

ACERCA DE LA ARTICULACIÓN ENTRE LA GARANTÍA LEGAL Y LA GARANTÍA VOLUNTARIA EN EL SISTEMA DE CONSUMO CHILENO: PLAZO CONCURRENTENTE Y PLAZO RESIDUAL

ABOUT THE ARTICULATION BETWEEN THE LEGAL GUARANTEE AND THE VOLUNTARY GUARANTEE IN THE CHILEAN CONSUMER LAW: CONCURRENT TERM AND RESIDUAL TERM

Erika Isler Soto*

RESUMEN

La deficiente técnica legislativa utilizada por la LPDC para regular los regímenes de garantía de conformidad ha implicado el surgimiento de diversas dudas interpretativas. Entre ellas, se encuentra la eventual extensión del plazo de la garantía legal –y sus efectos– a toda la eficacia temporal de una eventual garantía voluntaria.

Una lectura sistemática de la LPDC y de sus estatutos de responsabilidad conducen a una respuesta negativa, sustentada sobre la base de su ra-

* Abogada. Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Austral de Chile. Licenciada en Estética, Pontificia Universidad Católica de Chile. Magíster en Derecho mención Derecho Privado, Universidad de Chile. Magíster en Ciencia Jurídica, Pontificia Universidad Católica de Chile. Doctora en Derecho, Pontificia Universidad Católica de Chile. Investigadora Instituto de Investigación en Derecho, Universidad Autónoma de Chile. Dirección postal: Pedro de Valdivia 425, Providencia, Región Metropolitana. Correo electrónico: erika.isler@uautonoma.cl

Este trabajo forma parte del proyecto CONICYT FONDECYT de Iniciación n.º 1119 0230: “Los medios de tutela del consumidor ante el producto defectuoso, en la Ley 19.496”, del que la autora es investigadora responsable.

Recepción: 2023-05-07; aceptación: 2023-07-26.

cionalidad interna y la interpretación de las reglas de las garantías, en consonancia con las que establecen deberes de información y publicidad.

PALABRAS CLAVE: regímenes de garantía; garantía legal; extensión de plazo

ABSTRACT

The deficient legislative technique used by the LPDC to regulate the conformity guarantee regimes, has implied the emergence of various interpretative doubts, among which is the eventual extension of the term of the legal guarantee –and its effects– to all temporary effectiveness of a possible voluntary guarantee.

A systematic reading of the LPDC and its liability statutes lead to a negative response, supported on the basis of its internal rationality and the interpretation of the rules of guarantees, in line with those that establish duties of information and publicity.

KEYWORDS: guarantee regimes; legal guarantee; extension of legal guarantee

INTRODUCCIÓN

La LPDC otorga al consumidor que ha sido defraudado, en cuanto a la conformidad del producto adquirido, una garantía mínima e imperativa (garantía legal), por la cual puede optar entre el cambio o la reparación del producto o, bien, la devolución del dinero (arts. 19 a 22 de la LPDC).

Junto a ello esta ley reconoce que las partes pueden, además, vincularse en virtud de otras garantías voluntarias o convencionales, en ejercicio de la autonomía de la voluntad, cuyas condiciones y términos pueden ser diversos a los de la garantía legal.

Un ejemplo puede servir para ilustrar lo anterior: un consumidor adquiere un televisor que finalmente no sirve para su uso natural. Una vez celebrada la compraventa, el ordenamiento jurídico chileno le confiere un plazo de seis meses, contados desde la recepción del producto, para solicitar la sustitución, reparación del bien o la resolución del contrato si dentro de dicho plazo se advierte un vicio de no conformidad. Asimismo, al momento de la celebración de la compraventa se le indicó que el producto se encontraba amparado por una garantía voluntaria de reparación de un año.

Ahora bien, cuando en un mismo vínculo jurídico concurren ambas garantías surge la necesidad de articularlas, esto es, establecer la relación que existe entre ellas, con la finalidad de determinar si alguna prima respec-

to de la otra o, bien, si se podrían extender los efectos de la garantía legal a todo el plazo de la garantía convencional.

Se debe dilucidar, entonces, si se trata de mecanismos de tutela autónomos o si se ven alcanzadas una por otra. Como se indicó, la importancia de una correcta delimitación de los ámbitos de vigencia de las garantías radica en que sus efectos, plazo y legitimación activa puede ser diversa.

El objetivo de este trabajo radica, entonces, en proponer una respuesta a los interrogantes planteados, a partir de una sistematización de la articulación de los remedios derivados de las garantías legal y voluntaria en el sistema de consumo chileno.

En concreto, la hipótesis que buscará ser acreditada defiende la autonomía de ambos sistemas de remedios, de lo que se deriva que los términos y condiciones de cada uno de ellos no inciden en el estatuto jurídico del otro. La garantía legal, por lo tanto, no se entendería extendida por la sola vigencia de una garantía voluntaria de mayor duración.

Para realizar lo anterior, el texto se dividirá en tres partes: una aproximación a las garantías legal y voluntaria en el régimen de la LPDC, el análisis de la situación cuando el espacio temporal entre ambas sea concurrente, y su examen cuando se haya extinguido la primera.

I. LAS GARANTÍAS DE CONFORMIDAD: UNA APROXIMACIÓN GENERAL

Los legisladores consumeriles suelen resguardar las expectativas que el comprador se forma respecto de las cualidades de la prestación, mediante la instauración de garantías.

La activación de estos remedios se producirá cuando no exista conformidad, entendida como la correspondencia entre la cosa entregada y las exigencias cualitativas y cuantitativas que la naturaleza de la convención y las características pactadas –el diseño, como señala Antoni Vaquer Aloy¹– le impone². Así sostiene Antoni Vaquer:

“la falta de correspondencia entre la cosa que el vendedor entrega efectivamente –la prestación real– y la cosa tal como fue concebida por las partes en el momento de la perfección del contrato –la prestación ideal– genera la no conformidad de la prestación”³.

¹ VAQUER (2011), p. 11.

² BARRIENTOS (2014), p. 59.

³ VAQUER (2011), p. 11.

En este contexto, por las denominadas “garantías de conformidad”, con mayores o menores matices, se instituye al comprador como titular de medidas correctivas de puesta en conformidad –reparación y sustitución– o, bien, de remedios derivados del sinalagma –resolución y rebaja del precio–, a los cuales también se suele agregar una acción indemnizatoria.

En Chile, la figura es recogida en la LPDC bajo la denominación de “garantía legal” (arts. 19-22), y confiere al consumidor dos grandes derechos. Por el primero puede optar de forma libre entre la reparación o cambio del producto o por la resolución del contrato. Por el segundo se le otorga una acción indemnizatoria de dudosa disciplina⁴ y eficacia⁵, pero que en la declaración legal lo habilitaría para solicitar el resarcimiento de los daños causados por la disconformidad. La *quantum minoris*, en tanto, aunque no se encuentra expresamente reconocida en la LPDC, podría ser desprendida del derecho común⁶.

