



Ius et Praxis

ISSN: 0717-2877

revista-praxis@utalca.cl

Universidad de Talca

Chile

Isler Soto, Erika Marlene

Comentario de sentencia sobre el régimen de garantías derivado de la Ley N° 19.496

Ius et Praxis, vol. 20, núm. 2, 2014, pp. 577-586

Universidad de Talca

Talca, Chile

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=19736234018>

- ▶ Cómo citar el artículo
- ▶ Número completo
- ▶ Más información del artículo
- ▶ Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

Colaboración recibida el 2 de junio y aprobada el 26 de septiembre de 2014

Comentario de sentencia sobre el régimen de garantías derivado de la Ley Nº 19.496*

ERIKA MARLENE ISLER SOTO**

1. Introducción

Nuestro ordenamiento jurídico no regula de manera sistemática y orgánica el régimen de responsabilidad que surge para el proveedor cuando un consumidor ha sufrido daños derivados de la presencia de defectos en los productos.

No obstante lo anterior, la Ley Nº 19.496 en sus artículos 19 y siguientes, incorporó en la legislación nacional un régimen de garantía legal que tiene por objeto asegurar un estándar mínimo de calidad en la fabricación y comercialización de bienes y servicios, así como resarcir al adquirente de ciertos perjuicios ocasionados por la deficiencia de la prestación.

Frente a la ausencia de definición legal de esta institución nuestros tribunales la han entendido 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 Nº 19.496"¹.

En el mismo sentido, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, ha señalado que el deber de garantía contemplado en la LPDC consiste en "la obligación que tienen los proveedores de responder cuando el bien no es apto para los fines y

* *Briones Moreno con Automotores Gildemeister S.A.* (2013): Corte de Apelaciones de Concepción, Ing. 206-2013, 5 de noviembre de 2013, cita Online: CL/JUR/2542/2013.

** Profesora de Derecho Civil y Derecho del Consumidor, Universidad Bernardo O'Higgins (Santiago, Chile) y Profesora de Derecho del Consumidor, Universidad Gabriela Mistral (Santiago, Chile). Doctora © en Derecho (Pontificia Universidad Católica de Chile), Magíster en Derecho, mención Derecho Privado (Universidad de Chile) y Magíster en Ciencia Jurídica (Pontificia Universidad Católica de Chile). Becaria CONICYT. Correo electrónico: erikaisler@yahoo.es.

¹ *Sernac con Paris S.A.* (2009): 1^{er} Juzgado de Policía Local de Santiago, Rol 33.922-2008, 20 de julio de 2009, confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago, Ing. 11.169-2009, 2 de diciembre de 2009. En el mismo sentido: *Sernac con Importadora y Exportadora Yong-He Limitada* (2010): 1^{er} Juzgado de Policía Local de Santiago, Rol 27.206-09, 15 de febrero de 2010. De acuerdo al profesor Aimone "consiste en una responsabilidad de calidad que asume el proveedor", AIMONE GIBSON, Enrique (1998): *Derecho de Protección al Consumidor* (Santiago, Editorial Jurídica Conosur Ltda.), p. 91.

usos previsibles para los que normalmente se adquieran en el mercado, considerando las condiciones en las cuales fueron adquiridos o contratados”².

Por su parte, una vez que se han configurado una o más de las causales de defectuosidad mencionadas taxativamente en el artículo 20 LPDC, surge para el consumidor un derecho alternativo a escoger a su arbitrio, entre la reparación del producto, o –previa restitución al proveedor– su cambio por uno nuevo o la devolución del precio, unido a la indemnización de los perjuicios que haya sufrido (artículo 20 LPDC).

Ahora bien, la redacción de las disposiciones que consagran la garantía legal, han dado lugar a distintas dudas interpretativas, que no han sido resueltas expresamente por el legislador, y que han motivado la dictación de sentencias contradictorias, tales como su calificación como un caso de caducidad o de prescripción; el plazo de prescripción aplicable a la acción indemnizatoria; el carácter objetivo o subjetivo de la responsabilidad a que da origen; la relación existente entre ella y las garantías convencionales; etc.

