

EL DERECHO DE OPCIÓN DE LA GARANTÍA LEGAL EN LA LEY NÚMERO 19.496

MELISA FUENTES WEBER*

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, me propongo 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.*

ABSTRACT: *The goal of this paper is to perform a dogmatic development of the legal guarantee regulated at the articles 20 and 21 of the Consumer Protection Law, specially the reference to the right of option that it gives to the consumer and the legal duty imposed in article 21 paragraph 9 of the same law: to enforce the guarantee given by the supplier depleting all his chances before resorting to the legal guarantee. By this way, I propose to search an interpretation that is not supposed to diminish the consumer's rights and shall be more in line with the spirit of the law to protect them.*

PALABRAS CLAVE: *Consumidor, Proveedor, Producto inidóneo, Garantía legal, Garantía voluntaria, Garantía extendida, Derecho de opción.*

KEYWORDS: *Consumer, Offeror, Insuitable product, Legal guarantee, Conventional guarantee, Extended guarantee, Right of option.*

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 me centraré 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 se denomina 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 en cuanto a 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, se traduce en que el consumidor puede ver menoscabado su derecho legal, a optar por los 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 plantearé 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?*

* Estudiante de Derecho, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Valparaíso.

Parto de la hipótesis que las garantías convencionales no pueden disminuir o ir en detrimento de los derechos de los consumidores establecidos legalmente, por lo que estimo que la respuesta a la interrogante expresada en el párrafo anterior es negativa, debiendo reinterpretarse dichas disposiciones de LPC en un sentido más favorable hacia los consumidores.

Considero 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, estimo 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 reflejaré en un caso hipotético de una compra de un notebook, el cual por defecto tiene garantía legal, pero además se otorga una garantía voluntaria y una extendida. Si este notebook falla dentro del plazo de la garantía legal, el consumidor ¿está realmente obligado a ejercer la garantía convencional respectiva conforme a sus términos (los cuales le pueden quitar 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 este trabajo, llevaré a cabo un estudio dogmático de *lege lata*, adoptando el método inductivo, ya que trataré de lograr el objetivo señalado a partir de las normas legales pertinentes que componen nuestro derecho vigente (específicamente la LPC y el Código Civil) 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 guía en el desarrollo de nuestro trabajo. Entonces, esta investigación se dividirá en dos partes: La primera 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. En la segunda parte 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 esta parte expondré 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 mi opinión, son aquellos en que la problemática que señalaba en la introducción se acentúa (suelen requerir una mayor inversión y generar mayores expectativas en el consumidor).

Entonces, empezaré 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, se hará 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.

De este modo, me propongo 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 esta investigación me limitaré 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, entenderé 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”¹, por lo tanto, se excluyeron 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 esté “recién hecho o fabricado”², 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”³, 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 Código Civil (en adelante 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 contrato⁴, 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”⁵.

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 CC, 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”⁶ que consiste básicamente en que frente a una 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.

¹ CORRAL TALCIANI, Hernán (2011a): “Responsabilidad civil por productos defectuosos: análisis y propuestas para el derecho civil y de consumo en Chile”, Santiago: AbeledoPerrot; LegalPublishing, p. 210

² Real Academia Española (2001): Diccionario de la lengua española, 22ª edición, disponible en: www.rae.es.

³ ARANEDA DÖRR, Hugo (1993): “Economía política”, tercera edición, Santiago: Editorial Jurídica de Chile, p.117

⁴ 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.” TAPIA RODRÍGUEZ, Mauricio (2011): “Incumplimiento contractual y obligaciones de garantía”, en Juan Andrés Varas Braun (coord.), En: *Estudios de derecho civil (2005-2009)*, Vol. 2 (Obligaciones), Santiago: AbeledoPerrot; LegalPublishing, pp. 627 – 634.

⁵ ALESANDRI RODRÍGUEZ, Arturo (2003): “De la compraventa y de la promesa de venta”, t. II, Vol. 1, primera edición, Santiago: Editorial Jurídica de Chile, p. 182.

⁶ Respecto a este tema, ver: CAPRILE BIERMANN, Bruno (2011): “Las acciones del comprador insatisfecho: el cumulo actual y la tendencia al deber de conformidad”, en VARAS BRAUN, Juan (coord.), *Estudios de derecho civil (2005-2009)*, Vol. 3 (Contratos), Santiago: AbeledoPerrot; LegalPublishing, pp. 417 – 431 y FIGUEROA YAÑEZ, Gonzalo (2011), “Rescisión, resolución y redhibición: ¿puede hablarse de un ‘cúmulo de acciones’?”, En: *Estudios de Derecho Privado, libro homenaje al jurista René Abeliuk Manasevich*, Santiago: Editorial Jurídica de Chile, pp. 111 – 120.