Con todo, una de las características principales de esta garantía es que es imperativa, por lo que instaura mínimos obligatorios que no pueden ser suprimidos ni modificados convencionalmente, en virtud de la irrenunciabilidad anticipada de los derechos de los consumidores (art. 4 de la LPDC). Por otra parte, se activa por el solo ministerio de la ley⁷, cuando dentro de su plazo de vigencia –seis meses, art. 20 de la LPDC– se manifieste alguna de las causales enunciadas en el recién mencionado artículo.

Su sujeto pasivo, en tanto, depende del remedio que se ejerza. En lo que tiene relación con el derecho de opción, la sustitución debe ser requerida en primer lugar al vendedor (art. 21 de la LPDC), y en ausencia de este al fa-

⁴ No existe claridad acerca del estatuto jurídico aplicable a la acción indemnizatoria del art. 20 de la LPDC (incluido su plazo de prescripción), esto es, si es accesoria o autónoma a la triple opción. Al respecto se puede revisar AEDO (2021), pp. 349-373; BARRIENTOS (2014), p. 74; CORRAL (2011a), p. 119 y ELORRIAGA DE BONIS (2013), pp. 401-402. Con todo, el reconocimiento de la sobrevivencia de la acción indemnizatoria, aun cuando la triple opción no fuere procedente, defendida por BARRIENTOS (2013), p. 294, pareciera insinuar que tal autor le otorga el carácter de autónoma.

⁵ Si bien la legislación chilena dispone una acción indemnizatoria a propósito de la garantía legal (art. 20 de la LPDC), se discute su alcance: mientras ZELAYA (1999), pp. 228-229 los limita a los “daños en el producto”, BARRIENTOS (2016), p. 215 los extiende también a los “daños a causa del producto”. Esta discusión corresponde al correlato de otra que se presenta en el derecho común, acerca de si la indemnización de perjuicios corresponde o no a un cumplimiento por equivalencia. Sobre esta última temática se puede revisar: AGUAD y PIZARRO (2007), pp. 151-159; BAHAMONDES (2018), pp. 111-148; LÓPEZ (2014), pp. 159-161 y 182-183 y PIZARRO (2007), pp. 209-223.

⁶ Para PRADO (2020), la rebaja del precio (*quantum minoris*) constituye un mecanismo de tutela del acreedor de carácter general, procedente en todos los contratos bilaterales de los cuales emane una prestación susceptible de ser rebajada o reducida y no solo de la compraventa. Reflexión similar en FERRANTE (2018), p. 175.

⁷ AIMONE (2013), p. 49.

bricante o importador (art. 21 inc. 5 de la LPDC). Por su parte, la resolución solo puede exigirse al vendedor (art. 21 inc. 1 y 5 de la LPDC). A su vez, la reparación puede solicitarse indistinta o conjuntamente al vendedor, el fabricante o el importador (art. 21 inc. 2 de la LPDC). Por último, para la acción indemnizatoria se instaura un régimen de solidaridad entre el comerciante y el importador (art. 21 inc. 3 de la LPDC). Esta distribución de la responsabilidad dará luces acerca de la articulación remedial de las garantías, tal como se indicará más adelante.

Empero, el legislador también admite la posibilidad de que las partes se vinculen de manera adicional mediante garantías voluntarias, las cuales en caso alguno pueden limitar o restringir los derechos derivados de la garantía obligatoria. Así, Francisca Barrientos Camus señala que las reglas de la LPDC sobre la garantía legal solo pueden ser alteradas para aumentar los derechos de los consumidores y no para disminuirlos⁸.

El SERNAC, adelantando su postura respecto de la articulación de garantías, la define como:

“aquella que es otorgada por el proveedor, y en virtud de la cual se amplía el plazo de la garantía legal por un período de tiempo determinado, generalmente para efectos de que el consumidor pueda reparar el producto o, en determinados casos, se le sustituya por otro nuevo”⁹.

A este tipo de pactos se les atribuye un carácter dependiente respecto de la compraventa¹⁰, a la vez que se le reconoce una función similar al contrato de seguro¹¹.

Ahora bien, estas garantías pueden tener un carácter gratuito (*ticket de cambio*) u oneroso (usualmente garantía extendida), siendo su duración variable, según lo que indique la declaración unilateral inicial o el pacto. Se diferencia, también, de la garantía legal en su sujeto pasivo, atendido a que no se encuentra establecido por el legislador, sino que dependerá del tenor de la convención.

Como se puede apreciar, los estatutos jurídicos aplicables a ambas modalidades de garantías son diversos, como también pueden ser sus efectos y

⁸ BARRIENTOS (2016), p. 236. Una sentencia en tal sentido: G.T. con Comercializadora S.A. o Tiendas Hites S.A. (2014).

⁹ SERNAC (2019), p. 19.

¹⁰ CORRAL (2011a), p. 412 y LUNA (2002), p. 2350.

¹¹ AIMONE (2013), p. 49. Una sentencia: T.A. con La Polar S.A. (2010). CORRAL (2011a), p. 412 explica que se trata de un contrato atípico que no se encuentra sometido a los controles del contrato de seguro tradicional.

sujetos pasivos, razón por la cual resulta relevante determinar cuál o cuáles de ellas concurrirán en un caso concreto.

II. LA ARTICULACIÓN DE LA GARANTÍA LEGAL Y LA GARANTÍA CONVENCIONAL EN EL RÉGIMEN JURÍDICO CHILENO

Delimitados los conceptos de la garantía legal y convencional corresponde determinar su mecanismo de articulación. Ello se realizará a partir de dos ámbitos de vigencia temporal: si el plazo de la garantía legal no se ha extinguido y si ello sí ha ocurrido.

1. La relación entre la garantía legal y la voluntaria dentro de la vigencia del plazo de la garantía legal

Un primer estadio de análisis corresponde a aquel en que concurren en un mismo espacio temporal la garantía legal y la voluntaria. Ello se producirá cuando no hayan transcurrido los seis meses de vigencia de la primera (art. 20 de la LPDC) y la segunda sea de similar o mayor extensión. En esta ocasión, lo que se debe dilucidar es si el consumidor puede optar a su solo arbitrio por la garantía legal o la voluntaria o, bien, si existe una jerarquía entre ellas.

Con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley n.º 21398 se trataba de una cuestión debatida, atendido a que el art. 21 inc. 9 prescribía que, si un bien se encontraba amparado por una garantía convencional,

“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”¹².

En aquella época se discutía, por lo tanto, si la garantía convencional primaba por sobre la legal, como parecía desprenderse del tenor literal de la norma transcrita, o si era posible defender la libre elección del consumidor¹³.

La disyuntiva fue resuelta expresamente por la Ley n.º 21398, de 24 de diciembre de 2021, la cual asentó la doctrina de la libre elección (arts. 20 y

¹² Art. 21 inc. 9 previo a Ley n.º 21398: “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”.

¹³ Análisis previo a la reforma: BARRIENTOS (2016), pp. 239-241; BARRIENTOS y MORALES (2021), pp. 442-443; CORRAL (2011b), pp. 414-425; DE LA MAZA (2020), pp. 101-121; MANQUE (2020), pp. 130-133 y SERNAC (2019), pp. 19-21.

