

Servicio técnico y reparación del bien: la alteración de la tutela efectiva del consumidor en caso de disconformidad material. Una visión jurisprudencial

TECHNICAL SERVICE AND REPAIR OF THE GOOD: THE ALTERATION OF THE EFFECTIVE PROTECTION OF THE CONSUMER IN CASE OF LACK OF CONFORMITY. A JURISPRUDENTIAL PERSPECTIVE

ALFREDO FERRANTE*

RESUMEN

El artículo muestra que en las compraventas de consumo se recurre preponderantemente a la reparación, debido a la necesidad de probar la disconformidad material del bien adquirido. Sin embargo, se constata también que esta praxis y los peculiares comportamientos de los proveedores y de los servicios técnicos, terminan por reducir, de facto, la posibilidad de elección libre de los remedios establecidos en favor del consumidor.

PALABRAS CLAVE

Reparación, servicio técnico, compraventa consumo.

ABSTRACT

The paper shows that the application of the repair of goods is preponderant in the consumer's sale of goods due to the need to prove, in Chile, the lack of conformity. It shows that this practice and the peculiar behavior of suppliers and technical services reduce, de facto, the possibility of free choice of consumer's remedies.

KEYWORDS

Repair, technical service, consumer's sales of good.

1. Introducción

En Chile, la ley N° 19.496 regula la garantía legal¹, que confiere una pretendida opción al consumidor para ejercer los remedios² contenidos en ella. Su presupuesto esencial es que se presente alguna de las hipótesis del art. 21. Esencialmente este artículo ofrece una opción en relación a los remedios³ que puede ejercer el consumidor en caso de disconformidad material del bien. Con todo, la presencia de esta disconformidad, conduce a que el bien termine siendo trasladado al servicio técnico, desvirtuando la libre elección que supuestamente se otorga al comprador.

* Profesor de la Universidad Alberto Hurtado, Santiago, Chile. Licenciatura italiana ("laurea") en Derecho por la Universidad de Pisa. Licenciatura española en Derecho por la Universidad de Oviedo. Doctor Europeo en Derecho Civil cum laude por la Universidad de Oviedo. Contacto: aferrante@uahurtado.cl.

¹ Véase por ejemplo sobre el punto BARRIENTOS (2016), más recientemente FERRANTE (2018).

² Confróntese FERRANTE (2018), p. 165, nota n. 1.

³ En cuanto a la doctrina en la materia, debe remitirse a los trabajos monográficos de BARRIENTOS (2016) y a las contribuciones colectivas contenidas en FERRANTE (2019a), en particular PIZARRO (2019), p. 243. Para una postura que evidencia que no se trataría verdaderamente de una libre opción sino un sistema más jerárquico asentado sobre determinados límites véase FERRANTE (2019b).

El trabajo que a continuación se presenta, aborda esta temática desde una perspectiva esencialmente jurisprudencial y nacional⁴. Aun cuando existen importantes autores que han hecho trabajos exploratorios en la materia⁵, es preciso revisar la mirada que los tribunales chilenos pueden llegar a tener de este remedio, lo que entregará luces acerca de lo que debiera ser su correcto ejercicio en sede extrajudicial, pues este no siempre llegará a ser revisado por un juez.

Por tratarse de un medio de tutela que el consumidor puede invocar a diario en el comercio cotidiano, es que es relevante revisar su incidencia en la realidad nacional y en el tráfico contractual del país. Queda fuera entonces, al menos para el objetivo de este trabajo, compararlo con otras legislaciones, cuyas prácticas comerciales pueden incluso variar respecto de la letra de la ley.