Ahora, si nos situamos 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, podemos entender el incumplimiento como la “falta de ejecución o falta de realización de las exigencias del contrato, con la consiguiente insatisfacción del interés del acreedor”, apuntando a la idea de falta de conformidad, lo cual concuerda con lo 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 responsabilidad⁷.

Dentro del ámbito del derecho de consumo, esta visión pragmática del contrato a la que aludía 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 consumo⁸, 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, se puede 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, me referiré 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 algo⁹.

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 fin¹⁰, el cual debiese determinarse en relación al interés o las expectativas del consumidor. Sin embargo, podemos encontrar 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,

⁷ MORALES MORENO, Antonio (2006): “*La modernización del derecho de las obligaciones*”, Madrid: Editorial Thomson-Civitas.

⁸ CORRAL (2011a), p.110.

⁹ RAE (2001).

¹⁰ RAE (2001).

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 adquirido¹¹. En definitiva, sostengo 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 producto¹², e incluso de la marca¹³, ya que todo ello lleva 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”¹⁴, 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 se puede 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 desarrollaré, como ya he 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 que 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 tiempo¹⁵. Es *general* porque cubre la compra de todos los productos de consumo nuevos o de los usados, si es que el proveedor cumple con lo

¹¹ C. Ap., de Santiago, Rol N° 7656-2009, 23 de octubre de 2009.

¹² MANQUE TAPIA, Carlos (2006): “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”, Santiago: Editorial Librolex, 2006, p.72.

¹³ C. Ap., de Santiago, Rol N° 504-2005, 14 de noviembre de 2005.

¹⁴ 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. CORRAL TALCIANI, Hernán (1999), “Ley de protección al consumidor y responsabilidad civil por productos y servicios defectuosos”, En: CORRAL TALCIANI, Hernán (ed.), *Derecho del consumo y protección al consumidor: estudios sobre la Ley n° 19.496 y las principales tendencias extranjeras*, Universidad de Los Andes, p. 166.

¹⁵ Basado en las características de la garantía legal según SANDOVAL LÓPEZ, Ricardo (2004): “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, Santiago: Editorial Jurídica de Chile, pp.127 – 128.

establecido en el artículo 14 LPC¹⁶, 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 alguno¹⁷.

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 LPC¹⁸. Sin embargo, se establece que si el producto se hubiere 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 el 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 de la 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 proveedor¹⁹, es decir, constituye una causal de exoneración de responsabilidad civil contractual del proveedor²⁰. Respecto al deterioro que da origen a este derecho de opción, se encuentran fallos que exigen que sea de una cierta entidad que impida el uso al cual está

¹⁶ 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.

¹⁷ 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 y BARRIENTOS CAMUS, Francisca (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: FIGUEROA YÁÑEZ, Gonzalo, BARROS BOURIE, Enrique y TAPIA RODRIGUEZ, Mauricio (coords.), *Estudios de derecho civil VI*, Santiago: Abeledo Perrot, p. 689.

¹⁸ 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;
- 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.

¹⁹ Respecto al régimen de responsabilidad aplicable en este punto, ver: CORRAL (1999), p. 178 – 181; (2011a), pp. 122 – 123.

²⁰ CORRAL (2011a), pp. 122 – 123.

normalmente destinado, señalando como argumento el principio de la buena fe contractual²¹. 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 en consideración la finalidad de proteger al consumidor, a cuyo favor está establecido éste régimen legal especial²².

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 LPC, 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 los consumidores 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 Corral²³, también puede tratarse de una garantía que haya formado parte de la publicidad efectuada por el proveedor y que conforme al artículo 1 número 4 y 28 LPC se entenderían incorporadas al contrato sin necesidad de que el proveedor las incluya expresamente en la póliza.

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

- Artículo 1 número 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)²⁴, artículo 32 inciso 1 LPC²⁵ y artículo 33 inciso 2 LPC²⁶.

²¹ Por ejemplo: C. Ap., de Santiago, Rol N°7656-2009, 23 de octubre de 2009, C. Ap., de Santiago, Rol N° 4382-2006, 02 de octubre de 2006, C. Ap., de Concepción, Rol N° 8734-2002, 14 de noviembre de 2002.

²² C. Ap., de Rancagua, Rol N° 29-2006, 02 de octubre de 2006.