21 de la LPDC). En efecto, el texto actual del art. 21 inc. 8 primera parte explicita: “El consumidor podrá optar por ejercer la garantía o los derechos establecidos en los artículos 19 y 20, a libre elección”. El inciso siguiente lo reafirma de la siguiente manera:

“La garantía otorgada por el proveedor no afectará el ejercicio de los derechos del consumidor establecidos en los artículos 19 y 20, respecto de los bienes amparados por ella” (art. 21 inc. 9, primera parte).

Asimismo, a propósito de las causales de activación de la garantía legal, la LPDC prescribe que no resulta necesario “hacer efectivas las garantías otorgadas por el proveedor” (art. 20 letra e de la LPDC) para ejercer los derechos de la garantía legal.

Como se puede apreciar, en este estadio temporal es claro que el consumidor puede optar de manera libre por los remedios de cualquiera de las dos garantías cuya titularidad tiene en su patrimonio, desprendiéndose de los arts. 20 y 21 de la LPDC un mecanismo de libre elección.

2. Los derechos del consumidor luego de la extinción de la garantía legal

El panorama es diverso si se analiza la situación una vez que han transcurrido los seis meses de vigencia de la garantía legal, esto es, cuando solo se encuentre rigiendo la garantía voluntaria. La pregunta que surge en esta ocasión, es si la celebración o suscripción de una garantía voluntaria produce el efecto de extender los derechos derivados de la garantía legal a todo el plazo de la primera o si cada uno de dichos sistemas se encuentra sometido a su propio régimen jurídico, incluida su eficacia temporal.

No habrá dificultad alguna si coinciden los sujetos pasivos –vendedor, fabricante, importador– y derechos –reparación, sustitución, resolución–, en tanto que el conflicto se configurará cuando la identidad subjetiva o prestacional no concurra. Así, por ejemplo, si la garantía es solo de reparación y se ejerce respecto del fabricante, ¿podría conminárselo a un cambio de producto o, peor aún, a la resolución de un contrato que no ha celebrado?

La LPDC se refiere a esta problemática en el art. 21 inc. 1 en los siguientes términos:

“El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los seis meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consu-

midor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor”.

La deficiente técnica utilizada por el legislador para regular la cuestión planteada ha dado pie para que la respuesta no sea unívoca.

- a) Los derechos y efectos de la garantía legal se extienden por todo el plazo que dure la garantía convencional

Conforme a una primera propuesta, la LPDC prolonga de forma íntegra los efectos de la garantía legal a todo el plazo de vigencia de la garantía convencional, incluso si la primera ya se ha extinguido. A consecuencia de lo anterior, y con independencia de los términos de la póliza, el consumidor estaría facultado para solicitar en el residuo que media entre los seis meses contados desde la entrega del producto (art. 21 de la LPDC) y el fin de la garantía convencional, indistintamente, la reparación del producto, su cambio o la devolución del precio¹⁴.

El efecto enunciado –la ampliación del plazo de los derechos mínimos– se produciría por el solo ministerio de la ley y sin necesidad de mención expresa de las partes. Así, Francisco Fernández Fredes señala que en virtud de tal regla es la propia garantía legal la que se extiende por todo el plazo de la garantía voluntaria¹⁵.

i. El tenor literal del art. 21 de la LPDC

El argumento principal que se invoca para defender esta doctrina radica en el tenor literal del art. 21 inc.1 de la LPDC, ya transcrito. En efecto, recuérdese que la norma luego de consagrar el plazo de vigencia de la garantía legal –seis meses desde la entrega del producto– agrega:

“Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía –la póliza–, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor”.

¹⁴ Una solución similar puede desprenderse del *BGB* alemán, pues permite, en ciertos casos, la extensión del plazo de la garantía legal por vicios. Así, prescribe que si un oferente de garantía convencional (§ 443.1) –puede ser el vendedor, el fabricante o un tercero– ha dado una garantía de calidad durante un cierto lapso, se extenderá la exigibilidad de los derechos hasta el arribo del plazo convencional o voluntario (§ 443.2), en una figura que denominará *Haltbarkeitsgarantie*. A pesar de ello, esta regla debe interpretarse junto con el § 443.1, que vincula de manera directa los derechos de los consumidores-acreedores con la información por ellos recibida de manera precontractual.

¹⁵ FERNÁNDEZ (2003), p. 39.

Dicha disposición, por lo tanto, habría de recibir una interpretación declarativa: su sentido sería claro, por lo que no cabría desatender su texto (art. 19 del *CC*), tal como lo han estimado algunos tribunales de justicia.

Así, en *SERNAC con Comercializadora S.A.*¹⁶, el Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago, conociendo la acción interpuesta por un consumidor a quien no se le había respetado una garantía extendida vigente por la compra de un celular, rechazó la excepción de prescripción opuesta por el denunciante. En concreto, consideró que, si bien se habían extinguido las acciones denunciadas y derivadas de los arts. 12 y 23 inc. 1.º de la LPDC, no ocurría lo mismo con el derecho de opción contemplado en los arts. 19 y 20 de la LPDC, toda vez que el plazo de la garantía extendida –un año– debía primar sobre el de la garantía legal (que en la época, era de tres meses). No obstante, rechazó la acción, por haberse interpuesto la denuncia y demanda también transcurrido este último término¹⁷.

Similar solución se adoptó en *SERNAC con Paris S.A.*¹⁸. Esta vez, el Primer Juzgado de Policía Local de Santiago, confirmado por el tribunal de alzada, condenó a la empresa denunciada y demandada por infracción a los arts. 20 y 23 de la LPDC, así como al pago de \$ 100 000 por concepto de daño moral, luego de no haber accedido al cambio de un refrigerador defectuoso. En esta ocasión, se estimó que, si bien la garantía extendida contratada era solo de reparación y no de cambio, ello se presumía por la ampliación del plazo mencionada en el art. 21 inc. 1. Además, entendió que se desprendería de la causal de activación de la garantía legal del art. 20 letra e de la LPDC, esto es, aquel supuesto en que 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 su uso o consumo (art. 20 letra e de la LPDC)¹⁹.

Pareciera que la sentencia L.C. con *Sodimac S.A.*²⁰ adoptó una solución similar. Los hechos son los siguientes: un consumidor adquirió un “monocomando lavatorio Vittorio”, el cual se encontraba amparado por una garantía convencional del fabricante por cinco años, contados desde la fecha de la boleta o factura. La póliza comprendía todas las piezas de montaje y conexión a la red de agua y gas contra defectos de material y fabricación. Sucedió que se rompió uno de los flexibles de la grifería de agua caliente del vanitorio, lo que generó una inundación del departamento en que vivía el comprador, dañando el propio inmueble y los enseres y

¹⁶ *SERNAC con Comercializadora S.A.* (2007).

¹⁷ *ISLER* (2015), p. 92.

¹⁸ *SERNAC con Paris S.A.* (2009).

¹⁹ *ISLER* (2015), p. 92.

