 23 inciso 1 LPC²⁷.

Por último, agregamos que el plazo se suspende mientras el bien este siendo reparado en ejercicio de una garantía (sea legal o convencional) según lo establecido en el artículo 21 inc 8 LPC, con excepción del plazo para solicitar la devolución de la cantidad pagada, el cual no se suspende.

1.2.2 La reposición, previa restitución del bien.

Se entiende por reposición el cambio de un producto por otro. En otras legislaciones, como vimos, se habla de sustitución o reemplazo. La LPC, sólo establece como requisito adicional a la concurrencia de alguna de las causales que se señalan para obtener el derecho a la reposición del producto, la restitución del mismo (al igual que en la devolución de la suma pagada), dependiendo el ejercicio de este remedio enteramente de la elección del consumidor²⁸. Es decir, al presentarse en el producto algún defecto, sin importar su magnitud, y configurándose una de las causales que señala el artículo 20 LPC, el consumidor tiene total libertad para solicitar la reposición, exigiéndosele únicamente que previamente restituya el producto.

²⁵ Sentencia de la Corte de Apelaciones de Valparaíso (14 de julio de 2010), ROL N° 345 – 2010.

²⁶ Sentencia de la Corte de Apelaciones de La Serena (04 de julio de 2008), Rol N° 49-2008.

²⁷ Artículo 23 inciso 1 LPC: Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la 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.

²⁸ En una sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago (02 de octubre de 2006), Rol N° 4382-2006, se señala “que la facultad para solicitar el cambio del bien o producto defectuoso se ha 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 o 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”, razonamiento que no compartimos.

En principio, el producto que se repone debe ser igual a la unidad o pieza que se restituye (artículo 20 inciso final LPC). Sin embargo, atendido que los productos se van agotando y puede darse la posibilidad que el proveedor no tenga otro producto igual en stock, nos encontramos con el problema práctico de determinar el criterio para entregar ya no un producto igual sino uno similar y las características que debe reunir este producto: si sólo es necesario que cumpla con una “semejante funcionalidad”²⁹ o si debe ser un modelo actualizado³⁰. Este problema es particularmente relevante considerando que se obliga al consumidor a hacer efectiva la póliza voluntaria y/o extendida y agotar las posibilidades que ofrece (entre la cual puede estar contemplada la reposición del producto por otro de “semejante funcionalidad”) antes de ejercer el derecho de opción del artículo 20 LPC, por lo tanto, al estar el proveedor dispuesto a cambiar el producto por uno de similar funcionalidad, no habría incumplimiento, encontrándose el consumidor forzado a aceptarlo aunque sea, en definitiva, de menor valor o no tenga exactamente las mismas propiedades. Creemos que, en principio, el producto debiese ser idéntico, tal como lo señala la LPC, y en caso de que no se encontrase uno igual en stock puede cambiarse por otro producto de

²⁹ Sentencia de la Corte de Apelaciones de Antofagasta (04 de Julio de 2008), Rol N° 39-2008: “ OCTAVO: Que de conformidad al mérito de autos y de acuerdo a lo señalado en el considerando tercero, se encuentra comprobado que en el caso de autos se denunció a la Tienda Ripley por no haber entregado al adquirente y denunciante una lavadora igual a la que éste compró en dicho establecimiento el día 14 de junio del año dos mil tres, luego que el producto original presentara fallas irreparables el año 2007, de acuerdo a informe técnico que rola en autos.

Asimismo, se halla acreditado que, si bien es cierto que la garantía por el producto ya señalado se encontraba vigente al momento del reclamo y posterior denuncia, y en consecuencia, asistía al demandante el derecho a solicitar su cumplimiento, no lo es menos que -al haber manifestado la Tienda Ripley su disposición a reemplazar la mencionada lavadora por otra semejante, de similar funcionalidad, otorgando el respectivo código, como lo admite el propio denunciado a fojas 33- dejó en evidencia su intención de cumplir con la garantía contratada, y si no se provocó el reemplazo del producto fue debido al rechazo expreso del denunciante.

Por lo que es dable concluir que en la especie- no existió de parte de la denunciada incumplimiento a la obligación pactada en la garantía voluntaria extra, debiendo considerarse al efecto que le asistía el derecho también convenido- de devolver un producto de semejante funcionalidad, en el evento de no poder entregar el mismo adquirido, de acuerdo a reserva hecha en el documento de fojas 7”.

