

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**APRUEBA CIRCULAR
INTERPRETATIVA SOBRE EL
DERECHO A LA CALIDAD E
IDONEIDAD: RÉGIMEN DE
GARANTÍAS.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0190

SANTIAGO, 21 MAR 2019

VISTO: Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1-19.653, de 2000, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496 que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública; en la Ley N° 19.880; el Decreto Supremo N° 90 de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; la resolución exenta N° 158 de fecha 14 de marzo de 2019, que establece la organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad; y la Resolución N° 1.600, de 30 de octubre de 2008, de la Contraloría General de la República

CONSIDERANDO:

1.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante también SERNAC, es un servicio público descentralizado, dotado de patrimonio y personalidad jurídica propia, que tiene por función velar por el cumplimiento de las disposiciones de la ley N° 19.496 y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

2.- Que, la ley N° 21.081 incorporó al artículo 58 de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entre otras, la función del SERNAC de interpretar



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

3.- Que, en efecto, es una necesidad determinar el sentido y alcance de materias respecto de las normas de protección a los consumidores, entre ellas, sobre el derecho a la calidad e idoneidad de bienes y servicios y los regímenes de garantías.

4.- Que, en virtud de lo anterior, mediante Oficio N° 01628, de fecha 24 de enero de 2019, se realizó una invitación a los representantes del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil, en la que participaron gremios y asociaciones de consumidores, para que realizaran observaciones a las hoy llamadas "Guías de alcance jurídico" con sus representados, las cuales fueron recogidas para efectos de la dictación de la presente circular interpretativa administrativa.

5. Que, por disponerlo así el artículo 3° de la ley N°19.880, las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos, es decir las decisiones formales que emitan los órganos de la Administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública, por lo que

RESUELVO:

1. APRUEBA DOCUMENTO. Apruébase el documento denominado "Circular Interpretativa sobre el derecho a la calidad e idoneidad: régimen de garantías", cuyo texto forma parte integrante de este acto administrativo.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. La "Circular Interpretativa sobre el derecho a la calidad e idoneidad: régimen de garantías" será obligatoria para los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor.

3. ACCESIBILIDAD. El texto original de la "Circular Interpretativa sobre el derecho a la calidad e idoneidad: régimen de garantías" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4. ENTRADA EN VIGENCIA. La presente resolución exenta entrará en vigencia en la fecha de la total tramitación de este acto administrativo.

5. REVOCACIÓN. De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N° 19.880 y en consideración a las circunstancias de oportunidad, mérito y conveniencia expuestos en este acto administrativo, déjase sin efecto - a partir de la entrada en vigencia de este acto, cualquier guía anterior sobre la misma materia.

ANÓTESE, REGÍSTRESE y COMUNÍQUESE.



LUCAS DEL VILLAR MONTT
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

DERECHO A LA CALIDAD E IDONEIDAD: RÉGIMEN DE GARANTÍAS

I. INTRODUCCIÓN	6
II. DERECHO A LA CALIDAD E IDONEIDAD DE BIENES DURABLES	6
A. Definiciones	6
B. Derecho comparado	7
C. Fundamento	8
III. PRINCIPIOS GENERALES DEL DERECHO DE CONSUMO APLICABLES EN ESTAS MATERIAS	8
A. Principio de Protección del Consumidor	8
B. Principio de Irrenunciabilidad de los Derechos de los Consumidores	9
D. Principio de Integración Publicitaria	10
IV. RÉGIMEN DE GARANTÍAS EN LA LPC	12
A. De la Garantía Legal	12
1.1 Concepto.	12
1.2 Contenido.	13
a) Derecho a la Triple Opción por Defectos en la Calidad o Idoneidad de los Bienes	14
b) Ámbito de aplicación.	14
c) Unidad en la conformación del bien y Garantía Legal.	16
d) Plazo para Ejercer el Derecho a Opción en el Régimen de Garantía Legal	17
e) De los Bienes Perecibles	17
f) Sujetos Activo y Pasivo en la Relación de Consumo	17
g) Suspensión del plazo otorgado por la garantía legal o del fabricante	18
h) Indemnización de Perjuicios y Garantía Legal	18
B. De la Garantía Convencional o Voluntaria en Bienes Durables	19
1.2 Concepto.	19
1.3 Vigencia y extensión.	20
1.4 Duración.	22
1.5 Ejercida la Garantía Voluntaria Subsiste el Derecho a la Triple Opción.	22
C. Garantía de Satisfacción y Garantías Extendidas	23
D. De la Garantía por Defectos en la Cantidad	24
V. OTRAS CUESTIONES RELEVANTES RELACIONADAS CON LA GARANTÍA DE BIENES DURABLES	25



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- A. Diferencias entre el Derecho a Retracto y el Derecho a la Triple Opción Otorgada por la Garantía Legal 25
- B. Posibilidad del proveedor de enviar el producto al servicio técnico el para efectos de determinar el origen de la falla 26
- C. Obligación del proveedor de informar previamente el plazo de duración del diagnóstico en el servicio técnico 26
- D. Entrega de un bien de reemplazo por parte del proveedor como buena práctica comercial 27



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

I. INTRODUCCIÓN

El presente documento incorpora criterios en el tratamiento de aquellos temas relativos al régimen de garantías, basados en el derecho de los consumidores a obtener, en sus contratos de consumo, *calidad en los bienes durables que adquieran*, en cuanto ellos sean aptos e idóneos para satisfacer los propósitos naturales a que éstos se destinan.

Este análisis, tiene por objeto señalar los parámetros de cumplimiento en materia de garantía de los bienes durables, a partir del respeto al derecho a la calidad y que, a juicio del SERNAC, exigen las normas vigentes sobre protección al consumidor, tanto en las etapas de pre venta, venta y post venta de los bienes durables.

II. DERECHO A LA CALIDAD E IDONEIDAD DE BIENES DURABLES

A. Definiciones

En nuestro ordenamiento jurídico, ni la legislación de protección al consumidor ni la legislación común, regulan de manera expresa este derecho fundamental de los consumidores, pero si es posible, desprenderlo de una serie de normas que dan a entender su protección.