²⁰ *L.C. con Sodimac S.A.* (2020).

electrodomésticos que se encontraban en su interior. Frente a tal situación, el afectado demandó al vendedor por infracción a los arts. 3 letra e, 12, 14, 49 y 50 inc. 2 de la LPDC, solicitando la condena infraccional del proveedor y el pago de todos los perjuicios –patrimoniales y morales– sufridos.

La empresa denunciada y demandada se defendió negando un actuar negligente, alegando, también, la prescripción de las acciones de conformidad al art. 26 de la LDPC (que eran seis meses en la época, contados desde la celebración de la compraventa).

La Corte, por su parte, rechazó la excepción de prescripción, argumentando que el plazo se debía contar desde la advertencia del defecto (considerando 7). Pero adicionalmente invocó el art. 21 inc. 1 para defender la subsistencia de la acción:

“el ‘Monomando’ fue ofrecido en venta sujeto a una garantía convencional de cinco años otorgada por el fabricante y, por lo mismo, [...] de acuerdo con el artículo 21 inciso 1° de la ley 19.496, debe prevalecer el plazo por el cual fue extendida la garantía convencional por sobre el plazo de garantía legal” (considerando 8).

Con tal fundamento, la Corte condenó a la empresa denunciada por infracción al art. 23 de la LPDC, aunque desestimando la demanda civil patrimonial al considerar que los daños habían sido cubiertos por un seguro.

La sentencia extiende la responsabilidad del vendedor a todo el plazo de la garantía legal invocando la norma en análisis (art. 21 inc. 1 de la LPDC). No obstante, cabe realizar algunas prevenciones que podrían matizar dicha conclusión.

Si bien se sustenta la ampliación temporal de la responsabilidad del vendedor recurriendo al art. 21 inc. 1 de la LPDC, la condena es fundamentada en el art. 23 de la LPDC. De esta manera y a pesar de la enunciación inicial, realmente no se están proyectando los efectos de la garantía legal en el plazo de vigencia de la garantía convencional, sino que se reorienta la responsabilidad hacia una infracción diversa (art. 23), como también se reconoció en *G. C. con Williamson Balfour Motor SpA*.²¹

A consecuencia de lo anterior, la indemnización de los daños sufridos pudo haberse conseguido invocando la afectación del derecho a la seguridad en el consumo –art. 3 letra d de la LPDC–, la cual no tendría por límite

²¹ *G.C. con Williamson Balfour Motor SpA (2022)*. La sentencia declara que el alcance del art. 23 de la LPDC es mayor al de la garantía legal: “Primero porque en ella se comprende la prestación de servicios defectuosos y, en segundo lugar, porque se extiende a otras hipótesis de incumplimiento o atributos del bien, producto o servicio respecto de los cuales el proveedor debe responder, como lo son su seguridad, procedencia, identidad o calidad” (considerando 18).

los seis meses de la garantía legal, sino que su propio plazo de prescripción, esto es, el fijado por el derecho común.

Luego, cabe destacar que la extensión del plazo de la garantía legal se hace derivar de la reticencia del vendedor en cuanto a los términos de la garantía, esto es, vinculando los arts. 21 y 33 de la LPDC. Se volverá sobre esto más adelante.

ii. El principio pro consumidor interpretativo

La doctrina de la ampliación de los efectos de la garantía legal a toda la vigencia de la garantía voluntaria se vio fuertemente reforzada con la incorporación en la LPDC de la función interpretativa del principio pro consumidor. En efecto, la Ley n.º 21398 introdujo en la parte general el siguiente art. 2 ter:

“Las normas contenidas en esta ley se interpretarán siempre en favor de los consumidores, de acuerdo con el principio pro consumidor, y, de manera complementaria, según las reglas contenidas en el párrafo 4º del Título Preliminar del Código Civil”.

La norma transcrita ordena que las disposiciones de la LPDC “siempre” deben recibir una exégesis *pro consumatore*, esto es, tanto si el texto es diáfano como si es ambiguo.

El argumento anterior aludía a la claridad del art. 21 inc. 1 en orden a proyectar los efectos de la garantía legal más allá de su vigencia temporal. Si aún se considerase que la norma es ambigua, esto es, que admite más de una interpretación²², por el art. 2 ter deberá preferirse aquella lectura que sea más beneficiosa para el destinatario final del bien o servicio. Aplicado lo anterior al caso en estudio, no cabe duda de que la exégesis del art. 21 inc. 1 que más beneficia al consumidor-comprador, es la que le confiere mejores prerrogativas, en concreto, la que extiende la vigencia de los derechos mínimos más allá de su propio límite temporal.

iii. La LPDC reconoce la responsabilidad por el hecho de un tercero

Frente a una eventual objeción que pudiere realizarse acerca de que la extensión de los efectos de la garantía legal a todo el plazo de una garantía voluntaria podría conllevar la imposición a un proveedor de obligaciones no consignadas en el contrato de garantía que lo liga con el consumidor, podría

²² ALESSANDRI, SOMARRIVA, UNDURRAGA y VODANOVIC (1998), p. 187 y GUZMÁN (2007), p. 85.

argumentarse que ello no es novedad en el régimen de la LPDC, la cual reconoce en otras ocasiones la responsabilidad por el hecho de un tercero.

De hecho, la propia disciplina de la garantía legal hace responsable al vendedor o importador por la falta de conformidad (art. 21 de la LPDC), aunque ella suele tener su causa en la etapa de fabricación del producto. La misma sentencia ya mencionada, L.C. con Sodimac S.A.²³, en un sentido similar fundamenta la ampliación del plazo de la garantía legal en la elección del proveedor acerca de los bienes que policita al público:

“si bien [...] la garantía de cinco años del producto corresponde a la otorgada por el fabricante, no es menos cierto a su vez que el proveedor Sodimac S.A. al ofrecerlo en venta [...] hizo suya las condiciones establecidas por el fabricante y, derivado de ello, puso en venta un producto que a su juicio era seguro, validando las mismas condiciones establecidas en la garantía convencional [...]” (considerando 14).

Lo propio podría pregonarse respecto del art. 43 de la LPDC que instituye la responsabilidad directa del intermediario frente al consumidor, aun cuando el incumplimiento del contrato de prestación de servicios no tuviere por causa su propia negligencia o dolo.

Otro ejemplo se encuentra a propósito de la responsabilidad por productos, en el sentido de que el art. 47 de la LPDC establece la responsabilidad solidaria del productor, importador y fabricante y primer distribuidor o prestador del servicio respecto de los daños causados por un producto declarado como peligroso, nocivo o tóxico.

La técnica de la extensión de la legitimidad pasiva tendría por fundamento, entonces, no solo la culpa en la elección o custodia, sino que, por sobre todo, la intención de ampliar los patrimonios en los cuales el consumidor podría hacer valer sus pretensiones, lo cual sería coherente con el orden de protección del derecho de consumo.

- b. Los derechos de la garantía legal
no se prolongan en el residuo del plazo

A pesar del tenor literal del art. 21 inc. 1 y la interpretación pro consumidor a la cual conduce, es posible defender una exégesis distinta, por la cual la suscripción de una garantía convencional de eficacia temporal más extensa que la imperativa no produce el efecto automático de ampliar la vigencia de los derechos que el legislador confiere al consumidor defraudado, en razón de la segunda.