³⁰ Sentencia de la Corte de Apelaciones de Concepción (10 de marzo de 2008), Rol N°325-2006: “En tal situación, y conforme lo expresa en su parte final la letra e) del artículo 20 de la Ley N° 19.496, revive, renace o, como dice la ley, subsiste el derecho de opción del querellante, de elegir entre la reparación, la reposición del producto o la devolución del precio pagado, habiéndose decidido el afectado en esta ocasión por requerir la reposición del bien. Este 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”.

“semejante funcionalidad” siempre que el consumidor consienta en ello. Si el consumidor no lo hace, se debe tener por agotada esa posibilidad.

Finalmente, se debe tener presente que al sustituir un producto se inicia una garantía completamente nueva³¹. Esto no lo señala la ley expresamente, sin embargo debe entenderse así, pues se está recibiendo un nuevo producto, el cual lleva incorporada la garantía legal conforme al artículo 20LPC.

1.2.3 La devolución de la cantidad pagada, previa restitución del bien.

Respecto a este remedio, existe una particularidad en cuanto al sujeto pasivo y al plazo, ya que el artículo 21 inciso 5 LPC ordena que la acción que persiga la devolución de la cantidad pagada no podrá intentarse sino respecto del vendedor y el inciso 11 del mismo artículo señala que el plazo para ejercerla se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no se suspenderá en caso alguno. Además, si tal devolución se acordare una vez expirado el plazo a que se refiere el artículo 70 del decreto Ley N° 825, de 1974³² el consumidor sólo tendrá derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes³³. La cantidad que se devuelve debe equivaler a un producto nuevo, suma que “debiera estar reajustada de acuerdo a la depreciación monetaria al

³¹ Corte de Apelaciones de Antofagasta (28 de febrero de 2008), Rol 6-2008: “En este sentido 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”.

³² Artículo 70 DL 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.

³³ Sentencia de la Corte de Apelaciones de Antofagasta (03 de febrero de 2011), Rol N° 148-2010: “Que tratándose de la acción destinada a la devolución de la cantidad pagada, como lo señala el inciso penúltimo del artículo 21 de la Ley N° 19.496, vencido el plazo previsto en el artículo 70 del Decreto Ley N° 825, sobre Impuesto a las Ventas y Servicios, esto es, el plazo de tres meses entre la entrega y la devolución, el consumidor sólo tiene derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes, tal y como lo determinó el señor Juez de la causa, por lo que debe rechazarse la petición del actor en su apelación en orden a que se condene a la demandada también al pago de la suma cancelada por concepto de impuestos”.

momento que se realiza para que sea integral”³⁴, soportando el proveedor el menoscabo que implica el producto usado y fallado, sobre todo si, debido a su conducta, el consumidor no ha tenido una respuesta oportuna y satisfactoria³⁵.

Debemos destacar que el mismo artículo 20 LPC distingue claramente la devolución de la cantidad pagada de la indemnización de perjuicios³⁶ tratándose del ejercicio de la

³⁴ Sentencia de la Corte de Apelaciones de Concepción (10 de agosto de 2006), Rol N° 8190-2003.

³⁵ Sentencia de la Corte de Apelaciones de Rancagua (02 de octubre de 2006): Que el abogado apelante sostuvo en estrados que no es justo que la empresa deba recibir ahora el móvil devuelto, tras más de un año de uso, con más de 8.000 kilómetros de recorrido; pero lo cierto es que sí resulta justo, pues la causa de esa demora y de ese uso ha sido exclusivamente la negativa de su representada a cumplir con lo que era su obligación legal. En efecto; el vehículo fue adquirido en junio de 2005 y ya en agosto del mismo año; esto es, dos meses y algunos días después, el comprador interponía su acción, justamente ante la negativa del vendedor de devolverle su dinero. Y todavía antes, el comprador intentó resolver el asunto por la vía administrativa, pues consta del documento de fs. 5 que la empresa, el 1 de agosto de 2005, es decir, antes de los dos meses desde la venta, contestó al Servicio Nacional del Consumidor, amparándose en la garantía pactada, lo que como vemos es lo mismo que argumentó en el juicio, olvidando que el derecho de opción lo da la ley al consumidor y por tanto no puede ser contractualmente anulado, ni puede ser coartado por el proveedor de manera alguna. Así pues, no es ahora cuando el adquirente decide recuperar el precio devolviendo el móvil, ni llevaba éste 8.000 kilómetros recorridos cuando se toma esa decisión. Si el proveedor no admitió una opción que era legalmente procedente y si 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. Lo cierto es que no se ve por qué de la infracción del proveedor deba seguirse un daño a la parte diligente que, entonces, tenía todo el derecho a seguir usando el vehículo, en tanto se decidiera el juicio a que su proveedor lo obligó con su negativa.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Antofagasta (03 de febrero de 2011), Rol N° 148-2010: Que las argumentaciones de la demandada, en orden a que constituye una desproporción que se la condene al pago de una indemnización equivalente a un vehículo nuevo, no obstante que el del actor tiene tres años de uso y cien mil kilómetros de recorrido no puede ser oída. Desde luego pues se trata de una acción de reparación del consumidor que es afectado por deficiencias tales en la fabricación del producto que hacen que el mismo no sea enteramente apto para su uso y que tiene una especial regulación en la ley que expresamente permite obtener la devolución de todo lo pagado por el producto, salvo la hipótesis ya vista en materia impositiva siempre, claro está, que como en autos, ello se haga dentro de los plazos de prescripción. En ese entendido, debe estarse con el señor Juez de la causa pues si bien el vehículo podía ser conducido, lo cierto es que presentaba fallas graves en su más esencial sistema de seguridad, y que, además, justifica en parte el elevado valor del vehículo, cuestión que fue reiteradamente alegada por el consumidor y que no pudo ser reparada, en modo alguno, por la demandada, por lo que se está en el supuesto previsto en la ley para ordenar la devolución del precio del producto previa restitución. 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.

