

Interpretación normas garantía de bienes a la luz de la reforma pro consumidor

1. Contexto

El derecho legal de garantía viene de la regulación original de la LPC de 1997 sin que se haya actualizado sustancialmente, siendo la reforma pro consumidor su primera modificación sustantiva.

Esto importa adicionalmente porque, por una parte, la regulación tiene antinomias y dudas interpretativas en materia de conjugación de la garantía legal con las garantías voluntarias; y por otra existen un conjunto de hipótesis cuya resolución práctica no han sido resueltas de manera vinculante para los proveedores, como por ejemplo vía reglamentaria, sino a través de las facultades interpretativas de SERNAC cuyas circulares sólo son vinculantes para los funcionarios del SERNAC en ejercicio de sus funciones.

2. Antinomias y dudas interpretativas

2.1 Conjugación garantía legal y voluntaria

En general, *“el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada”* (20 inc. 1 LPC).

Sin embargo, en particular, se ha discutido este derecho de opción, en aquellos casos en que el producto se haya vendido con una garantía voluntaria.

En una interpretación, se entiende que el triple derecho de opción estaría condicionado al ejercicio de la garantía voluntaria a través del servicio técnico por una primera vez, renaciendo el triple derecho de opción en caso de subsistir la misma u otra deficiencia que haga el bien inapto (20 inc. 1 e) LPC)¹.

Esta interpretación, no es la interpretación de la industria en general.

¹ *“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”* (20 inc. 1 e) LPC).

Una segunda interpretación, se ha entendido que previo al ejercicio del triple derecho de opción, el consumidor debe hacer efectiva la garantía voluntaria *“ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza”* (21 inc. 9 LPC).²

Una tercera interpretación, es la que SERNAC ha expresado en su circular interpretativa³ es que el triple derecho de opción es *“del ámbito de decisión del consumidor”* y que no *“debe haber condicionamientos en el ejercicio de dicha opción, dado que se trata del ejercicio de un derecho irrenunciable”* y que *“la existencia de garantías voluntarias jamás debe ser un impedimento para que los consumidores puedan ejercer su derecho a la triple opción (...) privar a los consumidores de la triple opción conllevaría a una renuncia anticipada de derechos”*.

2.2 Plazo garantía legal en caso de existir garantía voluntaria

En general, los consumidores pueden ejercer su triple derecho de opción *“dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto”* (21 inc. 1 LPC).

En particular, la LPC establece que *“si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor”* (21 inc. 1 LPC). En el mismo sentido, la regla que indica que el triple derecho de opción *“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”* (20 inc. 1 e) LPC).

Esto implicaría, por ejemplo, en el caso de un automóvil nuevo que es vendido con una garantía voluntaria por dos años, si *“después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, si subsisten las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo”* o se presentare *“una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma”* dentro del plazo de la garantía voluntaria, esto es dentro del plazo de dos años, renace el triple derecho de opción.

Esta interpretación, no es la interpretación de la industria en general, pero sí ha sido objeto de interpretación administrativa por parte de SERNAC, al indicar en su circular *“debe entenderse que, si el producto fue vendido con determinada garantía, aludiendo de esta forma, a la garantía convencional o voluntaria,*

² *“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”* (21 inc. 9 LPC).

³ Disponible en https://www.sernac.cl/portal/618/articles-9194_archivo_01.pdf

prevalecerá el plazo de los derechos previstos en los artículos 19 y 20 de la LPC (derecho de opción), por el cual ésta se extendió, si fuere mayor al término de la garantía legal, que es de tres meses”.