De esta forma, a lo largo de este trabajo se constatará la manera en que el servicio técnico se utiliza, en los hechos, como un mecanismo para privar de la garantía legal al consumidor (II), verificándose que la reparación del bien termina por operar como un mecanismo restrictivo a la elección que el comprador tiene de sus acciones (III). Finalmente, se destacará que acudir a otro remedio es posible, especialmente en casos donde la reparación necesite de un tiempo más largo o también, respecto de las compraventas regionales (IV y V). El estudio advertirá las consecuencias que se producen cuando la reparación se impone o derechamente, se realiza de manera automática (VI y VII). Finalmente se harán algunas consideraciones finales y conclusiones para poder mejorar el actual sistema (VII y VIII).

2. El servicio técnico como posible elemento excluyente de la garantía legal

La realidad muestra que, en los hechos, el envío del bien al servicio técnico se convierte para el comprador en un necesario paso previo a la activación de la garantía, dado que con él se puede comprobar la disconformidad y, por ende, el supuesto de hecho para activar la garantía legal. En este sentido, realizar esta operación implica “una facultad para el proveedor [de] cerciorarse, a través de una revisión del servicio técnico, que el defecto no es atribuible al consumidor”⁶.

La doctrina nacional ha sostenido que el proveedor —*ex art. 1698 CC*— “tiene que demostrar que cumplió con su obligación”⁷; asimismo, la jurisprudencia⁸, en ocasiones, ha impuesto al demandado la prueba de que el deterioro o falta de funcionamiento del bien sobrevino por un hecho imputable al consumidor o por quienes de él dependan. Sin embargo, en los hechos, puede verificarse todo lo contrario, ya que existen casos en los que se le atribuye al consumidor el hecho de que “no se demostró de manera alguna que los desperfectos denunciados no hagan apto el producto”⁹, dejando de lado del demandante la necesidad de corroborar esa circunstancia¹⁰.

La inconveniencia de este tipo de razonamiento es mayor si se tiene en cuenta que el envío del bien al servicio técnico genera la peculiar situación de que quien emite el veredicto relativo al estado del producto está estrechamente relacionado —o coincide— con el sujeto que debe responder de la garantía legal. Efectivamente, el informe del servicio técnico no solo acredita el mal o nulo funcionamiento, sino que también podría detectar la causa de la

⁴ Las sentencias citadas en este trabajo corresponden a una selección hecha entre más de doscientos fallos relativos a la garantía legal (específicamente los arts. 19-21 Ley N° 19.496, de 1997). Se utilizaron las bases de datos de Microjuris, Thomson Reuters y Vlex. Los demás pronunciamientos se han excluido por no tener relación directa con la temática específica abordada en este escrito. El artículo no abarca un estudio práctico relativo a encuestas o estudios de terreno.

⁵ Véase BARRIENTOS (2016), pp. 171 y ss.; BARRIENTOS (2018), p. 355. Queda fuera del ámbito de esta investigación la reparación relativa a los servicios, la que está relacionada con los art. 40 y ss. de la Ley N° 19.496, de 1997. Sobre el punto, se reenvía a CONTARDO (2013), pp. 851 y ss.; y SEVERIN (2019), pp. 105 y ss.

⁶ Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 1737-2016, de 11 de enero de 2017.

⁷ BARRIENTOS (2016), p. 176.

⁸ Corte de Apelaciones de Concepción, Rol N° 143-2013, de 24 de junio de 2014.

⁹ En el caso de la compraventa de un taxi: Corte de Apelaciones de La Serena, Rol N° 289-2009, de 7 de mayo de 2010.

¹⁰ En el caso de un *notebook*: Corte de Apelaciones de La Serena, Rol N° 129-2015, de 4 de marzo de 2016.

disconformidad, manifestando un eventual comportamiento negligente del comprador, que excluiría su responsabilidad (art. 21, inciso primero). Se produce así una anomalía con un claro conflicto de intereses, pues el dictamen que determine la eventual exención de responsabilidad del proveedor, será emitido, a la vez, por quien es juez y parte. Y la situación se torna aún más compleja cuando en las garantías convencionales se acuerda que la reparación deba efectuarse por los servicios técnicos autorizados, impidiendo que el consumidor acuda a un taller independiente.