Es así, que nuestro derecho común, establece como remedios para el comprador insatisfecho una serie de acciones, como la acción redhibitoria y la *quantí minoris*, contempladas en los artículos 1857 y siguientes del Código Civil, y en ese mismo sentido, la acción resolutoria y de cumplimiento forzado de contrato, en ambos casos, con indemnización de perjuicios, según se contempla en el artículo 1489 del mismo código.

Pues bien, nuestra legislación de consumo, también contiene normas de las que se desprende el derecho de los consumidores a la calidad e idoneidad de los bienes, específicamente, aquellas contempladas en el párrafo 5º, Título II de la ley del ramo, denominado "*Responsabilidad por incumplimiento*".

La ley de protección de los derechos de los consumidores, no entrega una definición que permita determinar lo que debe entenderse por *calidad o idoneidad* de un producto, sino que sólo hace mención de ello en alguna de sus normas, así, el artículo 20 letra a) referido a "normas de seguridad o **calidad**", el artículo 28 b) de la ley, que bajo la hipótesis de "*publicidad engañosa*" hace referencia a la idoneidad de un bien o servicio, y en el artículo 20, al utilizar la voz "*apto*", para referirse a la idoneidad.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Es así, que frente a la falta de una definición legal en torno a lo que debe entenderse por "calidad" e "idoneidad" de un producto, y siguiendo la regla de interpretación de la ley contemplada en el artículo 20 del Código Civil, es que debemos entenderlas en su sentido natural y obvio.

El diccionario de Real Academia de la Lengua Española define *calidad* como la "Adecuación de un producto o servicio a las características especificadas", o, como "Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor". En el mismo sentido define el término *idóneo* como aquello, "Adecuado y apropiado para algo".

Por su parte, la doctrina nacional ha definido la *calidad* como "la aptitud o idoneidad para satisfacer el propósito natural a que se destina el respectivo bien o servicio, como también el grado en que uno u otro resultan acordes a ciertos descriptores o características incorporados en una norma o ponderados y exaltados por el proveedor en la publicidad que haga de sus mercancías."¹

A su vez, respecto al concepto de *idoneidad*, la profesora Francisca Barrientos Camus, indica qué debiera entenderse por un producto *inidóneo*, a saber: "Los productos *inidóneos*, son aquellos cuya utilidad no es la adecuada o simplemente no funcionan o funcionan mal. Dicho de otra forma, que la cosa no sirva para su uso natural o sólo sirva *imperfectamente*"². Es decir, a contrario sensu, un producto *idóneo* es aquel que sirve para su uso natural.

Si se analizan ambas definiciones, se puede concluir que la definición de calidad apunta a un defecto material, mientras que la idoneidad, está referida a defectos funcionales de la cosa.

B. Derecho comparado

Tratándose de los derechos que aquí se analizan, nuestra situación difiere de lo que sucede en otras legislaciones, en las que este derecho se encuentra consagrado en forma expresa, como ocurre, por ejemplo, en el caso de Colombia, en que el "Estatuto del Consumidor" (Ley 1480 de 2011), en su artículo 3º, al establecer los "Derechos y deberes de los consumidores o usuarios" contempla:

"1.1. *Derecho a recibir productos de calidad: Recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.*"

¹ Fernández Fredes, Francisco, "Protección Jurídica de la calidad", Cuaderno de Análisis Jurídicos, Universidad Diego Portales, Santiago 1997. P.36

² Barrientos Camus, Francisca, "La responsabilidad civil del fabricante bajo el artículo 23 de la ley de protección de los consumidores y su relación con la responsabilidad civil del vendedor", Revista Chilena de Derecho Privado, N° 14, Julio 2010, p. 116

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

C. Fundamento

Tratándose del derecho a la calidad e idoneidad de bienes durables, el fundamento para su exigencia, radica en las características que reviste el contrato generador del vínculo entre proveedor y consumidor. Este vínculo, se caracteriza por nacer generalmente de un contrato bilateral, oneroso y conmutativo. Por lo tanto, en razón de éstas características y en base al precio pagado, es que el consumidor tiene, como contraprestación, el derecho a recibir un bien de calidad adecuada e idóneo o apto, para cumplir el propósito natural al cual se destine o que fue publicitado por el proveedor.

Lo anterior, se entiende, debe estar presente en todo el íter contractual. Es decir, tanto en las etapas pre-contractuales (publicidad e información), como de venta y post venta del producto.

Para efectos de garantizar este derecho, es que la normativa de protección a los consumidores ha establecido un régimen especial de garantías en favor del consumidor insatisfecho.

III. PRINCIPIOS GENERALES DEL DERECHO DE CONSUMO APLICABLES EN ESTAS MATERIAS

A. Principio de Protección del Consumidor

Este principio constituye el pilar fundamental del derecho de consumo y aquello que lo diferencia del derecho común. Este principio, parte de la base que, en la relación de consumo, existe una asimetría entre las partes, que debe ser corregida por la vía legal, para reestablecer el equilibrio entre proveedores y consumidores.

En virtud del principio de protección del consumidor, *"el legislador crea normas que restringen la libertad contractual de la parte aventajada, con el único objetivo de proteger al más débil y evitar abusos por parte del contratante fuerte"*³

Nuestros tribunales superiores de justicia reconocen y aplican este principio, lo que puede verse reflejado en el contenido de sus decisiones. De esa manera, la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, ha señalado:

"8°) *Que la sentencia que se revisa ha declarado abusivas las cláusulas denominadas "arbitraje"; "oferta irrevocable"; "vigencia" y "especificaciones técnicas", en los términos descritos en el artículo 16 inciso final de la Ley N° 19.496; y consecuentemente nulas. A este respecto ha de tenerse en cuenta el espíritu de las normas jurídicas aplicables a la controversia que nos ocupa, que está inspirado en el*

³ María Elisa Morales Ortiz, "Control Preventivo de cláusulas abusivas", Ediciones DER, 2018, p.51

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

*carácter protector de la citada ley, que se justifica entre tantas razones, por la asimetría en la información que soporta el consumidor. Así se entiende que sea visto como "la parte débil del contrato". Y del mismo modo en el principio general que inspira todo el ordenamiento jurídico, incluido por cierto el ámbito de los consumidores que rige la conducta de las partes y la contratación, cual es la buena fe."*⁴

En ese mismo sentido, la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Valdivia: "**SEXO:** Que, atendido el **carácter protector del derecho del consumidor** derivado de la aseverada asimetría de medios existente entre las partes, no ha podido válidamente pretender el proveedor que sea el consumidor quien acredite que no realizó las dos operaciones que acusa haber sido ajenas..."⁵

B. Principio de Irrenunciabilidad de los Derechos de los Consumidores

En virtud de este principio, los derechos establecidos en la ley de protección de los derechos de los consumidores, no pueden ser renunciados anticipadamente por estos.