2.3 Renovación del plazo de la garantía legal al ejercer la garantía voluntaria.

De acuerdo a circular de SERNAC “*una vez ejercida la garantía convencional, se renueva el plazo de tres meses para ejercer el derecho a la triple opción que otorga la garantía legal. A esta conclusión se llega relacionándolo dispuesto en las letras e y c del artículo 20 de la ley 19.496*”.⁴

2.4 Otras situaciones fácticas no reguladas

SERNAC en su circular trata de manera no concluyente (i) la posibilidad del proveedor de enviar el producto al servicio técnico el para efectos de determinar el origen de la falla, para determinar si la falla proviene de un uso inadecuado del bien por parte del consumidor, sin indicar si el proveedor tiene derecho a condicionar el ejercicio del triple derecho de opción a ella, sino diferenciando el del servicio técnico para determinar el origen de la falla del servicio técnico como una de las tres opciones del triple derecho de opción; y la (ii) obligación del proveedor de informar previamente el plazo de duración del diagnóstico en el servicio técnico.

Asimismo, interpreta administrativamente como una “*buena práctica comercial*” (sic) (iii) la entrega de un bien de reemplazo por parte del proveedor. Se hace presente que la facultad interpretativa, no incluye señalar buenas prácticas comerciales. No obstante, en su redacción entrega fundamentos jurídicos que nos permite estimarla como una forma de cumplimiento del deber de indemnidad del consumidor (3 e) LPC).

3. Reforma Pro Consumidor

En este contexto, se inserta la reforma pro consumidor, que por una parte modifica algunas reglas de la garantía, por otra establece un deber de información básica comercial que impacta en la garantía, y establece el principio interpretativo pro consumidor.

3.1 Nuevas reglas garantía

⁴ “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” (20 e) LPC).

La reforma pro consumidor incorpora modificaciones generales a las reglas de la garantía e incorpora una regla especial relativa a la garantía de vehículos.

3.1.1 Garantía en general

La reforma pro consumidor incorpora modificaciones relativas al aumento del plazo de la garantía legal, un deber de información del derecho legal de garantía, se refuerza el carácter de opción del triple derecho, y prohíbe que una garantía extendida como servicio adicional complementario pagado incluya dentro de su cobertura obligaciones legales del proveedor.

3.1.1.1 Aumento plazo garantía legal

Aumenta el plazo de la garantía legal de bienes durables de 3 a 6 meses (21 LPC).

3.1.1.2 Deber de información del derecho legal de garantía

La reforma establece respecto del triple derecho de opción que *“Este derecho deberá ser comunicado por el proveedor del producto o servicio en cada uno de sus locales, tiendas, páginas webs u otros”*, como expresión del deber genérico de información, en este caso para el ejercicio de los derechos de los consumidores, porque derecho que no se conoce, no se ejerce.

3.1.1.3 Triple derecho de elección del consumidor

Por medio de diversas modificaciones se refuerza el triple derecho de opción del consumidor, especialmente en aquellos casos en que coexiste la garantía legal con garantías voluntarias, estableciéndose como un *“derecho irrenunciable a optar”* (20 inc. LPC)⁵ indicando para el caso de haber hecho efectiva la garantía a través del servicio técnico y apareciera el mismo u otro defecto que haga el bien, al establecer que *“Sin perjuicio de lo anterior, no será necesario hacer efectivas las*

⁵ Reemplázase el encabezado del inciso primero por el siguiente: *“Artículo 20.- En los casos que a continuación se señalan, el consumidor tiene el derecho irrenunciable a optar, a su arbitrio, entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados. Este derecho deberá ser comunicado por el proveedor del producto o servicio en cada uno de sus locales, tiendas, páginas webs u otros:”*.

garantías otorgadas por el proveedor para ejercer el derecho establecido en este artículo.” (21 e) LPC); y reemplazando los incisos octavo y noveno⁶ por un nuevo texto⁷, que en lo pertinente indica que “*El consumidor podrá optar por ejercer la garantía o los derechos establecidos en los artículos 19 y 20, a libre elección*” y que “*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.*”

3.1.1.4 “Garantías extendidas” y garantía legal

En la línea de otras reformas, la reforma establece que “*El proveedor estará impedido de ofrecer a los consumidores la contratación de productos, servicios o pólizas cuya cobertura corresponda a obligaciones que el proveedor deba asumir en conformidad a la garantía establecida en la ley*”, lo que exige por un lado, tener una adecuada interpretación de las normas y su extensión, y por el otro la adecuación de las mal llamadas garantías extendidas, que en realidad son servicios adicionales pagados que deberán ajustar sus coberturas.