Frente a disconformidades materiales, entonces, será posible que se presenten diversas situaciones. Por ejemplo, frente a la reclamación de un consumidor quien señala que un *notebook* no funciona, el técnico puede considerar que el sistema operativo está alterado por contener una serie de programas irregulares bajados de internet, virus troyanos, *spyware* y programas piratas¹¹. De este modo, en algunos casos, el comportamiento y análisis del servicio técnico pueden resultar más objetivos, pero nada impide que, en otros, el diagnóstico sea criticable y/o tendencialmente proclive a perjudicar al consumidor mediante comportamientos que se alejan de la buena fe.

Piénsese en aquel informe técnico que atribuya el mal funcionamiento de un computador a “que se han detectado errores en el sistema operativo que bloquea inicio de sesión”, agregando que “el teclado se pega debido a derrame de líquido y desgaste”, y que concluye aprobando determinadas reparaciones —el cambio de la placa madre— pero rechazado otros, como el teclado y el sistema operativo que deben ser reinstalados por cliente¹². Aunque la Corte de Apelaciones detecta que el informe técnico “no puede probar ni constatar la existencia del derrame y que se haya efectuado por el comprador”, el caso planteado evidencia el margen de acción que tiene el servicio técnico y que podría limitar la tutela efectiva del consumidor. Por ello la remisión al servicio técnico autorizado puede contribuir a la realización de malas prácticas por parte del proveedor o, por lo menos, es proclive a un sistema no apropiado de identificación probatoria de la disconformidad material y de su eximente por hecho imputable al comprador. En este contexto, algunos tribunales son atentos y dan validez relativa al informe que concluye que, frente al hecho de que el televisor comprado haya recibido un golpe, se afirme que la falla y/o daño es atribuible exclusivamente al comprador¹³.

Claramente el informe técnico no podría detectar el segundo aspecto probatorio, aunque se quiera a veces pronunciar a estos efectos. El problema radica en que la ley chilena no prevé una presunción de disconformidad material, como sí se instaura, por ejemplo, en el modelo europeo (Directiva 44/99). Este sistema conduce que resulte imprescindible acudir al servicio técnico, que se transforma en “una instancia necesaria, ya que en ella se puede concluir si el defecto del producto es de fabricación o es imputable al consumidor por uso negligente del mismo”¹⁴.

Así, aunque de facto haya una responsabilidad prácticamente objetiva en relación con la garantía legal¹⁵, el sistema sigue presentando fisuras, especialmente, porque la ley N° 19.496 no predisponerse una presunción de disconformidad material en favor del consumidor. Consecuentemente, salvo que se trate de un defecto visible que corresponda al vendedor, siempre se requerirá acreditar la existencia de una falta de conformidad no imputable al comprador que, en muchos casos, además necesitará que se derive al servicio técnico.

La introducción de una presunción de disconformidad favorecería a un sistema como el chileno, aunque el óptimo se alcanzaría con la expansión del plazo tanto de garantía como de

¹¹ Como se da en Corte de Apelaciones de La Serena, Rol N°129-2015, de 4 de marzo de 2016. Se impone una carga probatoria de demostrar el desperfecto también en Corte de Apelaciones de Valparaíso, Rol N°674-2015, de 18 de enero de 2016.

¹² Corte de Apelaciones de Antofagasta, Rol N° 49-2011, de 17 de agosto de 2011.

¹³ Corte de Apelaciones de Concepción, Rol N°143-2013, de 24 de junio de 2014.

¹⁴ Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 10-2017, de 27 de febrero de 2017, en relación con el art. 20 letra e) y una pantalla defectuosa en el arrendamiento de un celular. Aquí, revocando la sentencia de primera instancia, se desestima la condena de daños y perjuicios, considerando que no se han violado los art. 12 de la Ley N° 19.496, de 1997, ni los arts. 1924 y 1927 del CC, al haberse cumplido las obligaciones por la entrega y relación del bien.