Lo anterior, debido a que los derechos establecidos en la LPC, son normas de orden público y, por ende, no son disponibles por los consumidores, a lo menos **anticipadamente**.

Este principio, se encuentra íntimamente relacionado con el principio desarrollado en el numeral anterior, en tanto, lo que busca, es evitar que, en virtud de la asimetría existente entre el proveedor y el consumidor, el primero, termine abusando de este último, obligándolo a renunciar a los derechos que la ley le confiere.

Si bien, este principio limita principios fundamentales del derecho privado, como la autonomía de la voluntad, lo hace con la finalidad de resguardar a la parte débil de la relación contractual, lo que da a entender, el carácter de rama autónoma del derecho del consumidor.

C. Principio de Veracidad y Acceso a la Información

Este principio dice relación con la corrección de una de las asimetrías más evidentes que existe en la relación de consumo, esto es, la asimetría en la información. Los proveedores, siendo profesionales en su giro, tienen

⁴ Corte de Apelaciones de Santiago, 3 de junio de 2014, Rol Ingreso a Corte N° 8281-2014.

⁵ Corte de Apelaciones de Valdivia, 21 de agosto de 2018, Rol Ingreso a Corte N° 96-2018.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

una gran ventaja respecto a los consumidores en cuanto a la información que poseen.

Es así, que la ley 19.496 establece el derecho de los consumidores a ser informados veraz y oportunamente sobre los bienes y servicios ofrecidos por los proveedores. Este deber, comprende las condiciones de contratación, el precio de los bienes y otras características relevantes de los mismos.

Se debe tener en cuenta, que este principio de igual forma, permite ejercer a los consumidores otro derecho básico: el derecho a la libre elección del bien o servicio. En tanto, un consumidor, sólo puede manifestar libremente su consentimiento, si en ese momento, cuenta con toda la información que sea **determinante** para acceder a la contratación de los bienes o servicios ofrecidos. De ahí que el legislador haya utilizado la expresión "toda otra característica relevante de los mismos", con el objeto de no limitar la entrega de información al precio y las condiciones de contratación.

Relacionado con lo anterior, es en virtud de este principio, que el legislador establece la denominada "información básica comercial", definida en el artículo 1 N°3 de la LPC como: "*Los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica*".

El inciso 3° de la norma en comento, señala que se entenderá como información básica comercial: "*la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los **términos de la garantía** cuando procedan*".

D. Principio de Integración Publicitaria

Este principio, dice relación con la incorporación de las condiciones objetivas de la publicidad a las estipulaciones del contrato celebrado entre proveedor y consumidor. El artículo 1 N° 4 de la ley 19.496 señala, después de definir publicidad, "*...entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28.*"

En consecuencia, las condiciones objetivas publicitadas por el proveedor pasarán a formar parte de los términos y condiciones del contrato celebrado, por lo que el incumplimiento de lo publicitado conllevará, necesariamente, a un incumplimiento contractual.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

La relevancia del principio de integración publicitaria para el régimen de garantías analizado en la presente guía, dice relación con que las características del bien que son publicitadas por el proveedor, resultan determinantes para estimar si un bien tiene la calidad adecuada o es idóneo.

E. Principio de Profesionalidad del Proveedor

Este principio dice relación con la pericia adquirida por el proveedor, como consecuencia de la habitualidad, en el ejercicio de su actividad o giro.

La ley del consumidor, define proveedor como: *"las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que **habitualmente** desarrollen actividades de producción, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa"*.

A su turno, el artículo 7° del Código de Comercio, define comerciante, señalando: *"Son comerciantes los que, teniendo capacidad para contratar, hacen del comercio su **profesión habitual**"*.

Y, el artículo 23° inciso primero de la ley del ramo, hace responsable al 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"*.

Como consecuencia de este principio, al proveedor, en su calidad de profesional del comercio, no se le puede exigir el mismo nivel de diligencia que al consumidor. Este último, un hombre promedio, generalmente responderá por culpa leve, como un buen padre de familia. En cambio, el nivel de diligencia exigible al proveedor, es mayor. Y lo es, justamente, porque es un profesional que se encuentra en una posición de ventaja en relación al consumidor, quien no tiene los mismos conocimientos y pericia que aquél.

Relacionado con lo anterior y con las materias que se analizan en la presente guía, a un profesional del comercio le es totalmente exigible, la entrega de un bien de calidad adecuada e idóneo (apto) para cumplir con su propósito o fin al que naturalmente está destinado. En el mismo orden de ideas, un profesional del comercio diligente, debe, ante el incumplimiento del derecho a la calidad e idoneidad de los bienes, garantizar a los consumidores el respeto al derecho a la triple opción que concede el artículo 20° de la ley 19.496.

1. Principio de Reparación e Indemnización Adecuada y Oportuna.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Este principio, dice relación con que el derecho del consumidor, establece un régimen especial de responsabilidad civil, en virtud del cual, se deben indemnizar al consumidor, adecuada y oportunamente, los daños materiales y morales causados como consecuencia de la infracción del proveedor a la ley del consumidor.

Este principio, es manifestación del principio general del derecho de daños, denominado "Reparación integral del daño". De conformidad con este principio *"la reparación tiene por objeto poner al demandante en la misma situación que se encontraría si no hubiese sido víctima del daño causado por el hecho del demandado"*⁶

En materia de garantía legal, el consumidor, junto con solicitar algunos de los remedios que confiere la triple opción (Art 20 LPC), puede demandar la indemnización de los perjuicios causados como consecuencia de la mala calidad o idoneidad del bien durable.