³⁶ Acerca de la distinción entre el valor de la cosa y la indemnización de perjuicios, ver: BARAHONA, JORGE, “Responsabilidad contractual y factores de imputación de daños: apuntes para una relectura en clave objetiva”, páginas 156 a 162 y BARROS, ENRIQUE, “Finalidad y alcance de las acciones y remedios contractuales”, páginas 414 y 415.

garantía legal, siendo remedios distintos e independientes, por lo tanto, el precio pagado por el producto no configura una partida de daño emergente³⁷.

1.2.4 Indemnización de perjuicios.

Reiteramos que la indemnización por los daños ocasionados es un remedio distinto a la devolución de la cantidad pagada, y que en cuanto a su procedencia, nos remitimos a las normas generales de responsabilidad contractual, lo que se traduce en que el consumidor debe probar la concurrencia de sus requisitos (especialmente lo referido al daño y la relación de causalidad).

1.3 El derecho de opción.

El artículo 20 inciso 1 LPC señala 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”. Lo anterior es lo que llamaremos “derecho de opción”, y que al ser un derecho establecido en la LPC es irrenunciable anticipadamente por los consumidores. Además, se debe tener presente el artículo 16 letra e) LPC que establece que no producirá efecto alguno, en los contratos de adhesión, las cláusulas o estipulaciones que contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio. Sin embargo, el artículo 21 inciso 9 LPC expresa que tratándose de los 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. En razón de lo anterior nos preguntamos qué sucede con el derecho de opción conferido por el artículo 20 LPC cuando se otorga una garantía voluntaria o una extendida, distinguiendo entre las siguientes posturas:

³⁷ Aunque existe jurisprudencia que los confunde, por ejemplo, la sentencia de la Corte de Apelaciones de La Serena (14 de octubre de 2011), Rol N° 117-2011: Que, en el caso que nos ocupa, se ha producido por parte del consumidor la restitución a la casa comercial demandada, de la impresora que adquirió, de modo que, conforme a lo reclamado, se entiende que este persigue la devolución de la cantidad pagada por concepto de precio, ascendente a \$44.980.- correspondiente al daño emergente que genera el perjuicio que ha sufrido”.

1. El consumidor queda obligado a hacer efectiva la garantía otorgada por el proveedor antes de la garantía legal, agotando las posibilidades que ofrece conforme a los términos de la póliza.

Esta corresponde a la opinión mayoritaria en la jurisprudencia³⁸.

En primer lugar, debemos esclarecer cuándo se entienden agotadas las posibilidades, pudiendo determinarse de acuerdo a los términos de la póliza de garantía o entendiendo que las posibilidades se agotan una vez que se ha hecho efectiva la garantía voluntaria o extendida y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistiendo las deficiencias que lo hicieron inapto para el uso o consumo, incluso si se presenta una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, ya que el artículo 20 letra e LPC señala que esta hipótesis da origen a la garantía legal. Nos inclinamos por la segunda opción ya que creemos que atenerse a la póliza de garantía es dejarle esta decisión al proveedor, lo cual podría conducir a la posibilidad de que se cometan abusos contra el consumidor. En definitiva, pese a que el artículo 21 inciso 9 LPC establece que las posibilidades se agotan conforme a los términos de la póliza, ésta última no puede imponer mayores cargas a los consumidores en detrimento de los derechos que establece la misma LPC, específicamente su artículo 20 letra e), por lo tanto el consumidor tendría la posibilidad de acceder a la garantía legal “cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias”, no obstante lo señalado en la póliza.