3.1.2 Garantía Automóviles

La reforma pro consumidor incorpora una regla especial relativa a la garantía de vehículos.⁸

⁶ “*El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo, se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía.*”

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.” (21 inc. 8 y 9 LPC).

⁷ “*El consumidor podrá optar por ejercer la garantía o los derechos establecidos en los artículos 19 y 20, a libre elección. El plazo que contemple la póliza de garantía otorgada por el proveedor y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo se suspenderán durante el tiempo en que esté siendo ejercida cualquiera de las garantías.*”

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 proveedor estará impedido de ofrecer a los consumidores la contratación de productos, servicios o pólizas cuya cobertura corresponda a obligaciones que el proveedor deba asumir en conformidad a la garantía establecida en la ley.” (21 inc. 8 y 9 LPC).

⁸ Se hace presente que esta regla tiene una norma de vacancia legal en el artículo cuarto transitorio que indica que “*Las obligaciones que impone a los proveedores de vehículos motorizados nuevos el artículo 12 C, que se incorpora en la ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, serán exigibles una vez transcurridos cuatro meses desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial.*”

3.1.2.1 Condiciones vigencia garantía voluntaria

La reforma pro consumidor establece que *“Los proveedores de vehículos motorizados nuevos deberán informar al consumidor, de manera clara e inequívoca, antes del perfeccionamiento del contrato de compraventa o de arrendamiento con opción de compra, aquellas exigencias obligatorias justificadas para mantener vigente la garantía voluntaria del vehículo. En el caso de que se exijan mantenciones obligatorias, se deberá informar el listado de todas éstas, incluyendo sus valores estimados, así como también una nómina de todos los talleres o establecimientos de servicio técnico autorizados donde se podrán realizar dichas mantenciones.”* (12 C inc. 1 LPC).⁹

3.1.2.1 Regulación vehículo de reemplazo

La reforma pro consumidor establece que *“El proveedor deberá proporcionar al consumidor otro vehículo de similares características mientras dure la reparación de un vehículo motorizado, cuando el ejercicio de la garantía legal o voluntaria conlleve privarlo de su uso por un término superior a cinco días hábiles.”* (12 C inc. 3 LPC).

3.2 Nuevo deber de Información Básica Comercial¹⁰

La reforma pro consumidor, incorporó dentro de las reglas de la información básica comercial que: *“En el caso de venta de bienes durables se considerará, además, información básica comercial la duración del bien en condiciones previsibles de uso, incluido el plazo en que el proveedor se obliga a disponer de repuestos y servicio técnico para su reparación”* (1 n° 3 LPC). Esta reforma, si bien no se refiere explícitamente a las reglas de la garantía propiamente tal, tiene efectos sobre las condiciones de venta asociadas a servicio técnico de reparación y disponibilidad de repuestos.

⁹ Agrega el derecho a libre elección respecto de los servicios técnicos en el inciso 2º del nuevo artículo 12 C: *“Los fabricantes, importadores y proveedores de vehículos motorizados nuevos no podrán limitar la libre elección de servicios técnicos destinados a la mantención del bien, salvo que se trate de mantenciones que, por sus características técnicas específicas justificadas, deban ser realizadas por talleres o establecimientos de servicio técnico expresamente autorizados.”*

¹⁰ Esta norma tiene una vigencia diferida, según indica el artículo 1 transitorio de la misma ley, que indica que *“La obligación sobre información básica comercial relativa a la duración del bien en condiciones previsibles de uso, establecida en la letra a) del numeral 1 del artículo 1 de esta ley, será exigible una vez transcurridos ocho meses desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial.”*

3.3 Principio interpretativo pro consumidor.

El principio interpretativo pro consumidor (2 ter LPC), se establece que: *“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 4° del Título Preliminar del Código Civil.”*

En consecuencia, tanto la interpretación de las normas sobre garantía como la interpretación del propio principio pro consumidor, deberán ser interpretadas de acuerdo a este principio, en virtud del cual, en caso de existir más de una interpretación posible, y siendo una de ellas desfavorable para el consumidor, deberá preferirse aquella que sea favorable a los consumidores.