IV. RÉGIMEN DE GARANTÍAS EN LA LPC

A. De la Garantía Legal

1.1 Concepto.

La garantía legal no se encuentra definida en la LPC, razón por la cual, hemos de recurrir a la jurisprudencia, que a este respecto ha entendido la garantía legal como **"el derecho del consumidor para exigir la devolución del dinero, o la reposición o la reparación gratuita del producto adquirido, cuando éste no cumpla con alguna de las hipótesis del artículo 20 de la Ley N° 19.496"**.⁷

Por otro lado, las normas de la LPC, hacen concluir que el régimen de garantía legal, se traduce en **la obligación que tiene el proveedor de responder, cuando el bien no es apto para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquiere en el mercado, considerando las condiciones en las cuales fue adquirido o contratado.**

Como señaláramos en la primera parte de este documento, atendido a que la LPC no contempla, entre las normas dedicadas a la garantía legal, una definición o concepto de lo que debe entenderse por "calidad e

⁶ Barros Bourie, Enrique, "Tratado de Responsabilidad Extracontractual", Editorial Jurídica de Chile, primera edición, Santiago, 2007, P.255.

⁷ 1° Juzgado de Policía Local de Santiago, Rol 33.922-2008 de 20 de julio e 2009, confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago, Rol 11.196-2009, de 2 de diciembre de 2009.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

idoneidad" de los bienes, es que, para efectos de un primer acercamiento a este régimen, debemos hacer referencia a las definiciones presentes en el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (RAE).

La RAE, define **Calidad**, en sus primeras tres acepciones, como: "*Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor*", "*Buena calidad, superioridad o excelencia*", "*Adecuación de un producto o servicio a las características especificadas*". Asimismo, la **idoneidad**, se define como "*Cualidad de idóneo*", definiendo idóneo, a su vez, como "*Adecuado y apropiado para algo*", es decir, algo que se adapta a las necesidades o condiciones de una persona, ajustándose a las condiciones o las necesidades de alguien.

Por lo tanto, para que un producto cumpla con las condiciones de "calidad e idoneidad", que se espera en el contexto de la garantía legal, es necesario que el producto reúna el conjunto de propiedades inherentes a sí mismo, que cuente con un estándar de superioridad y excelencia, cumpliendo las características específicas ofrecidas para el apropiado y adecuado uso por parte del consumidor.

Uno de los presupuestos esenciales para que proceda la garantía legal, es la existencia de sujetos – proveedor y consumidor -, así como la existencia de un acto de consumo, ya sea por medio de la compra de un bien, como en la prestación de un servicio. Este acto de consumo, debe revestir, además, requisitos copulativos para que sea considerado tal: ser un acto mercantil para el proveedor y un acto civil para el consumidor, es decir, un acto mixto.

Dicho lo anterior, es necesario hacer mención, a que la LPC es un estatuto protector de la parte más débil en la relación de consumo, a saber, el consumidor, quien se encuentra en clara situación de desventaja frente al proveedor quien detenta toda la información a su favor respecto del bien puesto a la venta, teniendo, además, la ventaja que le entrega su experiencia y deber de profesionalidad. Razón por la cual, se justifica la existencia de un estatuto protector especial, que se haga cargo de los eventuales vicios redhibitorios que pudiera tener un producto. En nada obsta, el hecho de existir un evidente empoderamiento por parte de los consumidores, quienes cuenta cada vez más, con un mayor nivel de acceso a información.

1.2 **Contenido.**

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

a) Derecho a la Triple Opción por Defectos en la Calidad o Idoneidad de los Bienes

En el ámbito de la garantía legal, en el artículo 20 de la LPC, el legislador contempla tres derechos tendientes a dar un remedio frente a problemas relacionados con la calidad de bienes nuevos que hayan sido comprados por el consumidor. A saber, i) la reparación gratuita del bien, previa restitución, ii) su reparación, o iii) la devolución de la cantidad pagada. La doctrina ha señalado que las causas y procedencia de esta institución, se refieren, en general, a la falta de aptitud del bien para satisfacer las funciones ordinarias para las cuales fue creado o aquellas que se hubieran indicado, con anterioridad a la celebración del contrato de consumo.⁸

Se debe precisar, que las opciones antes señaladas, son del ámbito de decisión del consumidor y no existe un orden preestablecido. Como tampoco, debe haber condicionamientos en el ejercicio de dicha opción, dado que se trata del ejercicio de un derecho irrenunciable.

b) Ámbito de aplicación.

Las disposiciones de la LPC y en el particular, su artículo 20, entregan diferentes supuestos bajo los cuales aplica el ejercicio de la garantía legal, ellos son:

a) "Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;"

Esta norma hace alusión a la falta de información básica comercial relativa a seguridad o calidad de los productos, las que, además, son de carácter obligatorio y se encuentran tanto, en las normas de las LPC, como en normativas especiales o sectoriales, en tanto, la seguridad o salud de los consumidores es un bien jurídico que debe ser protegido. Por otro lado, la calidad está referida al conjunto de propiedades inherentes al bien, que lo hacen idóneo y apto para su uso o consumo.

b) "Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten las menciones del rotulado;"

La garantía legal se origina, en este supuesto, para el caso que los bienes dispuesto para su venta, no contengan información completa, verídica o

⁸ ISLER SOTO, Erika (2014): "Comentario de sentencia sobre el régimen de garantías derivado de la Ley N° 19.496", en *Revista Ius et Praxis* (N° 20), p. 579.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

fidedigna en relación a su rotulación. Es decir, falte en parte o en su totalidad, información relativa a sus materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes. Este numeral, tiene una directa relación con el artículo 29 de la LPC, que sanciona al que no rotulare, ocultare o alterase la rotulación de los bienes o servicios que preste.