En segundo lugar, se debería precisar qué sucede con la garantía legal mientras se hace efectiva la garantía voluntaria o extendida. En este punto, es necesario señalar que la obligación del consumidor en cuanto a ejercer la garantía voluntaria antes que la garantía legal no significa que pierda directamente su derecho de opción. Sin embargo, se ha entendido, por regla general, que ambas rigen conjuntamente y que se podría ejercer la garantía legal una vez agotadas las posibilidades que otorga la garantía voluntaria sólo si aún está vigente, lo cual es poco probable teniendo en especial consideración su corta duración, por lo que estimamos que esta interpretación constituiría un menoscabo a los

³⁸ Ejemplos de jurisprudencia: Sentencia de la Corte de Apelaciones de Concepción (23 de mayo de 2008), Rol N° 1256-2006, Sentencia Corte de Apelaciones de Rancagua (02 de octubre de 2006), Rol N° 29-2006, Sentencia de la Corte de Apelaciones de Rancagua (22 de noviembre de 2011), Rol N° 93-2011, Sentencia de la Corte de Apelaciones de Concepción (10 de marzo de 2008), Rol N° 325-2006.

derechos del consumidor. A este respecto, Barrientos señala que se “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 que primero operan las otras garantías; y luego una vez caducadas entra en vigencia la garantía legal” (Barrientos, 2011a). También podría admitirse la posibilidad de que la garantía legal tenga una duración equivalente a la garantía otorgada por el proveedor atendiendo a lo que expresa el artículo 21 inciso 1 LPC: “si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió si fuese mayor”.

2. El consumidor puede optar entre hacer efectiva la garantía otorgada por el proveedor o hacer efectiva la garantía legal.

Como argumentos se puede señalar 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, que son irrenunciables anticipadamente para el consumidor (Barrientos, 2011a), lo cual es concordante con la regulación que se otorga a este tema en el derecho extranjero conforme a lo señalado en el capítulo anterior. Además, la interpretación anterior “viene a contradecir todo el sentido y la finalidad de una ley que justamente se titula “Protección de los Derechos de los Consumidores” (Corral, 2011b: p. 421).

Hernán Corral sostiene que debe reinterpretarse el artículo 21 inciso 9 LPC en el sentido que la obligación que supone que la expresión “deberá” opera sólo en el caso que el consumidor haya optado por la garantía voluntaria por sobre la garantía legal y que supone que debe hacerla efectiva ante quien corresponda, es decir, el proveedor que la otorgó, agotando todas las posibilidades que ofrece conforme a los términos de la póliza (2011b: p.421).

Concordamos con los argumentos señalados por Barrientos y Corral, en el sentido de que deberían interpretarse estas disposiciones de forma más favorable al consumidor permitiéndole optar entre ejercer la garantía legal directamente, o ejercer la garantía convencional con anterioridad, según su preferencia. Retomando el ejemplo que señalábamos en el primer capítulo, respecto a la compra de un notebook con garantía

voluntaria y extendida, y poniéndonos en una hipótesis de pérdida de confianza en el proveedor, como en el caso de un desperfecto de tal magnitud que evidencie la pésima calidad de sus productos (un evidente desgaste, fragilidad de sus componentes o que el notebook no prenda, por ejemplo), el consumidor podría perfectamente desentenderse de la garantía voluntaria y de la extendida, demandando directamente la devolución de la cantidad pagada por medio del ejercicio de la garantía legal si así lo estimare conveniente. Además, teniendo presente que las garantías de origen convencional se otorgan en beneficio de los consumidores como un mecanismo para ampliar los derechos que le otorgan las leyes (siendo esa la razón por la cual están permitidas) y que no está prohibida la renuncia de los derechos que otorga (sólo lo están aquellos contenidos en la LPC), creemos que podríamos aplicar el raciocinio del artículo 12 CC que dispone que podrán renunciarse los derechos conferidos por las leyes, con tal que miren al interés individual del renunciante, y que no esté prohibida su renuncia. En este sentido, 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 renuncie a derechos que emanan de la voluntad de las personas, como es el caso de una póliza de garantía voluntaria o extendida.