²³ L.C. con Sodimac S.A. (2020).

A consecuencia de lo anterior ambos mecanismos –convencional y legal– constituirían sistemas de remedios diversos, sometidos a sus propios estatutos jurídicos, lo que incluye sus términos de exigibilidad. A continuación, se revisarán los argumentos que podrían sustentar esta posición.

i. La autonomía de las garantías

La improcedencia de la extensión de los efectos de la garantía legal al residuo de la voluntaria se fundamenta, en primer lugar, en la independencia de ambos mecanismos.

Esta autonomía ha sido reconocida recientemente por el legislador (Ley n.º 21398) al declarar que, estando vigente la garantía legal y la convencional, es el consumidor el llamado a escoger cuál de ellas se activará (arts. 20 y 21 de la LPDC). En efecto, dicho efecto se posibilita si se considera que se trata de sistemas de remedios diversos, cada uno con sus propios estatutos jurídicos y sujetos pasivos. Cabe agregar, además, que se trata de una solución reconocida en la propia Ley n.º 21398 que incorporó el principio pro consumidor en la LPDC y reformó su régimen de garantías, lo que da cuenta de que la más reciente declaración del legislador acerca de esta temática se decanta por la autonomía remedial.

A la misma conclusión se arriba si se considera que el ejercicio de la garantía no excluye la posterior invocación de la garantía convencional y viceversa²⁴, lo cual, una vez más, solo sería posible si se los considera mecanismos independientes. Así se desprende del art. 21 inc. 9, primera parte:

“La garantía otorgada por el proveedor no afectará el ejercicio de los derechos del consumidor establecidos en los artículos 19 y 20, respecto de los bienes amparados por ella”.

El art. 20 letra e reafirma lo anterior, al negar que sea necesario el ejercicio de la garantía convencional para reclamar los derechos derivados de la garantía legal.

De lo anterior se deriva que la naturaleza y disciplina de ambos institutos es diversa.

Los derechos de la garantía legal corresponden a efectos de la compra-venta de consumo que han sido establecidos por el legislador, y opera en todo caso. La garantía convencional, en tanto, constituye un contrato dependiente y sus consecuencias jurídicas son definidas por las partes contratantes, respetando los mínimos legales.

Asimismo, la autonomía explica ciertas reglas diferenciadas que el legislador establece en relación con los remedios.

²⁴ Una sentencia en tal sentido: T.A. con La Polar S.A. (2010).

Así, por ejemplo, el art. 21 de la LPDC prescribe que el plazo de la garantía legal no se suspende respecto de la resolución del contrato. Esta doctrina ha sido reconocida en la sentencia G.C. con Williamson Balfour Motor SpA²⁵ que tuvo origen en la acción interpuesta por un consumidor que había adquirido un automóvil BMW, garantido por una póliza voluntaria de reparación de tres años o, bien, de 200 000 km. El vehículo presentó desperfectos, llevándolo al servicio técnico en reiteradas ocasiones, lo cual generó pérdida de tiempo y molestias al actor. Ahora bien, se ejerció la garantía técnica un año y cuatro meses después de la entrega del vehículo, esto es, ya vencida la garantía legal (que eran tres meses en esa época).

Frente a la multiplicidad de vicios, el consumidor solicitó la devolución del precio (resolución) y de los intereses correspondientes al crédito automotriz celebrado con un tercero (\$ 25 134 872), además de la compensación del daño moral derivado de la imposibilidad de utilizar el vehículo durante seis meses (\$ 5 000 000) (considerando 1).

Conociendo el asunto, el tribunal rechazó la ampliación de la garantía legal desestimando la aplicación del principio pro consumidor e invocando la denegación por parte de la LPDC a la suspensión del plazo cuando se ejerce la acción resolutoria, solución contraria a la que rige respecto de los otros dos remedios (sustitución y reparación) que permiten la subsistencia del vínculo contractual (considerando 6, en relación con el art. 21 de la LPDC):

“Por esta misma razón, después de transcurrido el plazo irrenunciable [...] que establece la ley, [...] si dicha garantía convencional no contempla el derecho a pedir la restitución o devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer dicha acción se debe entender limitado a los 3 meses que establece la ley y no se suspenderá en caso alguno” (considerando 6).

Por otra parte, la sentencia condenó a la empresa proveedora una vez más en razón de otra disposición –art. 23 de la LPDC²⁶–, lo que refuerza la autonomía de la institución.

ii. Los sujetos obligados

La autonomía de las garantías legal y voluntaria es coherente con la ausencia de una identidad de sujetos pasivos. Tal como se adelantó, la primera, por regla general, se ejerce frente al vendedor (art. 21 inc. 1) y de manera

²⁵ G.C. con Williamson Balfour Motor SpA (2022).

²⁶ La Corte terminó condenando por infracción a los arts. 2.º letra c y 23 de la LPDC, y al pago de los perjuicios sufridos (\$10 000 000, por daño moral).

excepcional o subsidiaria ante el fabricante o distribuidor²⁷. La segunda, en tanto, puede reclamarse respecto de aquel sujeto que ha sido instituido como responsable en la propia póliza (fabricante, vendedor, importador, etc.), por lo que la legitimidad en este caso es variable y dependerá de la convención o la declaración precontractual.

En consecuencia, los remedios derivados de la garantía legal han sido establecidos en razón de la pertinencia de su asunción subjetiva, lo que explica que la LPDC los fije mediante reglas diferenciadas.

Así, por ejemplo, al vendedor se le puede solicitar cualquiera de ellos, pero, al mismo tiempo, solo respecto de él se puede ejercer la resolución del contrato²⁸. El fundamento de lo anterior radica en que es el único individuo que ha contratado directamente con el consumidor afectado y que ha recibido el pago del precio cuya devolución se solicita. Una eventual extensión de la resolución a otros de los sujetos enunciados en el art. 21 de la LPDC –importador o fabricante– en razón de la suscripción de una garantía adicional, colisionaría con el carácter sinalagmático de la resolución.

Tal fue la reflexión adoptada por la Corte de Apelaciones de Valdivia en *G.C. con Williamson Balfour Motor SpA*²⁹, y que la motivó a negar al consumidor la posibilidad de solicitar la “devolución del precio” pagado por el producto y de los intereses del crédito automotriz, a un proveedor obligado solo a la reparación del vehículo en virtud de una garantía convencional.

Tampoco resultaría lógico que un proveedor pueda ser alcanzado por una declaración o pacto de otro proveedor, atendido su efecto relativo, en particular cuando la garantía la ofrezca el fabricante sin la intervención del vendedor o viceversa.