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;"

Este literal, se refiere directamente a la calidad de los productos y su idoneidad, señalando una hipótesis en que el producto no es enteramente apto para el uso o consumo, norma que a su vez, se relaciona con la calidad que han de reunir los vicios para que sean considerados redhibitorios, de acuerdo a las reglas generales, es decir, que sean contemporáneos, graves y ocultos.⁹

Otro aspecto relevante de esta norma, se relaciona con la inaptitud del bien respecto a lo a lo que se 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;"

Nos encontramos aquí, frente a un supuesto de convencionalidad entre el consumidor y el proveedor, respecto de determinadas especificaciones y su incumplimiento. Acá, se trata de un acuerdo entre consumidor y proveedor, en el cual se conviene que el bien reúna ciertas y determinadas especificaciones, y ello en el hecho, no ocurra. Supuesto en el cual, nace para el consumidor, el derecho a optar entre, la reparación gratuita del bien, reposición o la devolución de la cantidad pagada.

e) "Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente;"

Esta hipótesis, supone, que el consumidor haya optado, previamente, por ejercer la garantía legal, solicitando la reparación del bien objeto del contrato, poniéndolo a disposición del servicio técnico correspondiente. Es decir, en este supuesto, y a pesar de haberse reparado el producto, éste vuelve a presentar una nueva deficiencia o ha persistido la original.

⁹ BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2016): "La garantía legal" (Santiago, Editorial Thomson Reuters), p. 156.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

La reparación, en este caso, insuficiente, permite al consumidor invocar nuevamente su derecho de opción, siempre que la deficiencia del bien, no lo hagan apto para su uso o consumo.

Con todo, es preciso señalar, que, en el caso señalado anteriormente, el ejercicio del derecho a la triple opción, que según se explicó, renace para el consumidor, contiene dos limitaciones. Tales limitaciones, consisten, en primer lugar, en que el consumidor debe informar y ejercer los derechos que le entrega la LPC, dentro de los plazos que indica el artículo 21 de la ley en comento, es decir, dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se hubiere recibido el producto, y, en segundo lugar, el ejercicio de este derecho, procede siempre, que el deterioro del bien no se deba a un hecho imputable al consumidor.¹⁰

f) "Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine;"

Esta disposición, se relaciona directamente con los vicios redhibitorios regulados en el Código Civil, por cuanto el presupuesto esencial en este caso, es la imposibilidad de uso habitual del bien por existencia de defectos o vicios ocultos. De esa manera, se infiere, que los vicios o defectos deben ser coetáneos al tiempo de la compra y que el bien sea inapto para el uso destinado, o que sirva imperfectamente. Es decir, deben revestir la gravedad suficiente para que, en caso de haberlos conocido, el consumidor hubiese optado por no adquirir el bien. Asimismo, los vicios o defectos deben ser ocultos o desconocidos para el comprador.

g) "Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique."

Este presupuesto se refiere a la pureza de los metales preciosos, como el oro o la plata, entre otros. Así, en caso de que un bien de esta naturaleza sea inferior a lo expresado o estipulado, existe la posibilidad de ejercer la garantía legal.¹¹

c) Unidad en la conformación del bien y Garantía Legal.

Para efectos del ejercicio del derecho a la triple opción, el inciso final del artículo 20 de la LPC, señala expresamente que: *"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 puedan prestar una utilidad en forma independiente unas de otras..."*

¹⁰ Inciso 1º, artículo 21, LPC.

¹¹ BARRIENTOS (2016), p. 148.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

No obstante, en caso de optar, el consumidor, por la reposición del bien, esta se puede efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.

d) Plazo para Ejercer el Derecho a Opción en el Régimen de Garantía Legal

Artículo 21 de la LPC. *"El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor."*

De acuerdo a la norma precedente, el legislador ha impuesto un límite temporal al ejercicio del derecho a opción, en tanto el consumidor, **deberá hacerlo efectivo dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto.** Asimismo, y como ya se había señalado anteriormente, impone un requisito fundamental para su ejercicio, **que el bien no se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor.**

e) De los Bienes Perecibles

En caso de encontrarnos ante bienes que por su uso perezcan en el acto, es decir, bienes de naturaleza consumible, el término para ejercer la garantía legal se reduce considerablemente, ya que se limita al tiempo señalado en el envase, o de forma residual al plazo máximo de 7 días.

f) Sujetos Activo y Pasivo en la Relación de Consumo

En las relaciones de consumo, el sujeto activo es el **consumidor de bienes**, esto es, *"las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios"* ¹²(...).

Se debe hacer hincapié, en el hecho de tratarse de destinatarios finales, es decir, en que el uso de los bienes por parte de los consumidores debe ser privado, descartando el uso del producto en algún proceso de producción o comercialización.

A su vez, el sujeto pasivo de la relación es el **proveedor**, entendiéndose como tal *"las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa (...)"*. ¹³

¹² N° 1, artículo 1°, LPC.

¹³ N°2, artículo 1°, LPC.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

De lo anterior, se desprende que los requisitos copulativos para ser considerado proveedor, son los siguientes:

- a) Persona jurídica.
- b) Carácter público.
- c) Habitualidad en su actividad de comercialización y prestación de servicios.
- d) Cobro de un precio o tarifa.

Necesario señalar, que, de acuerdo a la LPC no es considerado proveedor, el profesional liberal y así lo establece expresamente el artículo 1° de la LPC: "*No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente*".

Así las cosas, para que proceda esta exclusión, son necesarios, la posesión de un título profesional por parte del sujeto, y, por otro lado, el ejercicio independiente de su actividad.

Solidaridad entre proveedores

Relacionado con el sujeto pasivo en la relación de consumo, la LPC hace extensible la calidad de proveedor, **no sólo al vendedor, sino que también, al fabricante, al importador y al distribuidor**, quienes deben responder en términos similares, dependiendo del supuesto fáctico y del remedio escogido por con consumidor, frente al ejercicio de la garantía legal. Es decir, respecto del importador y el comerciante, existe responsabilidad solidaria por los perjuicios ocasionados al consumidor.

g) Suspensión del plazo otorgado por la garantía legal o del fabricante

La LPC hace expresa mención a la suspensión de la garantía legal, y el resto de garantías, mientras el bien esté siendo reparado. En razón de lo anterior, el plazo de tres meses o 7 días, debe considerarse como suspendido mientras el consumidor esté ejerciendo su derecho a reparación en virtud de la garantía legal.

h) Indemnización de Perjuicios y Garantía Legal

Como ya se ha señalado a lo largo de este documento, ante la compra de un bien defectuoso e inapto para el uso, el consumidor cuenta con una serie de remedios en el ejercicio de la garantía legal, los que varían dependiendo si se trata de problemas relacionados con diferencias en la cantidad o contenido del producto (artículo 19) o, si se trata de disconformidades relacionadas con las especificaciones o calidad del producto, o la publicidad respecto a lo ofrecido (artículo 20).