Ahora bien, como señala Hernán Corral, si decide ejercer la garantía voluntaria o extendida debe sujetarse a lo dispuesto en el artículo 21 inciso 9 LPC, dirigiéndose ante quien corresponda de acuerdo a la póliza y agotando todas las posibilidades que ofrecen antes de ejercer el derecho de opción. En este caso, creemos que, en virtud del artículo 21 inciso 1 LPC³⁹, el plazo que tiene el consumidor para ejercer el derecho de opción corresponde al de la garantía con mayor duración, es decir, se extiende mas allá de los tres meses y por todo el tiempo que dure la garantía que tenga un plazo mayor. Es decir, en nuestro ejemplo, la garantía legal del notebook se extendería por dos años desde la entrega del producto (recordar que se contrató una garantía extendida por 2 años).

³⁹ Artículo 21 inciso 1 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. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.

Además, se debe tener en consideración que si el producto es ingresado al servicio técnico por defectos que lo hacen inapto para su uso o consumo y posteriormente estos defectos persisten o incluso se presentan otros nuevos, se estaría configurando una causal que permite ejercer el derecho de opción de acuerdo al artículo 20 e) LPC. Por lo tanto, si el notebook tiene un defecto en la pantalla, por ejemplo, y el consumidor decide ingresarlo al servicio técnico para su reparación y el defecto continúa, o bien no inicia, falla la batería o presenta cualquiera otra deficiencia, el consumidor puede ejercer el derecho de opción independientemente de la vigencia de la garantía voluntaria o extendida y de su obligación de agotar todas sus posibilidades. Debemos aclarar que el servicio técnico al cual nos referimos es aquel que brinda el proveedor en virtud de una garantía legal, voluntaria o extendida, situación que es completamente distinta a la expresada en los artículos 40 y siguientes LPC (garantía legal en materia de prestación de servicios).

En síntesis, sostenemos que el consumidor puede decidir si ejerce la garantía voluntaria o extendida, o directamente se ampara en la garantía legal. Si se inclina por la primera alternativa, los tres meses contemplados para la garantía legal se extienden por el plazo de la garantía de origen convencional que fuese mayor. Con todo, si el producto es ingresado al servicio técnico y no se entrega en las condiciones que lo hagan apto para su uso o consumo se configura una causal de la garantía legal que permitiría entender que se han agotado todas las posibilidades que ofrece la póliza y, en consecuencia, el consumidor puede ejercer su derecho de opción.

IV- CONCLUSIONES.

- 1- En nuestro país, la regulación del derecho de garantía respecto de los productos nuevos durables se encuentra en el título II, párrafo 5° de la LPC, titulado “Responsabilidad por incumplimiento”.
- 2- El incumplimiento en materia de derecho de consumo tiene un carácter amplio, abarcando aquel que dice relación con los productos inadecuados, es decir, aquellos que adolecen de un vicio oculto que imposibilite el uso al cual están habitualmente destinados, o bien, de un defecto en cuanto a su calidad, idoneidad y/o aptitud. De esta forma, toda desviación del programa contractual implica un incumplimiento, independientemente de si hay imputabilidad o no, generándose la correspondiente responsabilidad. Para determinar si hay un defecto en la calidad, idoneidad y/o aptitud se debe tener en consideración el interés del consumidor, el cual se va formando durante las etapas pre-contractual y contractual propiamente tal.
- 3- En Chile distinguimos los siguientes tipos de garantía:
 - 3.1- Garantía legal: es aquella regulada por la LPC y que establece un mecanismo mínimo de protección a los consumidores, dándoles la facultad de optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, todo lo cual se entiende además de la posibilidad de solicitar indemnización de perjuicios. Sin embargo, sólo se puede ejercer este derecho en el plazo de tres meses desde la entrega del producto.
 - 3.2- Garantías de origen convencional: están reconocidas por la LPC, pero no reguladas de forma sistemática. Dentro de categoría, encontramos la garantía voluntaria que otorga el fabricante o el proveedor y la garantía extendida que se puede convenir con el consumidor a cambio de una suma de dinero. Las posibilidades que tiene el consumidor en virtud de las garantías de origen convencional y los plazos para ejercerlas se determinan conforme a los términos de la póliza respectiva.
- 4- Se pueden presentar problemas vinculados a las garantías tanto si se encuentran todas vigentes, si sólo lo están las garantías convencionales, o bien se encuentran todas

caducadas. El problema que nos preocupa en este trabajo es el ejercicio del derecho de opción al otorgarse una garantía voluntaria y/o extendida.