Un ejemplo, de lo anterior, lo encontramos en la sentencia de la Corte de Apelaciones de Concepción “Briones Moreno con Automotores Gildemeister S.A.”, sobre compraventa de un automóvil nuevo, que se refiere precisamente a las dos últimas temáticas indicadas, y cuyas consideraciones son objeto del presente documento.

2. Antecedentes del caso

El caso que se comenta tiene origen en la compraventa celebrada entre un consumidor y la denunciada, por la cual el primero adquirió un vehículo nuevo.

Transcurridos dos días desde la entrega del producto, el actor advirtió que una de las piezas aislantes del motor se encontraba roída y en mal estado, por lo que denunció a la empresa vendedora por infracción a la Ley N° 19.496, específicamente las normas que regulan la garantía legal.

Por su parte, la defensa de la automotora radicó en argumentar que si bien constaba el estado deficiente de la parte integrante del automóvil, no se habría acreditado el momento y el lugar en que se produjo el desperfecto, por lo que no existiría certeza de su imputabilidad.

² SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR: *Guía de Alcances Jurídicos Ley N° 19.496. Derecho a la Calidad e Idoneidad. Régimen de garantías*. Disponible en: <http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2012/12/guia-de-alcances-juridicos-para-ejercer-la-garantia-legal-sernac.pdf> [visitado el 28/05/2014]. En palabras de Ruiz-Tagle Vial, se entiende por responsabilidad especial de garantía “aquella derivada de incumplimientos que no comportan negligencia ni mala fe por parte del proveedor, pero dan lugar a una ruptura de la conmutatividad del contrato de consumo en perjuicio del consumidor, a la que la ley le asigna una sanción de índole civil que en cada caso determina y que, en general, consiste en resarcir al consumidor afectado”, en RUIZ TAGLE-VIAL, Carlos (2010): *Curso de Derecho Económico* (Santiago, Editorial Librotecnia), p. 331.

En segundo término, agregó que no había actuado con negligencia, puesto que tan pronto tomó conocimiento de la falla, encargó la pieza dañada a su proveedor ubicado en Corea, la cual a la fecha del emplazamiento de la acción ya había arribado, lo que daría cuenta de su disposición a reparar el bien (Considerando 2).

Al respecto, tanto el Tribunal de primera instancia como el de segunda desestimaron la argumentación de la denunciada, declarando su responsabilidad infraccional y civil, por las razones que a continuación se comentarán.

3. Los presupuestos de procedencia de la garantía legal

En general, las causales de procedencia de esta institución se refieren a la falta de aptitud del bien para satisfacer las funciones ordinarias para las cuales fue creado o que se indicaron con anterioridad a la celebración del contrato de consumo. Por tal razón, Corral explica que se trataría de un caso de incumplimiento del producto de las especificaciones exigidas o falta de idoneidad para su uso³.

En el supuesto planteado, si bien resulta claro que el bien adolece de un defecto, el conflicto se restringe a determinar si le es atribuible o no a la denunciada, o bien si el consumidor debe asumir el daño sufrido.

Al respecto, la LPDC no ha señalado expresamente si se trataría de un caso de responsabilidad subjetiva –acreditable o presunta– o bien objetiva o por riesgo creado, lo cual naturalmente importaría la eventual condena o absolución del proveedor.

En efecto, de optarse por la primera respuesta, nos encontraríamos frente a un supuesto de responsabilidad por culpa, en el cual, tal como explica Barros, sólo será responsable de los daños ocasionados aquel sujeto a quien pudiera atribuirse una falta de cuidado o diligencia⁴. Así las cosas, al consumidor, para constituirse en titular de los derechos derivados de la garantía legal, no le bastaría con probar la existencia del perjuicio o desperfecto, sino que además deberá acreditar la concurrencia de culpa o dolo en la persona del deudor⁵.