²³ CORRAL TALCIANI, Hernán (2011b): “Relaciones entre la ‘garantía legal’ y la garantía voluntaria del proveedor en la Ley de protección de los derechos del consumidor”, En: ELORRIAGA DE BONIS, Fabián (coord.), *Estudios de derecho civil VII*, Santiago: AbeledoPerrot; LegalPublishing; Thomson Reuters, p. 413.

²⁴ 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.

²⁵ 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.

²⁶ 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.

- 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 exige 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, subsistieren las deficiencias que hagan al bien 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, 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 esté siendo reparado en ejercicio de la garantía.
- Artículo 21 inciso 9 LPC, 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, establece que la póliza de garantía 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, expresa 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, volveré 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 mencionaba, cabe preguntarse 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 proveedor²⁷. Sin embargo se pueden destacar algunas sentencias que relacionan el inciso 9 del artículo 21 con la 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 opción²⁸.

Respecto al plazo de vigencia de la garantía legal, hago referencia a los casos de suspensión al que alude el artículo 21 inciso 8 LPC cuando el producto esté 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 producto²⁹, 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 aludiré brevemente a la responsabilidad infraccional contenida en la LPC, que de acuerdo al artículo 26 prescriben en el plazo de seis meses contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva. Me refiero 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

²⁷ Ejemplo: C. Ap., de Concepción, Rol N° 1256-2006, 23 de mayo de 2008.

²⁸ C. Ap., Rancagua, Rol N° 29-2006, 02 de octubre de 2006; C. Ap., de Rancagua, Rol N° 93-2011, 22 de noviembre de 2011; C. Ap., de Concepción, Rol N° 325-2006, 10 de marzo de 2008.

²⁹ En este sentido, la C. Ap., de Chillán, Rol N° 186-2009, 15 de abril del 2010 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*”

consumidor estando expirada la garantía legal y vigente el plazo de seis meses mencionado³⁰, 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, se pueden encontrar criterios opuestos: por un lado hay sentencias que la apoyan³¹, como también las hay que traspasan este derecho al proveedor o fabricante, ciñéndose estrictamente a lo señalado en la póliza respectiva³².

Finalmente, una vez caducadas todas las garantías correspondientes, el consumidor tendría la posibilidad de recurrir al derecho común³³. 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 (arts. 1857 y siguientes CC).
- La acción de nulidad relativa, si se estima que hubo error sustancial en la calidad de la cosa (art. 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 me refería al tratar el tema del incumplimiento y las garantías.

III. ASPECTOS PARTICULARES

En el capítulo anterior analizaba 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).

En este capítulo me propongo estudiar 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*

1.1. *Las causales*

En cuanto a los supuestos que dan origen a la garantía legal, se advierte que éstos pueden referirse tanto a la calidad como a la seguridad de la cosa³⁴.

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

³⁰ Por ejemplo: C. Ap., de Coyhaique, Rol N°1-2012, 9 de febrero de 2012; C. Ap., de Iquique, Rol N° 79-2010, 5 de enero de 2011; C. Ap., de Temuco, Rol N° 1452-2010, 26 de enero de 2011.

³¹ Ejemplos: C. Sup., Rol N° 9357-10, 23 de marzo de 2011; C. Ap. de Antofagasta, Rol N° 148-2010, 3 de febrero de 2011; C. Ap., de Antofagasta, Rol N° 71-2010, 26 de octubre de 2010.

³² Ejemplo: C. Ap., de Iquique, Rol N° 79-2010, 5 de enero de 2011.

³³ CAPRILE BIERMANN, Bruno (2011): “Las acciones del comprador insatisfecho: el cumulo actual y la tendencia al deber de conformidad”, En: VARAS BRAUN, Juan Andrés (coord.), *Estudios de derecho civil (2005-2009)*, Vol. 3 (Contratos), Santiago: AbeledoPerrot; LegalPublishing, p. 417.

³⁴ Respecto a los problemas que genera la confusión entre estos dos conceptos, ver: BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2011b).

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 22³⁵. Es importante que este remedio se haga efectivo en el servicio técnico correspondiente, ya que, en caso contrario, no habría incumplimiento de acuerdo a la jurisprudencia³⁶.

El servicio que brinde el proveedor, en este caso, debe ser “oportuno, diligente y eficaz”³⁷. 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 LPC³⁸.

Por último, 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 inciso 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. 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 consumidor³⁹. 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.

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”⁴⁰ o si debe ser un modelo actualizado⁴¹. 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

³⁵ 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.