- 5- En el derecho de consumo extranjero observamos una tendencia a incorporar la falta de conformidad como causal de incumplimiento, el establecimiento de un mayor plazo para ejercer la garantía legal, un claro orden de prelación de los remedios contractuales existentes y una declaración expresa en el sentido de que las garantías convencionales son complementarias a la legal y que no pueden restringir los derechos que otorga ésta última, lo cual no sucede en nuestra LPC, más allá de declarar que éstos derechos son irrenunciables y que dicha renuncia se consideraría como cláusula abusiva y, por lo tanto, no tendría valor alguno.
- 6- Los remedios contemplados por la garantía legal sobre los cuales versa el derecho de opción son:
 - 6.1- La reparación gratuita del bien, la cual si no cumple con los requisitos de ser diligente, oportuna y eficaz, subsistiendo, en definitiva, la deficiencia de la cual fue objeto o incluso si se presenta una nueva, se abre nuevamente la posibilidad de recurrir al derecho de opción, de acuerdo al artículo 20 letra e) LPC.
 - 6.2- La reposición del bien, previa restitución de éste, que en principio debe hacerse por un producto idéntico al que se sustituye. Si el proveedor no cuenta con un producto igual en stock puede cambiarlo por uno similar sólo si el consumidor consiente en ello.
 - 6.3- La devolución de la cantidad pagada, previa restitución del bien, la cual consiste en un remedio autónomo e independiente de la indemnización de perjuicios, razón por la que no debiera considerarse como una partida del daño emergente.
 - 6.4- La indemnización de perjuicios, cuya procedencia se regula de acuerdo a las reglas generales de responsabilidad contractual, debiendo el consumidor probar el daño causado y la relación de causalidad.
- 7- Respecto a la problemática que planteamos relativa al derecho de opción, existen diversas posturas, entre las que destacamos, por un lado, aquella que sostiene que el consumidor está obligado a ejercer la garantía convencional y agotar las posibilidades que ofrece la póliza antes de recurrir a la garantía legal, pudiendo hacerlo sólo si aún se encuentra vigente, es decir, si no han transcurrido tres meses desde la entrega del

producto (opinión mayoritaria en la jurisprudencia). Otra opinión, sostenida recientemente en la doctrina por autores como Barrientos y Corral, señala que el consumidor puede elegir entre ejercer la garantía legal o la garantía voluntaria o extendida, según sea el caso.

- 8- Estimamos que es posible que el consumidor se decida por la garantía voluntaria por sobre la garantía legal, o bien, elija el ejercicio directo de la garantía legal, desconociendo las complementarias, ya que de una convención no pueden restringirse los derechos reconocidos en la ley, que son irrenunciables anticipadamente para el consumidor. A mayor abundamiento, las garantías complementarias se otorgan en beneficio del consumidor como un mecanismo para ampliar los derechos que le otorgan las leyes, y solo miran su propio interés, por ello se aplicaría analógicamente el artículo 12 CC permitiendo la renuncia por parte del consumidor a ejercer los derechos que emanan de la garantía convencional, pudiendo recurrir directamente a la garantía legal.
- 9- De preferirse las garantías convencionales, se exige que antes del ejercicio del derecho de opción, aquellas se hagan efectivas ante quien corresponda y se agoten las posibilidades que ofrece conforme a los términos de la póliza, entendiéndose por esto último que se preste el servicio técnico correspondiente por una sola vez subsistiendo las deficiencias que hicieron al bien inapto para el uso o consumo o, incluso, se presente una nueva, conforme al artículo 21 letra e) LPC. Además, el plazo para ejercer la garantía legal se extiende al plazo que tenga la garantía convencional que sea mayor, es decir, si esta última dura dos años, la garantía legal también.
- 10- Por lo tanto, confirmamos nuestra hipótesis inicial y sostenemos que es posible interpretar las disposiciones de la LPC en forma favorable al consumidor, no permitiendo que una garantía de origen convencional pueda menoscabar los derechos establecidos en la ley.

BIBLIOGRAFÍA.

1. Recursos bibliográficos.

Alessandri Rodríguez, Arturo, “*De la compraventa y de la promesa de venta*”, tomo II, volumen 1, primera edición, Editorial Jurídica de Chile, Santiago de Chile, 2003.

Araneda Dörr, Hugo, “*Economía política*”, tercera edición, Editorial Jurídica de Chile, Santiago de Chile, 1993.

Barrientos Camus, Francisca (2011a), “Comentario Derecho del Consumo”, disponible en: www.scielo.cl/pdf/rchdp/n16/art12.pdf y www.derechoyconsumo.udp.cl/publicaciones.html. Fecha última consulta: 21 de octubre de 2012.