Naturalmente esta es la tesis que más conviene al proveedor, y que en el caso planteado adhirió la denunciada. En este sentido señaló que si bien constaba la

³ Confróntese CORRAL TALCIANI, Hernán (1999): "Ley de Protección al Consumidor y Responsabilidad Civil por Productos y Servicios Defectuosos", en: *Cuadernos de Extensión* (Santiago, Universidad de los Andes), p. 170.

⁴ BARROS BOURIE, Enrique (2008): "La responsabilidad civil como Derecho Privado", en: *Revista Estudios Públicos* (N° 112), p. 309.

⁵ De acuerdo a Barros, este tipo de responsabilidad se justifica desde el punto de vista de la justicia correctiva, en la negligencia del demandado, Confróntese BARROS BOURIE, Enrique (2007): *Tratado de responsabilidad extracontractual* (Santiago, Editorial Jurídica de Chile), p. 385.

presencia del defecto en el producto, no ocurría lo mismo con su imputabilidad, lo que se vería reforzado por la desratización que acreditaba haber realizado en sus dependencias para evitar la presencia de roedores. A mayor abundamiento, señaló que su buena disposición a reparar el producto habría dado cuenta del cumplimiento de sus deberes de diligencia.

Con anterioridad, el Juzgado de Policía Local de Huechuraba –confirmado por la Corte de Apelaciones de Santiago– ya se había referido a la exigencia de imputabilidad del defecto a la persona del proveedor, en la causa “Sernac con Almacenes Paris Comercial S.A.”. No obstante, al revisar las consideraciones que tuvo en vista al momento de fallar, se advierte que en realidad utilizó un criterio que se acerca más a la responsabilidad objetiva, esto es, la determinación del momento en el cual se ejerce la garantía legal: será imputable al vendedor, en la medida de que se haga valer dentro del plazo establecido por el legislador para ello⁶.

Conforme a una segunda corriente de opinión, nos encontramos frente a un caso de responsabilidad objetiva o por riesgo, por lo que la única condición de procedencia de la acción radica en que el demandado haya sido agente causal del daño⁷, sin que sea necesario acreditar que haya actuado con algún nivel de negligencia. Este tipo de responsabilidad se ha denominado también por riesgo, en atención a que se funda en la idea de que un sujeto que desarrolla una actividad crea un riesgo de daño a los demás que debe indemnizar una vez que se ha concretado, sea o no culpable del accidente. En este sentido, la responsabilidad se originaría por la amenaza y no por el acto específico que lo provoca⁸.

A consecuencia de lo anterior es que, de adherirse a esta tesis, el proveedor deberá reparar todo el daño sufrido, pudiendo solamente alegarse como causas de exoneración las que la ley expresamente ha señalado⁹ –en este caso, daño imputable al consumidor (artículo 21 LPDC)–, o por bien caso fortuito o fuerza

⁶ *Sernac con Almacenes Paris Comercial S.A.* (2006): Juzgado de Policía Local de Huechuraba, Rol 72.622-Q-2005, 27 de junio de 2006, confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago, Ing. 3827-2006, 17 de septiembre de 2006.

⁷ BARROS BOURIE, Enrique (2008): “La responsabilidad civil como Derecho Privado”, en: *Revista Estudios Públicos* (Nº 112), p. 309.

⁸ ABELIUK MANASEVICH, René (2008): *Las obligaciones*, 5^a edición (Santiago, Editorial Jurídica de Chile), Tomo 1, p. 207.

⁹ CÁRDENAS VILLARREAL, Hugo A. (2006): “Daño moral por incumplimiento de contrato: Un réquiem por la uniformidad jurisprudencial”, en: *Revista Chilena de Derecho* (Vol. 33, Nº 3), p. 588; CORRAL TALCIANI, Hernán (1999): “Ley de Protección al Consumidor y Responsabilidad Civil por Productos y Servicios Defectuosos”, en *Cuadernos de Extensión* (Santiago, Universidad de los Andes), p. 179.

mayor¹⁰. Así las cosas, resultará indiferente si el deudor acredita su falta de culpa, puesto que en todo caso deberá responder a la víctima.