En un sentido similar, al estudiar la garantía del fabricante o importador, Francisca Barrientos Camus sostiene que ella suele referirse a la reparación o sustitución, mas no a la resolución ni a la rebaja del precio, atendido a que obedecen a declaraciones de terceros ajenos a la relación contractual³⁰. Por su parte, Hernán Corral Talciani señala que concurriendo ambos tipos

²⁷ La reparación del producto puede solicitarse indistinta o conjuntamente al vendedor, al fabricante o al importador (art. 21 inc. 2). Además, en caso de ausencia del vendedor por haber sido sometido a un procedimiento concursal de liquidación, término de giro u otra causa semejante, los derechos de la garantía legal (art. 20) pueden ejercerse de manera indistinta en contra del fabricante o el importador (art. 21 inc. 5). La acción indemnizatoria da origen a responsabilidad solidaria entre el comerciante directo y el importador (art. 21 inc. 3).

²⁸ Acerca del ejercicio en la práctica de la resolución en la compraventa de consumo a propósito de la garantía legal: MANQUE (2020), pp. 123-162.

²⁹ *G.C. con Williamson Balfour Motor SpA* (2022).

³⁰ BARRIENTOS (2016), pp. 237-238.

de garantías, el consumidor siempre podrá reclamar los derechos de la convencional, pero en la medida que se respeten las condiciones en ella establecidas³¹.

Asimismo, incluso en la propia definición que el SERNAC otorga de la garantía convencional, sustentada en la ampliación del plazo de la garantía legal, reconoce que en general no se refiere a todos los remedios, sino que, en lo principal, a la reparación y en determinados casos a la sustitución³².

Con todo, si bien el legislador instituye a un proveedor como garante de la integridad del consumidor, aun sin su consentimiento, lo realiza a partir de excepciones que escapan de la regla general. Por ejemplo, la mencionada responsabilidad del proveedor intermediario (art. 43 de la LPDC) no solo se fundamenta en la protección del consumidor, sino que, también, en la posibilidad que tiene aquel de conocer la identidad del comerciante directo e, incluso, en ocasiones su prestigio y forma de actuar, además de los derechos y obligaciones que emanan de la convención ofrecida.

Concordante con la técnica de la responsabilidad por hechos de terceros, también se le otorga al intermediario una acción de repetición en contra del prestador o tercero responsable (art. 43), en circunstancias que la titularidad de una acción de este tipo del sujeto pasivo de la garantía convencional no es clara, atendido a que el art. 22 de la LPDC se la confiere, en términos explícitos, solo al proveedor obligado por la garantía legal. Aun de entenderse que ella procedería por la extensión de los efectos de la garantía legal al plazo de vigencia de la voluntaria, el art. 22 de la LPDC omite una referencia al fabricante, por lo que si este se viera en la necesidad de enterar una suma de dinero al consumidor equivalente al precio pagado, la facultad de exigir su propio reembolso carecería de fundamento, al menos en invocación de la propia LPDC.

iii. El límite al principio pro consumidor

La ampliación de la vigencia de la garantía legal obtenida mediante una interpretación pro consumidor del art. 21 inc. 1 de la LPDC puede rebatirse, si se considera que la función interpretativa de dicho principio tiene como límite la lógica propia e interna de la LPDC.

En efecto, el contenido de la norma en cuestión

“Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía [...] prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor”)

³¹ CORRAL (2011b), p. 414.

³² SERNAC, p. 19.

correspondería a un texto impropio, esto es, cuya lectura gramatical colisiona con el pensamiento verdadero de la ley³³, denominado también su “racionalidad inmanente”³⁴ o “sistémica”³⁵. En palabras de Frederick Schauer, lo que ocurre es que se ofrece una mala respuesta (*The text provides a Bad Answer*)³⁶, toda vez que la solución lingüística normativa pareciera ser equivocada.

De acuerdo con Friedrich Karl Savigny, en estos casos habría que subordinar la palabra al pensamiento, rectificándose la primera (la expresión legal), según el sentido del segundo³⁷. Por su parte, Javier Wilenmann von Bernath explica:

“La determinación del sentido correcto tiene lugar por medio de argumentaciones. Los tipos de argumentos interpretativos que pueden ser utilizados en estos casos, provienen de todos estos contextos bajo los cuales se juega la racionalidad del derecho: ésta depende principalmente de la posibilidad de dar cuenta de la coherencia de la regla como parte armónica en un sistema, pero también de su instrumentalidad en el cumplimiento del fin de la institución de la que forma parte; y, por cierto, del hecho de ser conciliable con el lenguaje natural. La mejor combinación posible de todos estos elementos, es obviamente aquella que permite demostrar en una mayor medida posible la racionalidad del derecho. Por ello, ésta es la respuesta interpretativa correcta bajo el principio de lealtad”³⁸.

Aun así, no cabe duda de que el “sentido” de los sistemas de garantías de conformidad es otorgar al consumidor herramientas eficaces para restablecer el orden jurídico cuando ha sido defraudado en sus derechos. Pero también es claro que se fundan sobre la base de la independencia de las garantías legales.

Así, también, lo reconoció la Corte de Apelaciones de Valdivia, en G.C. con Williamson Balfour Motor SpA³⁹, al negar la ampliación del plazo de la garantía legal, sosteniendo que la utilización de un principio *pro consumatore* no podía terminar contrariando otros principios esenciales, como la conservación del contrato. Agregó:

³³ VON SAVIGNY (2005), p. 103.

³⁴ WILENMANN (2014), p. 361.

³⁵ Para Aulis Aarnio la racionalidad sistémica o institucional de un ordenamiento consiste en aquella lógica que se encuentra implicada en el mismo. AARNIO (1991), p. 241.

³⁶ Análisis de esta tipología en SCHAUER (2012), pp. 163-167.

³⁷ VON SAVIGNY (2005), p. 103.

³⁸ WILENMANN (2014), p. 363.

³⁹ G.C. con Williamson Balfour Motor SpA (2022).

“no es posible interpretar que por la sola existencia de una garantía convencional contra fallas o desperfectos, extendida por un plazo mayor a [...] u otras condiciones de vigencia mejores a las de la garantía legal del artículo 20 de la Ley N° 19.496, sea suficiente para que el plazo a ejercer el derecho a la triple opción a plenitud pueda entenderse extendido, incluyendo la acción resolutoria para pedir la devolución de lo pagado” (considerando 7).

iv. El eventual desincentivo
de las garantías voluntarias

La extensión de los remedios de la garantía legal más allá del límite temporal que le ha fijado la ley, en virtud del ofrecimiento de garantías convencionales y voluntarias, podría devenir en consecuencias prácticas perjudiciales para el sistema de protección del consumidor. Por ejemplo, en un desincentivo del ofrecimiento de estas últimas, sea de manera directa o, bien, por la vía de la no comercialización de productos que tengan incorporada una póliza adicional.

En efecto, algunos proveedores que solo deseen vincularse mediante un contrato que incluya alguna de las prestaciones –por ejemplo, la reparación–, podrían terminar por desistirse de ofrecer al público pólizas de garantía, si advierten que, con independencia de lo pactado, pueden terminar obligados a hacerse cargo de otros remedios de la garantía legal.