Tratándose del primer caso, el artículo 19 contempla los siguientes derechos:

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- 1) Reposición del producto,
- 2) Bonificación de su valor en la compra de otro, y
- 3) La devolución del precio que haya pagado en exceso.

En el segundo caso, el artículo 20 contempla los siguientes derechos:

- 1) La reparación gratuita,
- 2) La reposición, y
- 3) La devolución de la cantidad pagada.

Es de suma relevancia afirmar, que, en todos los casos mencionados se deja abierta la posibilidad de que el consumidor solicite la indemnización por los daños causados. Ello, en perfecta armonía con lo prescrito en inciso 1º, letra e del artículo 3 de la Ley de Protección al Consumidor.

B. De la Garantía Convencional o Voluntaria en Bienes Durables

1.2 Concepto.

Se entiende por garantía convencional o voluntaria **aquella que es otorgada por el proveedor, y en virtud de la cual se amplía el plazo de la garantía legal por un periodo de tiempo determinado, generalmente para efectos de que el consumidor pueda reparar el producto o, en determinados casos, se le sustituya por otro nuevo. Lo anterior, sin costo alguno para el consumidor.**

Esta garantía, a diferencia de la legal, tiene su origen en un contrato celebrado entre el consumidor y el proveedor, y por regla general, no establece dentro de sus opciones la restitución del precio pagado.

Es del caso señalar, que, en todo caso, los términos de estas garantías deben ser claros y precisos, sin que conduzcan a error a los consumidores. Y, en virtud de lo dispuesto en el artículo 1 N° 3 inciso tercero de la ley 19.496, los términos de la garantía voluntarias o convencionales, se consideran información básica comercial.

La LPC hace referencia a este tipo de garantía en los siguientes preceptos:

- **Artículo 21:** *"Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual esta se extendió, si fuere mayor".*
- **Artículo, 21 inciso 8:** *"El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo, se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía".*
- **Artículo 21º inciso 9:** *"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*

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza."

-

1.3 Vigencia y extensión.

Tratándose de esta clase de garantía, su extensión será por el periodo de tiempo que se haya pactado convencionalmente, contado desde la compra del bien o recepción del producto de que se trate.

Ahora bien, considerando que la extensión de la garantía legal es de tres meses contados desde la entrega del producto y analizadas las normas transcritas, es posible advertir, la coexistencia de la garantía legal con la garantía convencional durante los 3 primeros meses contados desde la recepción del producto por parte del consumidor.

Resulta importante señalar, que, frente a la hipótesis de coexistencia de ambas garantías, y de acuerdo a los términos del inciso 9 del artículo 21 de la LPC, el consumidor, previo a ejercer la garantía legal, *deberá agotar las posibilidades que ofrece la garantía convencional, conforme a los términos de la póliza*. Es decir, se colige una aplicación preferente de la garantía legal.

La expresión "**deberá agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza**", debe interpretarse siempre, teniendo en cuenta el carácter protector del derecho del consumidor y su derecho a adquirir bienes durables de calidad e idóneos.

Así las cosas, la existencia de garantías voluntarias, jamás debe ser un impedimento para que los consumidores puedan ejercer su derecho a la triple opción consagrado en el artículo 20 de la LPC. Privar a los consumidores de la triple opción conllevaría una renuncia anticipada de derechos, lo que sería totalmente contrario a lo dispuesto en el artículo 4º de la ley 19.496: "*Los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores*".

Al respecto, la profesora Erika Isler, ha señalado: "*En efecto, pretender hacer primar a todo evento la garantía convencional por sobre la legal, importaría autorizar al proveedor para que por la vía del establecimiento de regímenes convencionales – incluso a título gratuito- pudiera limitar el ejercicio de los derechos que la ley confiere.*

Es lo que ocurriría, por ejemplo, si el vendedor otorgare una garantía de satisfacción que tuviera una vigencia de un plazo menor a los tres meses; o contemplare cómo única herramienta del consumidor la reparación del bien; o transformar su obligación alternativa de elección del acreedor en pura y simple; entre muchos otros casos...

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

...Se debe concluir entonces que el texto del artículo 21 LPDC transcrito no puede interpretarse literalmente, sino que debe recurrirse a la intención del legislador de proteger al sujeto más débil de la relación de consumo, así como a un elemento sistemático que relacione esta disposición con el resto de las normas de la LPDC, entre ellas su artículo 4º¹⁴.

En ese mismo sentido, otros autores¹⁵, señalando que una interpretación finalista de esta norma sería la correcta, ya que una interpretación literal, iría en contra del **principio de protección al consumidor** ya descrito en el acápite, relativo a los principios generales del derecho del consumidor.

En lo que respecta a nuestra jurisprudencia, los tribunales superiores de justicia han fallado en el mismo sentido. La Excelentísima Corte Suprema, al respecto, ha señalado lo siguiente:

"CUARTO: Que, como se consigna en la sentencia de primer grado, el tribunal da por comprobados tales sucesos, alzándose la denunciada por el incumplimiento del consumidor de remitir previamente el equipo al servicio técnico, para constatar la existencia o no de daños y su origen. Sin embargo, tal aseveración no guarda correspondencia con la documental de la propia denunciada -fojas 61-, la que ha de confrontarse con el documento de fojas 4, antes aludido. Los defectos en la partida de computadores, en rigor, tampoco son desconocidos por la denunciada.

*QUINTO: 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."*¹⁶

¹⁴ Isler Soto, Erika, "Comentario sobre el régimen de garantías derivados de la ley N° 19.496", Revista Ius et Praxis, año 20, N° 2, 2014, p.585.