La Corte adoptó este último criterio, señalando que el motivo por el cual el aislante se encontraba roído –esto es, por acción de un animal o de otro elemento– no resultaba esencial para la resolución de la controversia, en atención a que lo determinante es la entrega de un vehículo con una pieza dañada, habiéndose adquirido uno nuevo y en perfectas condiciones. Agregó que la proximidad entre la recepción del producto y las fechas de interposición de los reclamos, esto es, transcurridos dos días ante el proveedor y cuatro ante el Servicio Nacional del Consumidor, permitiría presumir que el vehículo le fue entregado en tales condiciones por parte del proveedor (Considerando 3).

A mayor abundamiento, señaló que el encargo y recepción de piezas de repuesto para reparar el producto por parte del proveedor no constituyan una prueba de diligencia, sino que, al contrario, darían cuenta de una confesión de que el vehículo presentaba deficiencias en su fabricación, partes o piezas, que lo hacían inapto para el uso o consumo (Considerando 4).

Esta consideración del Tribunal de Alzada es correcta, en atención a que la responsabilidad derivada de la garantía legal es objetiva, sin importar si el desperfecto se produjo en la esfera de resguardo del vendedor o no, estableciendo el legislador de su cargo una obligación de resultado¹¹. Al respecto, puede citarse a Pizarro Wilson: “tratándose de obligaciones de resultado, la culpa carece de función, siendo sólo relevante si la obligación fue satisfecha o no, excluyéndose un análisis del comportamiento del deudor destinado a lograr la satisfacción de la pretensión. En otros términos, al calificar la obligación contractual como de resultado, se instaura una genuina responsabilidad objetiva en sede contractual”¹².

A mayor abundamiento, se puede señalar que si se revisan las instituciones del Derecho Común, que han servido de fuente de la responsabilidad civil

¹⁰ FERNÁNDEZ CRUZ, Gastón (2001): “Las transformaciones funcionales de la responsabilidad civil: La óptica sistémica”, en *Revista de la Facultad de Derecho*, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa (Nº 3), p. 102.

¹¹ En la obligación de resultado “el deudor puede prometer al acreedor procurarle un resultado determinado. El acreedor no acepta que la duda pueda existir sobre la certeza del resultado esperado. (...) El desfallecimiento del deudor es probado desde que el resultado no haya sido alcanzado. Pero él puede exonerarse probando la existencia de una fuerza mayor”, en LE TOURNEAU, Philippe (2004): *La responsabilidad civil* (Colombia, Editorial Legis), p. 111; “sólo en las obligaciones de medio el deudor para determinar si cumplió o no, debe realizarse un análisis de su conducta destinada a la satisfacción del interés del acreedor”, en PIZARRO WILSON, Carlos (2008): “La culpa como elemento constitutivo del incumplimiento en las obligaciones de medio o de diligencia”, en *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso* (XXXI, 2º semestre 2008), p. 258.

¹² PIZARRO WILSON, Carlos (2008): “La culpa como elemento constitutivo del incumplimiento en las obligaciones de medio o de diligencia”, en: *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, XXXI, 2º Semestre 2008, pp. 255-265, p. 263.

derivada de la Ley N° 19.496, se puede advertir que las acciones derivadas de los vicios redhibitorios¹³ –salvo la indemnizatoria– no exigen de la concurrencia de culpa o dolo para que surjan para el comprador los derechos que ellas establecen.

Fernández Fredes ya se había pronunciado en este mismo sentido, fundamentado en la naturaleza profesional y habitual de la actividad del proveedor, conforme a la cual “como justa contrapartida a las ganancias que de ella obtiene, lo obliga a responder de las consecuencias dañosas para terceros que su ejercicio pueda traer consigo (principio de la responsabilidad profesional o por el riesgo creado, opuesto al tradicional de la responsabilidad subjetiva o por culpa)”¹⁴.