Este panorama podría perjudicar no solo el interés del consumidor, sino que, también, el social, atendido a que disminuirían probablemente los casos de reparaciones de bienes, con el impacto que ello produciría en la generación de desechos y el cuidado del ambiente, en un contexto en el cual el consumo sustentable es un principio del derecho de consumo (art. 3 letra d de la LPDC) y uno de los objetivos de la Agenda para el Desarrollo Sostenible (2015) de la ONU (objetivos 12 y 3), organismo al cual Chile pertenece.

c. El ámbito de aplicación del art. 21 inc. 1
de la LPDC

¿Las anteriores reflexiones significan que el tenor literal del art. 21 inc. 1 no debe recibir nunca aplicación? La respuesta es negativa, puesto que cobrará relevancia en ciertas y determinadas ocasiones.

En primer lugar, la regla del art. 21 inc. 1 regirá íntegramente cada vez que el oferente sea el propio vendedor y se comprometa a los mismos remedios de la garantía legal. Una situación como la planteada se presentó en G.T. con Comercializadora S.A. o Tiendas Hites S.A.⁴⁰, que tuvo origen en la acción interpuesta por un consumidor que había contratado una

⁴⁰ G.T. con Comercializadora S.A. o Tiendas Hites S.A. (2014).

garantía extendida con el comerciante que le vendió un computador que manifestó desperfectos graves durante su vigencia (considerando 2). En este caso, la Corte de Apelaciones de San Miguel sostuvo que la garantía convencional no podía importar una disminución o exención de la responsabilidad del proveedor, extendiéndose los efectos del contrato a todo el plazo de la garantía convencional (considerando 4).

En segundo lugar, el art. 21 inc. 1 recibirá aplicación cuando el oferente no especifique el sujeto pasivo o los derechos que concede la póliza o, bien, lo haga de manera insuficiente. En estos casos, la defectuosa información implicará que él mismo deba asumir las consecuencias de una oferta imprecisa o parcial, además de incurrir de manera eventual en responsabilidad por publicidad o información falsa o engañosa.

En este supuesto, la obligación del declarante puede sustentarse, también, en el tenor del art. 33 inc. 2, el cual prescribe:

“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”.

La aludida sentencia L.C. con Sodimac S.A.⁴¹ acoge esta interpretación, al obtener la extensión de la vigencia de la garantía legal de la reticencia del vendedor y el incumplimiento de deberes de información referidos a los términos de la garantía voluntaria, relacionando los arts. 20, 21 y 22 de la LPDC. La siguiente reflexión es clara en ese sentido:

“si el querellado puso en venta el ‘Monomando’ en las mismas condiciones de garantía ofrecidas por el fabricante, sin advertir al consumidor, como ya fue indicado, que éste sólo se encontraba cubierto por la garantía legal y que no se garantizaban defectos en los elementos de conexión y montaje, flexibles, válvulas, llaves, fitting, desagües, campanas y llave angular lo que en verdad se aseguró en la venta fue un resultado determinado, esto es, el proveedor se obligó a responder de los defectos que acaecieran en esos elementos dentro del plazo de cinco años de garantía, razón por la que, la sola prueba del incumplimiento del resultado ofrecido y esperado, genera responsabilidad para éste, pues el sólo hecho de no producirse éste: el resultado esperado, comporta culpa, que no requiere ser probada” (considerando 16).

⁴¹ L.C. con Sodimac S.A. (2020).

Una reflexión similar se encuentra en D.I.V.V. con Comercializadora S.A. Hites⁴². En este fallo la Corte de Apelaciones de La Serena sostuvo que el vendedor debía cumplir con su deber de profesionalidad al momento de divulgar y establecer las condiciones de vigencia de la póliza de una garantía convencional.

Así, las consecuencias de una eventual incongruencia entre el modelo de lavadora, que según se informaba estaría asegurado, y aquel verdaderamente adquirido por una consumidora debían ser soportadas por el propio oferente. La garantía convencional en este contexto habría de ser satisfecha de forma plena. Aunque la sentencia se refiere a los regímenes de garantía, lo cierto es que condena en función del art. 23 de la LPDC.

CONCLUSIONES

La deficiente técnica legislativa utilizada por la LPDC, para regular los regímenes de garantías de conformidad, ha implicado el surgimiento de diversas dudas interpretativas. Entre ellas se encuentra la articulación entre las garantías legal y voluntaria.

Conforme a una primera interpretación, los remedios de la garantía legal se extienden a todo el plazo de la convencional si esta última es mayor. Dicha tesis encontraría sustento en el tenor literal del art. 21 inc. 1, en el principio pro consumidor y en el reconocimiento por parte del legislador consumeril de la responsabilidad por el hecho de terceros.

No obstante, una lectura sistemática de los principios y reglas de la LPDC conducen a una solución contraria. En efecto, tanto la garantía legal como la voluntaria corresponden a mecanismos de tutela autónomos, regidos por una disciplina distinta y sometidos a plazos también diversos. Por tal razón, en el residuo de tiempo que media entre el término de vigencia de la garantía legal y el de la garantía voluntaria solo podrán reclamarse los derechos derivados de esta última.

Esta segunda lectura se desprende de la autonomía de los mecanismos de tutela, la limitación de la procedencia del principio pro consumidor, así como de la necesidad de evitar un desincentivo de la suscripción de pólizas.

El verdadero ámbito de aplicación del art. 21 inc. 1 se encontraría circunscrito a aquellos casos en que coincidan sujetos obligados y prestaciones entre la garantía legal y la voluntaria, y cuando el proveedor hubiere incumplido o cumplido de manera insuficiente con sus deberes de información relativos a la póliza.

⁴² D.I.V.V. con Comercializadora S.A. Hites (2021).

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- AARNIO, Aulis (1991). *Lo racional como razonable*. Madrid: Centro de Estudios Constitucionales.
- AEDO BARRENA, Cristián (2021). “La acción indemnizatoria del artículo 20 de la LPDC: más allá de la acción infraccional y la caducidad del artículo 21 de la Ley N° 19.496”, en Erika ISLER (coord.). *Seguridad y conformidad en el derecho de consumo: reflexiones actuales*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- AGUAD DEIK, Alejandra y Carlos PIZARRO (2007). “Por la autonomía de la acción indemnizatoria por incumplimiento contractual. Sentencia de la Corte de Apelaciones de Punta Arenas, 9 de Enero de 2007”. *Revista Chilena de Derecho Privado*, n.º 9. Santiago.
- AIMONE GIBSON, Enrique (2013). *Protección de derechos del consumidor*. Santiago: Thomson Reuters.
- ALESSANDRI RODRÍGUEZ; Arturo SOMARRIVA; Manuel UNDURRAGA y Antonio VODANOVICH (1998). *Tratado de derecho civil. Partes preliminar y general*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile, tomo I.
- BAHAMONDES OYARZÚN, Claudia (2018). *El cumplimiento específico de los contratos*. Santiago: DER Ediciones.
- BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2014). “La articulación de remedios en el sistema de la responsabilidad civil del consumo”. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, vol. XLII. Valparaíso.
- BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2016). *La garantía legal*. Santiago: Thomson Reuters.
- BARRIENTOS CAMUS, Francisca y María Elisa MORALES ORTIZ (2021). *Esquemas de derecho del consumo. Legislación, doctrina y jurisprudencia*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- BARRIENTOS ZAMORANO, Marcelo (2013). “Artículo 14”, en Iñigo DE LA MAZA y Carlos PIZARRO (dirs.). *La protección de los derechos de los consumidores*. Santiago: Thomson Reuters.
- BRANTT ZUMARÁN, María Graciela (2009). “La exigencia de exterioridad en el caso fortuito: su construcción a partir de la distribución de los riesgos del contrato”. *Revista de Derecho Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, vol. XXXIII. Valparaíso.
- CORRAL TALCIANI, Hernán (2011a). *Responsabilidad por productos defectuosos*. Santiago: Abeledo Perrot.
- 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 Fabián ELORRIAGA DE BONIS (dir.). *Estudios de derecho civil VII*. Santiago: Editorial Thomson Reuters.
- DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo (2020). “Garantía convencional y garantía legal: una jerarquía dispersa y temperada”. *Revista de Derecho (Valdivia)*, vol. XXXIII, n.º 2. Valdivia.
- ELORRIAGA DE BONIS, Fabián (2013). “Las dificultades de los remedios por incumplimiento contractual en la experiencia chilena”, en Alexis MONDACA y Cristian AEDO (coords.). *Nuevos horizontes del derecho privado*. Santiago: Librotecnia.