³⁶ C. Ap., de Valparaíso, Rol N° 345 – 2010, 14 de julio de 2010.

³⁷ C. Ap., de La Serena, Rol N° 49-2008, 04 de julio de 2008.

³⁸ 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.

³⁹ En una sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 4382-2006, 02 de octubre de 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 comparto.

⁴⁰ C. Ap., de Antofagasta, Rol N° 39-2008, 04 de Julio de 2008.

⁴¹ C. Ap., de Concepción, Rol N°325-2006, 10 de marzo de 2008.

incumplimiento, encontrándose el consumidor forzado a aceptarlo aunque sea, en definitiva, de menor valor o no tenga exactamente las mismas propiedades. Estimo 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 “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 nueva⁴². 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 1974⁴³ el consumidor sólo tendrá derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes⁴⁴. La cantidad que se devuelve debe equivaler a un producto nuevo, suma que “debiera estar reajustada de acuerdo a la depreciación monetaria al momento que se realiza para que sea integral”⁴⁵, 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 satisfactoria⁴⁶.

Debo destacar que el mismo artículo 20 LPC distingue claramente la devolución de la cantidad pagada de la indemnización de perjuicios⁴⁷ tratándose del ejercicio de la garantía legal, siendo remedios distintos e independientes, por lo tanto, el precio pagado por el producto no configura una partida de daño emergente⁴⁸.

⁴² C. Ap., de Antofagasta, Rol 6-2008, 28 de febrero de 2008.

⁴³ Art. 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”.

⁴⁴ C. Ap., de Antofagasta, Rol N° 148-2010, 03 de febrero de 2011.

⁴⁵ C. Ap., de Concepción, Rol N° 8190-2003, 10 de agosto de 2006.

⁴⁶ C. Ap., de Rancagua, Rol N° 29-2006, 02 de octubre de 2006; C. Ap., de Antofagasta, Rol N° 148-2010, 03 de febrero de 2011.

⁴⁷ Acerca de la distinción entre el valor de la cosa y la indemnización de perjuicios, ver: BARAONA GONZÁLEZ, Jorge (1997): “Responsabilidad contractual y factores de imputación de daños: apuntes para una relectura en clave objetiva”, En: *Revista chilena de derecho*, Vol. 24, N° 1, pp. 156 – 162 y BARROS BOURIE, Enrique (2008): “Finalidad y alcance de las acciones y remedios contractuales”, En: GUZMÁN BRITO, Alejandro *Estudios de derecho civil III*, Santiago: Legal Publishing, pp. 414 – 415.

⁴⁸ Aunque existe jurisprudencia que los confunde, por ejemplo, la sentencia de la C. Ap., de La Serena, Rol N° 117-2011, 14 de octubre de 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”.

1.2.4. *Indemnización de perjuicios*

Reitero 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 a lo que me referiré como el “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, surge la pregunta acerca de lo que 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:

- a. *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 jurisprudencia⁴⁹.*

En primer lugar, hay que esclarecer cuándo se entienden agotadas las posibilidades, pudiendo determinarse de acuerdo a los términos de la póliza de garantía o entendiéndose 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. Me inclino por la segunda opción, ya que, creo 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 estimo que esta interpretación

⁴⁹ Ejemplos de jurisprudencia: C. Ap., de Concepción, Rol N° 1256-2006, 23 de mayo de 2008; C. Ap., de Rancagua, Rol N° 29-2006, 02 de octubre de 2006; C. Ap. de Rancagua, Rol N° 93-2011, 22 de noviembre de 2011; C. Ap., Concepción, Rol N° 325-2006, 10 de marzo de 2008.

constituiría un menoscabo a los 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”⁵⁰. 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”.

b. 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 consumidor⁵¹, 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”⁵².

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 póliza⁵³.

Concuerdo 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 señalaba 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), creo 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, estimo que, en

⁵⁰ BARRIENTOS (2011a).

⁵¹ BARRIENTOS (2011a).

⁵² CORRAL (2011b), p. 421.

⁵³ CORRAL (2011b), p. 421.

virtud del artículo 21 inciso 1 LPC⁵⁴, el plazo que tiene el consumidor para ejercer el derecho de opción corresponde al de la garantía con mayor duración, es decir, se extiende más 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).

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 directamente. Debo aclarar que el servicio técnico al cual hago referencia 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, sostengo 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 inidóneos, 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 se distinguen 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.

⁵⁴ 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.