Corral Talciani, por su parte, realiza una distinción según los efectos que se derivan de la garantía legal. Al derecho alternativo efectivamente le reconoce un carácter objetivo: “Tratándose del derecho opcional, el tenor imperativo de las normas (arts. 19 y 20) debe llevar a la conclusión de que no se admite la alegación de caso fortuito o de ausencia de culpa del proveedor. Se puede decir que respecto de la devolución o imputación del precio, reposición o reparación del producto se ha consagrado una suerte de responsabilidad contractual objetiva. El expendedor no podría excusarse ni aun cuando alegue que el deterioro se debió a caso fortuito. Su única posibilidad es acreditar la culpa de la víctima (consumidor), de acuerdo con el art. 21, inc. 1º”¹⁵. No ocurriría lo mismo con la obligación aneja de indemnización, la cual, de acuerdo a este autor, se debe regir por las reglas generales de la responsabilidad contractual, esto es de culpa presunta (artículo 1547 C.C.)¹⁶.

Por otra parte, cabe señalar que este carácter objetivo de la responsabilidad del proveedor explica que el legislador haya establecido una acción de repetición o reembolso en su favor y en contra del fabricante, importador o la persona de

¹³ Confróntese DE LA MAZA, Iñigo (2012): “El régimen de los cumplimientos defectuosos en la compraventa”, en *Revista Chilena de Derecho*, Vol. 39, N° 3, p. 647; GUZMÁN BRITO, Alejandro (2007): “Sobre la relación entre las acciones de saneamiento de los vicios redhibitorios y las acciones comunes de indemnización, con especial referencia a su prescripción”, en: *Revista Chilena de Derecho Privado* (N° 9), p. 99; ALCALDE SILVA, Jaime (2010): “La responsabilidad contractual en el Código Civil: Del particularismo al régimen general”, en FIGUEROA YÁÑEZ, Gonzalo; BARROS BOURIE, Enrique; TAPIA RODRÍGUEZ, Mauricio: *Estudios de Derecho Civil VI* (Santiago, Abeledo-Perrot), p. 629.

¹⁴ FERNÁNDEZ FREDES, Francisco (1998): “Nueva Ley del Consumidor: innovaciones y limitaciones”, en *Revista Perspectivas en Política, Economía y Gestión*, Facultad de Ingeniería y Ciencias Universidad de Chile (Vol. 1, N° 2), p. 119.

¹⁵ CORRAL TALCIANI, Hernán (1999): “Ley de Protección al Consumidor y Responsabilidad Civil por Productos y Servicios Defectuosos”, en: *Cuadernos de Extensión* (Santiago, Universidad de los Andes), p. 180.

¹⁶ CORRAL TALCIANI, Hernán (1999): “Ley de Protección al Consumidor y Responsabilidad Civil por Productos y Servicios Defectuosos”, en: *Cuadernos de Extensión* (Santiago, Universidad de los Andes), p. 180.

quien adquirió el producto, siempre que el defecto le fuere imputable (artículo 22 LPDC)¹⁷.

Finalmente, cabe destacar la sentencia dictada por el Juzgado de Policía Local de Renca "Sernac con Embotelladora Unidas S.A."¹⁸, en la cual, si bien califica la responsabilidad derivada de la garantía legal como objetiva, la distingue de las acciones redhibitorias: "la acción de garantía, tutela la efectiva conmutatividad de las contraprestaciones en resguardo de la parte débil que es el comprador, en tanto que la acción redhibitoria del Código Civil necesariamente toma en cuenta el factor subjetivo sobre el supuesto de una compraventa entre partes iguales dotadas de similar capacidad de negociación y defensa. Para los autores, el que finalmente responde es el que introdujo el producto en el mercado, ya que es a este a quien corresponde hacerse cargo de las consecuencias dañosas que su producto tenga para el consumidor (...), principio conocido como el de la 'responsabilidad objetiva o por riesgo'".

4. Relación entre la garantía legal y la voluntaria

Junto a la garantía legal, el legislador reconoce en el artículo 21 LPDC la procedencia de otras de carácter convencional o voluntarias que pudieran pactarse entre el proveedor y el consumidor.

Estas, que tampoco cuentan con definición legal, son entendidas por el Servicio Nacional del Consumidor como aquellas "que se ofrecen a los consumidores por los productores de los bienes durables, o por los vendedores de los mismos, y que se refieren al amparo sobre cualquier defecto que se manifieste en un plazo determinado, y que debe estar redactada en términos claros, expeditos y oportunos"¹⁹.