- FERNÁNDEZ FREDES, FRANCISCO (2003). *Manual de derecho chileno de protección al consumidor*. Santiago: Lexis Nexis.
- FERRANTE, Alfredo (2018). “Una revisión de los remedios del consumidor chileno en la compraventa con disconformidad a partir de la diferencia entre obligación y garantía”. *Revista de Derecho Privado*, n.º 35. Bogotá.
- GUZMÁN BRITO, Alejandro (2007). *Las reglas del “Código Civil” de Chile sobre interpretación de las leyes*. Santiago: Lexis Nexis.
- ISLER SOTO, Erika (2015). “Algunas consideraciones sobre la garantía convencional”. *Revista Chilena de Derecho de Seguros*, n.º 24. Santiago.
- MANQUE JARAMILLO, Marcos (2020). “El derecho de reembolso en la fase extrajudicial en el marco de la garantía legal”. *Revista Chilena de Derecho Privado*, n.º 34. Santiago.
- LÓPEZ DÍAZ, Patricia (2014). “La autonomía de la indemnización de daños en la jurisprudencia nacional reciente: ¿un cambio de paradigma?”. *Revista Chilena de Derecho Privado*, n.º 23. Santiago.
- LUNA SERRANO, Agustín (2002). “El alcance de los conceptos de venta de bienes de consumo y de garantía de los mismos en la Directiva 1999/44/CE”, en ANTONIO CABANILLAS SÁNCHEZ (coord.). *Estudios Jurídicos en homenaje al profesor Luis Díez-Picazo*. Madrid: Editorial Thomson Civitas, tomo II.
- PIZARRO WILSON, Carlos (2007). “La responsabilidad contractual en el Derecho Chileno”, en FABRICIO MANTILLA (coord.). *Problemas de derecho de los contratos*. Bogotá: Legis.
- PRADO LÓPEZ, Pamela (2020). “El incumplimiento contractual de los establecimientos particulares pagados en época de pandemia”. *El Mercurio Legal*. Disponible en www.elmercurio.com/legal/movil/detalle.aspx?Id=908794&Path=/0D/DD/ [fecha de consulta: 10 de julio de 2023].
- SCHAUER, Frederick (2012). *Thinking like a Lawyer. A new introduction to legal reasoning*. Cambridge, Massachusetts-London: Harvard University Press.
- Vaquero Aloy, Antoni (2011). “El principio de conformidad: ¿supraconcepto en el derecho de obligaciones?”. *Anuario de Derecho Civil*, tomo LXIV, fasc. I.
- VON SAVIGNY, Friedrich Karl (2005). *Sistema del derecho romano actual*. Granada: Comares.
- WILENMANN VON BERNATH, Javier (2014). “Interpretación de reglas jurídicas por referencia a su origen”, en Adrián SCHOPF OLEA y Juan Carlos MARÍN GONZÁLEZ (eds.). *Lo público y lo privado en el derecho. Estudios en homenaje al profesor Enrique Barros Bourie*. Santiago: Thomson Reuters.
- ZELAYA ETCHEGARAY, Pedro (1999). “El cúmulo u opción de responsabilidades en la nueva ley de protección al consumidor”, en Hernán CORRAL TALCIANI (ed.). *Cuadernos de Extensión Jurídica*, n.º 3: *Derecho del consumo y protección al consumidor*. Santiago: Universidad de Los Andes.

Jurisprudencia citada

- G.C. con Williamson Balfour Motor SpA (2022): Corte de Apelaciones de Valdivia, 10 de mayo de 2022, rol n.º 194-2021, Legal Publishing CL/JUR/19694/2022.
- D.I.V.V. con Comercializadora S.A. Hites (2021): Corte de Apelaciones de La Serena, 8 de abril de 2022, rol n.º 209-2021, Legal Publishing CL/JUR/14047/2022.
- L.C. con Sodimac S.A. (2020): Corte de Apelaciones de Valparaíso, 4 de noviembre de 2020, rol n.º 73-2020, Legal Publishing CL/JUR/185869/2020.
- T.A. con La Polar S.A. (2010): Corte de Apelaciones de San Miguel, 10 de marzo de 2010, rol n.º 1183-2009, Legal Publishing CL/JUR/3961/2010.
- SERNAC con Paris S.A. (2009): 1^{er} Juzgado de Policía Local de Santiago, 20 de julio de 2009, rol n.º 33.922-2008, confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago, 2 de diciembre de 2009, rol n.º 11.169-2009.
- SERNAC con Comercializadora S.A. (2007): 3^{er} Juzgado de Policía Local de Santiago, 15 de junio de 2007, rol n.º 136-Dio-2007.

Otros documentos citados

- SERNAC (2019). Circular interpretativa sobre el derecho a la calidad e idoneidad: régimen de garantías. RE 190, 21 de marzo de 2019. Disponible en www.sernac.cl/portal/618/articles-9194_archivo_01.pdf [fecha de consulta: 10 de julio de 2023].

SIGLAS Y ABREVIATURAS

art.	artículo
arts.	artículos
<i>BGB</i>	<i>Bürgerliches Gesetzbuch</i>
BMW	Bayerische Motoren Werke
<i>CC</i>	<i>Código Civil</i>
CONICYT	Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica
coord.	coordinadora <i>a veces</i> coordinador
coords.	coordinadores
dir.	director
dirs.	directores
eds.	editores
etc.	etcétera
fasc.	fascículo
FONDECYT	Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico

inc.	inciso
km	kilómetros
LPDC	Ley n.º 19496 sobre protección de los derechos de los consumidores
Nº <i>a veces</i> n.º	número
ONU	Organización de las Naciones Unidas
p.	página
pp.	páginas
S.A.	Sociedad anónima
SERNAC	Servicio Nacional del Consumidor
SpA	Sociedad por Acciones
<i>Sodimac</i>	Sociedad Distribuidora de Materiales de Construcción
<i>www</i>	World Wide Web