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 es objeto de preocupación en este trabajo es el ejercicio del derecho de opción al otorgarse una garantía voluntaria y/o extendida.
5. Los remedios contemplados por la garantía legal sobre los cuales versa el derecho de opción son:
 - 5.1 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.
 - 5.2 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.
 - 5.3 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.
 - 5.4 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.
6. Respecto a la problemática que planteo relativa al derecho de opción, existen diversas posturas, entre las que destaco, 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.
7. Estimo 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.
8. 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.
9. Por lo tanto, confirmo la hipótesis inicial y sostengo 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

___ALESSANDRI RODRÍGUEZ, Arturo (2003): “*De la compraventa y de la promesa de venta*”, t. II, Vol. 1, primera edición, Santiago: Editorial Jurídica de Chile.

___ARANEDA DÖRR, Hugo (1993): “Economía política”, tercera edición, Santiago: Editorial Jurídica de Chile.

___BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2011): “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.

___BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2011): “La distinción entre la calidad y la seguridad de los productos. Algunos problemas que presenta la responsabilidad del vendedor en las ventas de consumo”, En: FIGUEROA YAÑEZ, Gonzalo, BARROS BOURIE, Enrique y TAPIA RODRÍGUEZ, Mauricio (coords.), *Estudios de derecho civil VI*, Santiago: Abeledo Perrot; Legal Publishing.

___BARAONA GONZÁLEZ, Jorge (1997): “Responsabilidad contractual y factores de imputación de daños: apuntes para una relectura en clave objetiva”, En: *Revista chilena de derecho*, Vol. 24, N° 1. Disponible en: dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2650027. Fecha última consulta: 21 de octubre de 2012

___BARROS BOURIE, Enrique (2008): “Finalidad y alcance de las acciones y remedios contractuales”, En: GUZMÁN BRITO, Alejandro, *Estudios de derecho civil III*, Santiago: Legal Publishing

___CAPRILE BIERMANN, Bruno (2011): “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), Santiago: Editorial AbeledoPerrot: LegalPublishing

___CORRAL TALCIANI, Hernán (1999): “Ley de protección al consumidor y responsabilidad civil por productos y servicios defectuosos”, En: CORRAL TALCIANI, Hernán (ed.), *Derecho del consumo y protección al consumidor: estudios sobre la Ley n° 19.496 y las principales tendencias extranjerías*, Universidad de Los Andes

___CORRAL TALCIANI, Hernán (2011): “Responsabilidad civil por productos defectuosos: análisis y propuestas para el derecho civil y de consumo en Chile”, Santiago: AbeledoPerrot

___CORRAL TALCIANI, Hernán (2011): “Relaciones entre la “garantía legal” y la garantía voluntaria del proveedor en la Ley de protección de los derechos del consumidor”, En: ELORRIAGA DE BONIS, Fabián (coord.), *Estudios de derecho civil VII*, Santiago: AbeledoPerrot; LegalPublishing; Thomson Reuters.

___FIGUEROA YAÑEZ, Gonzalo (2011): “Rescisión, resolución y redhibición: ¿puede hablarse de un ‘cúmulo de acciones’?”, En: *Estudios de Derecho Privado*, libro homenaje al jurista René Abeliuk Manasevich, Santiago: Editorial Jurídica de Chile.

___MANQUE TAPIA, Carlos (2006): “*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*”, Santiago: Editorial Libroléx.

___MORALES MORENO, Antonio (2006), “La modernización del derecho de las obligaciones”, Madrid: Editorial Thomson-Civitas.

___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 LÓPEZ, Ricardo (2004): “*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, Santiago: Editorial Jurídica de Chile.

___ TAPIA RODRÍGUEZ, Mauricio (2011): “Incumplimiento contractual y obligaciones de garantía”, En: VARAS BRAUN, Juan Andrés (coord.), *Estudios de derecho civil (2005-2009)*, Vol. 2 (Obligaciones), Santiago: Editorial AbeledoPerrot; LegalPublishing.

LEGISLACIÓN UTILIZADA

___ Ley de Protección al Consumidor N° 19.496, Diario Oficial, 7 de marzo de 1997. Última modificación: Ley 20.555 del 05 de diciembre de 2011.

___ Código Civil, DFL N°1, Diario Oficial, 30 de mayo de 2000. Última modificación: Ley 20.584 de 24 de abril de 2012

___ Ley de Impuesto a las ventas y servicios, DL N° 825, Diario Oficial, 31 de diciembre de 1974. Última modificación: Ley 20.549 de 2 de noviembre de 2011.

JURISPRUDENCIA UTILIZADA

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

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

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

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

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

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

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

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