4. Conclusión: temas modificados, pendientes y resueltos por la reforma pro consumidor

La reforma pro consumidor, modificó las reglas existentes en cuanto: (i) aumentó el plazo garantía legal de 3 a 6 meses; (ii) estableció un deber de información del derecho legal de garantía; (iii) prohibió que la garantía extendida como servicio adicional voluntario complementario pagado incluya en su cobertura obligaciones legales del proveedor; (iv) regulando las condiciones de vigencia de las garantías voluntarias de automóviles

En el marco de las antinomias y dudas interpretativas expuestas, la reforma pro consumidor resolvió alguna de ellas, a saber: (i) reforzando el carácter optativo para el consumidor del triple derecho de opción en caso de existir una garantía voluntaria; y (ii) regulando el bien de reemplazo por fallas cubierta por garantía en caso de vehículos en determinados casos.

Sin embargo, quedaron subsistentes algunas de ellas, a saber: (i) el plazo garantía legal en caso de existir garantía voluntaria; (ii) la renovación del plazo de la garantía legal al ejercer la garantía voluntaria; (iii) la posibilidad del proveedor de enviar el producto al servicio técnico el para efectos de determinar el origen de la falla; (iv) la obligación del proveedor de informar previamente el plazo de duración del diagnóstico en el servicio técnico; y (v) la entrega de un bien de reemplazo por parte del proveedor en caso de fallas cubiertas por garantía, salvo en automóviles.

Anexo: normas LPC garantía legal post reforma pro consumidor

Artículo 19.- El consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque.

Artículo 20.- *En los casos que a continuación se señalan, el consumidor tiene el derecho irrenunciable a optar, a su arbitrio, entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados. Este derecho deberá ser comunicado por el proveedor del producto o servicio en cada uno de sus locales, tiendas, páginas webs u otros:*

- 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). *Sin perjuicio de lo anterior, no será necesario hacer efectivas las garantías otorgadas por el proveedor para ejercer el derecho establecido en este artículo. Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente;*

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

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

Para los efectos del presente artículo se considerará que es un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.

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

El consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. *En caso de que, prestado el servicio de reparación, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c) del señalado artículo, el consumidor podrá optar entre su reposición o la devolución de la cantidad pagada.* Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo.

Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado.

En caso de que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22.

Las acciones a que se refiere el inciso primero podrán hacerse valer, asimismo, indistintamente en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por haber sido sometido a un procedimiento concursal de liquidación, término de giro u otra circunstancia semejante. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor.

El vendedor, fabricante o importador, en su caso, deberá responder al ejercicio de los derechos a que se refieren los artículos 19 y 20 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.

En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el término a que se refiere el inciso primero será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días.

El consumidor podrá optar por ejercer la garantía o los derechos establecidos en los artículos 19 y 20, a libre elección. El plazo que contemple la póliza de garantía otorgada por el proveedor y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo se suspenderán durante el tiempo en que esté siendo ejercida cualquiera de las garantías.

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 proveedor estará impedido de ofrecer a los consumidores la contratación de productos, servicios o pólizas cuya cobertura corresponda a obligaciones que el proveedor deba asumir en conformidad a la garantía establecida en la ley.

La póliza de garantía a que se refiere el inciso anterior producirá plena prueba si ha sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien. Igual efecto tendrá la referida póliza aunque no haya sido fechada ni timbrada al momento de la entrega del bien, siempre que se exhiba con la correspondiente factura o boleta de venta. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no se suspenderá en caso alguno. Si tal devolución se acordare una vez expirado el plazo a que se refiere el artículo 70 del decreto Ley N° 825, de 1974, el consumidor sólo tendrá derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes.

Para ejercer estas acciones, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, salvo en casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes.

Artículo 22.- 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.