¹⁵ Ver Corral Talciani, Hernán, "Relaciones entre la 'garantía legal' y la garantía voluntaria del proveedor en la Ley de Protección de los Derechos del Consumidores". [Coord.] Fabián Elorriaga. *Estudios de Derecho Civil VII*. Santiago: Editorial Thomson Reuters Abeledo Perrot, pp. 409-425. En el mismo sentido, Barrientos Camus, Francisca: "La garantía Legal", Editorial Thomson Reuters, Santiago, p.113

¹⁶ Corte Suprema, 23 de marzo de 2011, Rol Ingreso a Corte N° 9357-2010.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1.4 Duración.

Las garantías convencionales o voluntarias habitualmente se establecen como un factor de credibilidad y distinción de una marca y constituyen un factor de competencia en un mismo mercado de productos. En torno a esto, la LPC señala que el plazo para ejercer la garantía legal, es decir, la aplicación del derecho a la triple opción, se extiende durante todo el lapso que dure la garantía voluntaria, según se desprende del inciso primero del artículo 21° de la ley que indica: "El ejercicio de 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".

En este punto, debe entenderse que, si el producto fue vendido con determinada garantía, aludiendo, de esta forma, a la garantía convencional o voluntaria, prevalecerá el plazo de los derechos previstos en los artículos 19 y 20 de la LPC (derecho de opción), por el cual ésta se extendió, si fuere mayor al término de la garantía legal, que es de tres meses.

1.5 Ejercida la Garantía Voluntaria Subsiste el Derecho a la Triple Opción.

Se debe tener en cuenta de igual manera, que una vez ejercida la garantía convencional, se renueva el plazo de tres meses para ejercer el derecho a la triple opción que otorga la garantía legal. A esta conclusión, se llega relacionando lo dispuesto en las letras e) y c) del artículo 20 de la ley 19.496.

Señala la letra e) del artículo 20° de la ley de protección de los derechos de los consumidores:

"En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada:

*e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). **Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a los que se refiere el artículo siguiente.**"*

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

La norma citada es clara, si, ingresado al servicio técnico y reparado el bien, subsisten las deficiencias, subsiste el derecho del artículo 20° de la LPC, esto es el derecho a la triple opción.

Así, también lo ha entendido la jurisprudencia de nuestros tribunales superiores de justicia:

*"5°) Que del análisis de los artículos invocados y con una interpretación sistemática en relación a la Ley del Consumidor, este tribunal estima que "la triple opción legal" ya indicada nace para el consumidor, en el caso de la reparación de un producto, cada vez que vuelve a recepcionar el producto supuestamente reparado, ya que el hecho de que opte en una primera instancia por reparar un producto nuevo defectuoso y éste no sea reparado satisfactoriamente no puede ser sinónimo de que el consumidor pierda cualquier otro derecho de reclamo salvo la posibilidad de hacer efectiva la garantía con el fabricante. Esta interpretación restrictiva, incluso podría ir en desmedro del libre ejercicio de este derecho, toda vez que los consumidores podrían abstenerse de hacer efectiva la opción de reparar el producto, sabiendo que basta que el producto quede mal reparado o simplemente el Servicio Técnico se demore más de 3 meses, para perder cualquier derecho como consumidor sobre el bien comprado. Por lo anterior, después de la segunda entrega de la lavadora presuntamente reparada, esto es, el día 27 de agosto de 2010, como consta a fojas 8, en que se señala que se recibió sin probar, la consumidora disponía de 3 meses para ejercer la triple opción legal y ésta la hizo efectiva el día 21 de septiembre del año 2010, en que en forma expresa señala la clienta que la falla de la lavadora reparada por tercera vez aún continúa y está aún peor que antes y que lo que está solicitando es la devolución de su dinero y que espera que la tienda no insista en enviarla al técnico."*¹⁷

C. Garantía de Satisfacción y Garantías Extendidas

La garantía de satisfacción es un ofrecimiento adicional ofertado por el proveedor, generalmente una multitienda, y que cubre la posibilidad de cambio o devolución de lo pagado por el producto, incluso en casos no contemplados para la garantía legal, por ejemplo, por la sola voluntad del comprador y por un periodo corto de tiempo, generalmente los primeros 10 días de venta del producto. Requiere necesariamente el no uso del producto por parte del consumidor, y corresponde a un estándar comercial del establecimiento comercial.

Es consecuente señalar, que bajo ningún respecto este tipo de garantía puede anteponerse o desplazar, al derecho de opción que tiene el consumidor en virtud de la garantía legal.

¹⁷ Corte de Apelaciones de Santiago, 7 de diciembre de 2012, Rol Ingreso a Corte N° 2661-2011.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

La Garantía extendida, no se encuentra regulada en la ley 19.496 y corresponde a aquella que cubre un periodo de tiempo por sobre la garantía convencional o voluntaria y una vez que esta ha expirado. Es importante resaltar, que este mecanismo en todo caso, tiene un costo para el consumidor, ya que, en estricto rigor, corresponde a una póliza de seguro que el consumidor, voluntariamente toma sobre un bien determinado, ante el evento de fallas futuras. Los términos deberán estar establecidos en la respectiva póliza.

Respecto a este tipo de garantías, la doctrina ha señalado: *"Esta garantía la otorga el fabricante y opera como una especie de seguro por la calidad de las cosas (póliza de garantía). Responde sólo el fabricante (o importador en su caso) y supone que en casos de fallas o desperfectos se puede solicitar la reparación o la sustitución, nunca la resolución del contrato, porque el fabricante no es parte en el contrato de compraventa"*¹⁸

D. De la Garantía por Defectos en la Cantidad

Tratándose de problemas asociados a la cantidad o contenido del producto, el artículo 19 de la LPC dispone: *"El consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque"*.

En ese sentido entonces, la LPC dispone de tres vías a través de las cuales, se puede remediar un problema a este respecto. Todas ellas se consagran, a favor del consumidor, dentro del período de garantía legal y bajo el supuesto de que el producto tenga un contenido neto inferior a lo señalado en el empaque o paquete.

Los remedios que ha dispuesto el legislador, son i) la reposición del producto, ii) bonificación de lo que falta en cantidad al comprar otro, o finalmente, iii) la devolución de lo pagado en exceso.