El problema se presentará en caso de que concurran ambas en un mismo bien. En este caso, ¿prima la garantía legal o la convencional?, ¿debe hacerse valer una de ellas de manera principal y la otra de manera subsidiaria, o bien

¹⁷ De acuerdo a Corral, en este caso sí se trataría de un régimen de responsabilidad subjetiva, que requiere de la concurrencia de dolo o culpa en el demandado y que debe ser acreditado por el demandante aun cuando se trate de un caso de responsabilidad contractual, en CORRAL TALCIANI, Hernán (1999): "Ley de Protección al Consumidor y Responsabilidad Civil por Productos y Servicios Defectuosos", en: *Cuadernos de Extensión* (Santiago, Universidad de los Andes), pp. 181-185.

¹⁸ *Sernac con Embotelladora Unidas S.A.* (2007): Juzgado de Policía Local de Renca, Rol 33.862-1-2002, 28 de marzo de 2007, confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago, Ing. 6.615-2007, 9 de enero de 2008.

¹⁹ SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR: *Guía de Alcances Jurídicos Ley N° 19.496. Derecho a la Calidad e Idoneidad. Régimen de garantías*. Disponible en: <http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2012/12/guia-de-alcances-juridicos-para-ejercer-la-garantia-legal-sernac.pdf> [visitado el 28/05/2014].

queda el ejercicio al solo arbitrio del acreedor?, ¿podría un proveedor limitar los derechos de la garantía legal mediante el otorgamiento de otra voluntaria?

La respuesta que se otorgue a las interrogantes planteadas tendrá importancia, en atención a que los plazos establecidos para su ejercicio, sujeto pasivo y los derechos que confieren una y otra usualmente son diversos.

Al respecto, el mismo artículo 21 LPDC señala en la parte pertinente: "Trándose 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".

Conforme a una primera interpretación, fundamentada en el tenor literal de la disposición transcrita, prima la garantía voluntaria por sobre la legal, de tal manera que esta última podría hacerse valer únicamente agotadas las herramientas que la primera otorga.

Esta ha sido la tesis adoptada por la denunciada, quien solicitó el rechazo de la acción indemnizatoria, en atención a que ese derecho no se encontraba contemplado en la garantía voluntaria vigente entre las partes, frente a la cual debía ceder la garantía legal (Considerando sexto).

Fernández pareciera adherir esta misma corriente: "en los casos de productos amparados por una garantía voluntaria del proveedor, el consumidor, antes de ejercer cualquiera de los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacer efectiva esa garantía voluntaria ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrezca la respectiva póliza, se concluye que respecto de los artículos defectuosos vendidos con tal clase de garantía el derecho a cambio de la mercancía o a recuperar el precio pagado por ella no puede invocarse sin previo ejercicio de la garantía del proveedor. Por ello es que el literal e) del artículo 20 habla de 'después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente'²⁰. Con posterioridad agrega que la voz "agotar" significa "haber llevado al menos una vez el producto defectuoso al servicio técnico de reparación ofrecido gratuitamente por el proveedor, no obstante cuya intervención las fallas han subsistido"²¹.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe señalar que el mismo autor unos años antes había presupuesto que la garantía convencional debía otorgar mayores derechos que los establecidos en la Ley y no disminuirlos o limitarlos²².

²⁰ FERNÁNDEZ FREDES, Francisco (2003): *Manual de Derecho chileno de protección al consumidor* (Santiago, Editorial Lexis Nexis), p. 37.

²¹ FERNÁNDEZ FREDES, Francisco (2003): *Manual de Derecho chileno de protección al consumidor* (Santiago, Editorial Lexis Nexis), pp. 38 y 39.

²² Respecto de la garantía legal "se concibe como una garantía mínima, obligatoria y de alcance general, por lo cual si el proveedor ha ofrecido una garantía por mayor plazo o de más amplio

Esta tesis merece ciertas críticas, puesto que permitiría la renuncia de los derechos conferidos al consumidor -en este caso por los artículos 20 y 21 LPDC-, los cuales tienen el carácter de irrenunciables y de orden público conforme al artículo 4º LPDC²³.