_ (2011b) “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 Gonzalo Figueroa Yáñez, Enrique Barros Bourie y Mauricio Tapia Rodríguez (coords.), *Estudios de derecho civil VI*, Santiago, Editorial Abeledo Perrot: Legal Publishing, 2011, pp. 683-696.

Barahona Gonzales., Jorge, “Responsabilidad contractual y factores de imputación de daños: apuntes para una relectura en clave objetiva”, en *Revista chilena de derecho*, Vol. 24, N° 1, 1997, págs. 151-177, disponible en: dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2650027. Fecha última consulta: 21 de octubre de 2012.

Barros Bourie, Enrique, “Finalidad y alcance de las acciones y remedios contractuales”, en Alejandro Guzman Brito, *Estudios de derecho civil III*, Editorial Legal Publishing, Santiago de Chile, 2008, pp. 403-428.

Caprile Biermann, Bruno, “Las acciones del comprador insatisfecho: el cumulo actual y la tendencia al deber de conformidad”, en Juan Andrés Varas Braun (coord.), *Estudios de derecho civil (2005-2009)*, volumen 3 (contratos), Editorial AbeledoPerrot: LegalPublishing, Santiago de Chile, 2011, pp 417-431.

Corral Talciani, Hernán, “Ley de protección al consumidor y responsabilidad civil por productos y servicios defectuosos”, en Hernán F. Corral Talciani (ed.), *Derecho del consumo y protección al consumidor: estudios sobre la Ley n° 19.496 y las principales tendencias extranjeras*, Universidad de Los Andes, 1999, págs. 163-211

Corral Talciani, Hernán (2011a), “*Responsabilidad civil por productos defectuosos: análisis y propuestas para el derecho civil y de consumo en Chile*”, Editorial AbeledoPerrot, Santiago de Chile, 2011.

_ (2011b), “Relaciones entre la “garantía legal” y la garantía voluntaria del proveedor en la Ley de protección de los derechos del consumidor” en Fabián Elorriaga De Bonis (coord.), *Estudios de derecho civil VII*, Editorial Abeledo Perro: LegalPublishing: Thomson Reuters, Santiago de Chile, 2011b.

Figuroa Yañez, Gonzalo, “Rescisión, resolución y redhibición: ¿puede hablarse de un “cúmulo de acciones”?”, en *Estudios de Derecho Privado, libro homenaje al jurista René Abeliuk Manasevich*, Editorial Jurídica de Chile, Santiago de Chile, 2011, págs. 111-120.

Manque Tapia, Carlos, “*Derecho del consumidor: responsabilidad civil por productos defectuosos en la ley no.19.496 (modificada por la ley no.19.555) frente a una adecuada protección de los consumidores*”, Editorial Librolex, Santiago de Chile, 2006.

Morales Moreno, Antonio, “*La modernización del derecho de las obligaciones*”, Editorial Thomson-Civitas, Madrid, 2006.

Real Academia Española (2001): Diccionario de la lengua española, 22ª edición, disponible en: www.rae.es. Fecha última consulta: 21 de octubre de 2012.

Sandoval Lopez, Ricardo, “*Derecho del consumidor: protección del consumidor en la Ley N° 19.496, de 1997, modificada por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004, y en la legislación comparada*”, primera edición, Editorial Jurídica de Chile, Santiago de Chile, 2004.

Tapia Rodríguez, Mauricio, “Incumplimiento contractual y obligaciones de garantía”, en Juan Andrés Varas Braun (coord.), *Estudios de derecho civil (2005-2009)*, volumen 2 (obligaciones), Editorial AbeledoPerrot: LegalPublishing, Santiago de Chile, 2011, pp 627-634.

2. Jurisprudencia.

Resolución de la Corte Suprema (23 de marzo de 2011), Rol N° 9357-2010. “Walter Scheihing Olmos con Paris S.A. Cencosud Retail S.A”. Recurso de queja. Disponible en www.pjud.cl. Fecha última consulta: 29 de octubre de 2012.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Concepción (14 de noviembre de 2002), Rol N° 8734-2002. “Cristian Patricio López Landaeta con Sergio Escobar y Cía. Ltda”. Recurso de Apelación. Disponible en www.pjud.cl. Fecha última consulta: 29 de octubre de 2012.