¹⁸ Barrientos Camus, Francisca, "Comentario. Garantía legal o derecho de opción en el ámbito del consumo. Requisitos para que opere. Compatibilidad con la garantía convencional o garantía extendida del proveedor. Corte Suprema, 23 de marzo de 2011, Rol N° 9357-2010 y Corte de Apelaciones de Santiago, 30 de noviembre de 2010, Rol N° 1.700-2010", en Revista Chilena de Derecho Privado, N° 16, Julio 2011, p.360.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

V. OTRAS CUESTIONES RELEVANTES RELACIONADAS CON LA GARANTÍA DE BIENES DURABLES

A. Diferencias entre el Derecho a Retracto y el Derecho a la Triple Opción Otorgada por la Garantía Legal

Lo primero que debemos mencionar, es que el derecho a retracto y la triple opción entregada por la garantía legal, suponen presupuestos infraccionales diversos, por lo que no tienen una relación directa.

En primer lugar, el "**derecho a retracto**" (artículo 3° bis letra b) LPC) es aquél que le asiste a los consumidores que han celebrado contratos, por medios electrónicos, catálogos, avisos, o cualquier medio de comunicación a distancia y que consiste, en la posibilidad que tiene el consumidor, de ponerle término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o contratación del servicio. Ello, siempre que el proveedor no haya dispuesto expresamente lo contrario. Para hacer efectivo el derecho a retracto, el consumidor puede utilizar los mismos medios a través de los cuales se celebró el contrato.

Para el ejercicio de este derecho, es importante considerar que la ley contempla una restricción consistente en que el bien de que se trate, no podrá ser devuelto al proveedor, cuando este se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor.

En segundo lugar y tal como se ha señalado la **garantía legal**, corresponde al derecho de los consumidores, consistente en la protección, que por ley tienen, frente a casos en los cuales el bien adquirido no cuenta con la calidad esperada, siendo, por lo tanto, inapto para el uso al cual está destinado.

Al tenor de lo mencionado en la LPC, el consumidor que ha adquirido un producto que le ha fallado, cuenta con tres opciones para reclamar aquello:

- a. Reparación gratuita del bien;
- b. Previa restitución, la reposición; o
- c. La devolución de la cantidad pagada.

Estas tres alternativas, son lo que se ha denominado "derecho de opción" y en virtud del cual, el consumidor dispone de 90 días, desde que haya recibido el producto para ejercerlo frente al proveedor, dentro de un plazo de tres meses siempre y cuando las fallas no sean atribuibles a un mal uso por parte del consumidor.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Esto último, como carácter restrictivo, se encuentra presente tratándose del "derecho a retracto" y del "derecho de opción

B. Posibilidad del proveedor de enviar el producto al servicio técnico el para efectos de determinar el origen de la falla

Tal como se ha señalado a lo largo de este documento, frente a una falla que haga que el producto no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado, nace para el consumidor el derecho de ejercer el derecho a opción. Pues bien, si el consumidor decide ejercer su derecho, y en tal caso, diera aviso al proveedor respecto del defecto o vicio que afecta al bien objeto del contrato, entonces será necesario determinar cuál es el origen del desperfecto. Lo anterior, para efectos de definir, si se debe a deficiencias de fabricación, o en cambio, proviene de un uso inadecuado del mismo, por parte del consumidor.

Por lo tanto, si en la hipótesis señalada y en el ejercicio de su derecho, el consumidor, hace ingreso del producto al servicio técnico del proveedor, esto sólo se debe entender con la finalidad de determinar el origen de la falla o desperfecto. Es decir, en ningún caso debe entenderse, como el ejercicio del derecho a la a reparación del producto, en cuanto importaría inobservar el derecho de opción, limitando el ejercicio de la garantía por parte del consumidor.

C. Obligación del proveedor de informar previamente el plazo de duración del diagnóstico en el servicio técnico

Relacionado con el numeral anterior y en virtud del deber de información que tiene el proveedor, de acuerdo a los derechos generales contemplados en el artículo 3 inciso 1º letra b) de la LPC, el proveedor carga con la obligación de informar al consumidor veraz y oportunamente, respecto del tiempo que durará la revisión o diagnóstico técnico. Si bien, la LPC no contempla un plazo legal para estos efectos, en virtud de los principios de veracidad, disponibilidad y acceso a la información y, además, por razones de certeza, el proveedor debe informar y señalar un plazo que sea razonable y no excesivo, dependiendo de la falla o desperfecto de que se trate.

Por último, resulta necesario señalar, que el deber de información respecto al plazo que durará el informe técnico, se encuentra justificado en base a razones de texto de la LPC. , El artículo 1 N° 3, al referirse a la información básica comercial, prescribe que esta consiste en "*Los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica*", el que además indica que, "*en la venta de bienes y*

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

*en la prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan”, siendo precisamente parte de la garantía legal y el derecho a opción, todo aquello que diga relación con “**los términos de la garantía (...)**”.*

D. Entrega de un bien de reemplazo por parte del proveedor como buena práctica comercial

En los casos en que el producto se encuentre en reparación por haberse ejercido el derecho de opción o mientras dure la evaluación o diagnóstico en el Servicio Técnico, la entrega de un bien de reemplazo por parte del proveedor constituye una buena práctica comercial. En caso de no ser así, el proveedor deberá compensar al consumidor por la privación del goce del producto, a la luz del principio de indemnidad patrimonial.

Lo anterior se justifica en atención a que mientras dura la etapa de evaluación o diagnóstico, el consumidor, quien celebró un contrato oneroso, se ve privado de usar y gozar del producto y quien, además, compra con la expectativa de poder utilizarlo inmediatamente para los fines que se propone.

Atendido a que no es aceptable que el consumidor asuma los perjuicios de la venta de un bien defectuoso, es que se considera una buena práctica por parte del proveedor, la entrega de un bien de reemplazo que logre satisfacer la necesidad del consumidor, mientras dure la evaluación o reparación. En el eventual caso de imposibilidad de entrega de un bien en reemplazo, tal como hemos señalado, el consumidor se encuentra en situación de ser reparado y/o compensado adecuada y oportunamente, de los daños materiales o morales en caso de incumplimiento. El deber del proveedor de compensar al consumidor en la situación mencionada, se sustenta en el principio de Indemnidad Patrimonial, el que descansa en la protección legal y constitucional el derecho de propiedad.