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 como 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.

Por otra parte, se debe tener presente que la garantía convencional estará contenida normalmente en un contrato por adhesión, por lo que la limitación del ejercicio de los derechos conferidos por la LPDC configuraría las causales de abusividad contempladas en el artículo 16 letras c) –poner de cargo del consumidor deficiencias atribuibles al proveedor y e) –cláusulas exoneratorias de responsabilidad– LPDC.

En este sentido explica Barrientos Camus: "En virtud de contratos de adhesión como lo son las garantías extendidas, o las garantías de los fabricantes no sería posible limitar ni derogar los derechos de los consumidores amparados por la ley"²⁴.

Se debe concluir entonces que el texto del artículo 21 LPDC transcrita 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 4º.

Barrientos Camus es de la misma opinión: "No podría ocurrir que las garantías convencionales o del fabricante restringieran los derechos reconocidos en la ley, que son irrenunciables anticipadamente para el consumidor. Dicho

espectro de cobertura, prevalecerán los términos de ésta", en FERNÁNDEZ FREDES, Francisco (1998): "Nueva Ley del Consumidor: innovaciones y limitaciones", en: *Revista Perspectivas en Política, Economía y Gestión*, Facultad de Ingeniería y Ciencias Universidad de Chile (Vol. 1, N° 2), p. 119.

²³ *Sernac con Huechuraba Store S.A.* (2010): Juzgado de Policía Local de Huechuraba, Rol 96.125-3-09, 6 de enero de 2010: se señaló que la garantía legal es irrenunciable y no puede ser limitada por una disposición contractual.

²⁴ BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2011): Derecho del Consumo, en: *Revista Chilena de Derecho Privado* (Nº 16), p. 362.

de otro modo, las garantías voluntarias o las garantías del fabricante no podrían limitar ni restringir los remedios de la garantía legal”²⁵.

En el caso que se comenta la Corte de Apelaciones adhirió esta segunda tesis, estimando que una exégesis del artículo 21 LPDC como la propuesta por la denunciada, atentaría en contra de la naturaleza y finalidad de las normas protectoras de los consumidores. A mayor abundamiento, señaló que “las disposiciones de los artículos 20 y 21 de la Ley N° 19.496, 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” (Considerando octavo).

En razón de lo anterior es que confirmó la indemnización otorgada por el Tribunal de Primera Instancia que se refiere al daño patrimonial, ordenando eso sí al consumidor restituir al proveedor el vehículo, con el fin de evitar un enriquecimiento sin causa (Considerando décimo).

El primer Juzgado de Policía Local de Santiago se había pronunciado con anterioridad en el mismo sentido en la causa “Sernac con Paris S.A.”²⁶, que se refirió a la acción interpuesta por la negativa de la denunciada a realizar el cambio de un refrigerador, argumentando que se encontraba vigente entre las partes una garantía voluntaria conforme a la cual sólo procedía la reparación del producto, que debía haberse solicitado en todo caso al fabricante.

El Tribunal rechazó la defensa de la denunciada, condenándola por infracción a los artículos 20 y 23 LPDC, argumentando que “si bien es cierto que la garantía extendida contratada no es de cambio, ello no es necesario establecerlo, por cuanto, según lo dispone el artículo 20 de la Ley N° 19.496, la existencia de este tipo de garantía, extiende el plazo para hacer uso de los derechos del artículo 19 y 20, por el tiempo por cual ésta se extendió, y dentro de ellos, se encuentra el derecho al cambio del bien, 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”.

²⁵ BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2011): Derecho del Consumo, en: *Revista Chilena de Derecho Privado* (Nº 16), p. 361.

²⁶ *Sernac con Paris S.A.* (2009): 1^{er} Juzgado de Policía Local de Santiago, Rol 33.922-2008, 20 de julio de 2009, confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago, Ing. 11.169-2009, 2 de diciembre de 2009.