Sentencia Corte de Apelaciones de Santiago (14 de noviembre de 2005), Rol N° 504-2005. “Bravo Parra Carmen Gloria con Derco autos S.A”. Recurso de Apelación. Disponible en www.pjud.cl. Fecha última consulta: 29 de octubre de 2012.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Concepción (10 de agosto de 2006), Rol N° 8190-2003. “Roberto Mauricio Mella Valle con Richard Dunn F. y Dunn y García Ltda.” Recurso de Apelación. Disponible en www.pjud.cl. Fecha última consulta: 29 de octubre de 2012.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago (02 de octubre de 2006), Rol N° 4382-2006. “González Gatica Danilo y Servicio Nacional del consumidor con Bruno Fritsch Limitada”. Recurso de Apelación. Disponible en www.pjud.cl. Fecha última consulta: 29 de octubre de 2012.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Rancagua (02 de octubre de 2006), Rol N° 29-2006. “Jaime Torrealba Aguilera con Sociedad automotriz Curifor S.A”. Recurso de Apelación. Disponible en www.pjud.cl. Fecha última consulta: 29 de octubre de 2012.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Antofagasta (28 de febrero de 2008), Rol 6-2008. “Robledo Rivera, Víctor con Tiendas Ripley Calama”. Recurso de Apelación. Disponible en www.pjud.cl. Fecha última consulta: 29 de octubre de 2012.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Concepción (10 de marzo de 2008), Rol N°325-2006. “Carlos Patricio Stuardo Nuñez con Comercial automotriz Ditec S.A”. Recurso de Apelación. Disponible en www.pjud.cl. Fecha última consulta: 29 de octubre de 2012.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Concepción (23 de mayo de 2008), Rol N° 1256-2006. “Ermigido Burgos Fierro con Tienda comercial Din”. Recurso de Apelación. Disponible en www.pjud.cl. Fecha última consulta: 29 de octubre de 2012.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Antofagasta (04 de julio de 2008), Rol N° 39-2008. “Irrarázabal Santander, Ramón con Tiendas Ripley”. Recurso de Apelación. Disponible en www.pjud.cl. Fecha última consulta: 29 de octubre de 2012.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de La Serena (04 de julio de 2008), Rol N° 49-2008, “Egaña Gomez Flora con Carmona Amenabar Rodrigo” Recurso de Apelación. Disponible en www.pjud.cl. Fecha última consulta: 29 de octubre de 2012.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago (23 de octubre de 2009), Rol N°7656-2009, “Servicio Nacional del Consumidor-Gomez Muñoz Luis con Automotora Comercial Costabal y Echenique S. A”. Recurso de Apelación. Disponible en www.pjud.cl. Fecha última consulta: 29 de octubre de 2012.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Chillán (15 de abril del 2010), Rol N° 186-2019. “Juan Ramón Cartes Villegas con Falabella S.A.C.I”. Recurso de Apelación. Disponible en www.pjud.cl. Fecha última consulta: 29 de octubre de 2012.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Valparaíso (14 de julio de 2010), ROL N° 345 – 2010, “Paula Huerta Manzo con Tiendas Johnsons S.A”. Recurso de Apelación. Disponible en www.pjud.cl. Fecha última consulta: 29 de octubre de 2012.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Antofagasta (26 de octubre de 2010), Rol N° 71-2010, “Curiante Flores, Luis y otra con Comercial Automotora Prime Ltda”. Recurso de Apelación. Disponible en www.pjud.cl. Fecha última consulta: 29 de octubre de 2012.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Iquique (5 de enero de 2011), Rol N° 79-2010. “Patricio Larama Paucay con Salinas y Fabres S.A”. Recurso de Apelación. Disponible en www.pjud.cl. Fecha última consulta: 29 de octubre de 2012.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Temuco (26 de enero de 2011), Rol N° 1452-2010. “Fundacion Educacion Colegio Madres Dominicicas con Electrodiesel o Lectrodiesel Ltda”. Recurso de Apelación. Disponible en www.pjud.cl. Fecha última consulta: 29 de octubre de 2012.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Antofagasta (3 de febrero de 2011), Rol N° 148-2010. “Castillo Acuña, Luis con Automotora Prime”. Recurso de Apelación. Disponible en www.pjud.cl. Fecha última consulta: 29 de octubre de 2012.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Rancagua (22 de noviembre de 2011), Rol N° 93-2011, “Maria Cristina Gomez Silla con Empresa Inversiones Julian Limitada”. Recurso de Apelación. Disponible en www.pjud.cl. Fecha última consulta: 29 de octubre de 2012.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Coyhaique (9 de febrero de 2012), Rol N°1-2012, “Din con VERA” . Recurso de Apelación. Disponible en www.pjud.cl. Fecha última consulta: 29 de octubre de 2012.