¹⁵ Confróntese FERRANTE (2018), pp. 185 y ss.

presunción. En este sentido, por ejemplo, un aumento de los actuales tres meses a un año, permitiría un periodo razonable —entre tres a seis meses— en que la presunción desempeñaría toda su utilidad.

La ausencia de esta presunción y la derivación casi obligatoria al servicio técnico limita considerablemente la tutela efectiva del consumidor, como se verá en el siguiente epígrafe.

3. Servicio técnico y reparación (efectiva) como límites a la libre elección de los remedios

La necesidad de acudir al servicio técnico para verificar el estado del bien genera otro efecto que incide en la libre elección de los remedios relativos a la garantía legal: la restricción en el ejercicio de la sustitución o la devolución de la cantidad pagada. Efectivamente, es posible comprobar la tendencia de algunos fallos a denegar estos remedios, argumentando que el bien ya se ha reparado y que, por lo tanto, no se ha acreditado el desperfecto o la falla.

En efecto, puesto que el mismo servicio técnico que acredita el defecto cumple también la tarea de reparar, la experiencia enseña que muchas veces realizará esta actividad contra la voluntad del comprador o, por lo menos, en ausencia de su expreso consentimiento. Esta reparación, por un lado, elimina *de facto* el presupuesto de la garantía legal, es decir, la disconformidad material y por otro, excluye también la posibilidad de escoger entre algunos de sus remedios, por ejemplo, la sustitución del bien o la devolución de la cantidad pagada.

De esta manera, se ha señalado, que “el aparato fue debidamente reparado, siendo improcedente por el contrato celebrado, la reposición del producto o la devolución del dinero”¹⁶. Aunque se trataba de una estufa que presentaba una fisura en el estanque del combustible, el hecho de que el informe del servicio técnico acreditara que “se cambió el repuesto” —sin acreditar la falla— hizo que la Corte de Apelaciones¹⁷ denegara la denuncia y demanda civil, revocando el fallo de primera instancia. Lo mismo ocurre en el caso de un vehículo que presentó anomalías y en que la “pericia concluye que, de los cambios mencionados, una vez ingresado al servicio técnico, resultan en el buen estado mecánico del vehículo periciado”¹⁸, al haberse reemplazado las piezas correspondientes¹⁹. En el mismo sentido, se deniega la devolución de la cantidad pagada por encontrarse acreditado, mediante la inspección personal del tribunal, que el bien estaba en buen funcionamiento²⁰.

En consecuencia, si se lee entre líneas, puede apreciarse que la reparación efectuada eclipsa la posibilidad del consumidor de acudir libremente a los diferentes remedios. El necesario pasaje al servicio técnico autorizado del proveedor, comporta el riesgo de que la reparación realizada excluya el remedio verdaderamente buscado por el comprador. Con mayor razón, si las mismas condiciones contractuales²¹ impusieran la remisión a ciertos establecimientos que serán talleres afines al vendedor o los propios del productor. Así, ante la imposibilidad de acudir a un taller o servicio técnico no autorizado se deja al consumidor en un completo estado de sumisión frente a la contraparte.

Paradójicamente, esta situación llegaría a denegar la tutela efectiva de la garantía legal bajo la constatación de que no existe el presupuesto para pedirla, aunque el bien claramente tenga desperfectos. Por ello, incluso se ha rechazado la demanda civil de devolución de la cantidad pagada después de que el bien ha entrado cuatro veces al servicio técnico. Dicha decisión estuvo fundada, entre otros motivos, en que no se acreditó que después del último ingreso, el vehículo no hubiese sido reparado o que las fallas subsistieran y lo hicieran inapto

¹⁶ Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 10-2017, de 27 de febrero de 2017.

¹⁷ Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 450-2016, de 26 de mayo de 2016.

¹⁸ Corte de Apelaciones de Antofagasta, Rol N° 82-2015, de 28 de agosto de 2015.

¹⁹ Incluso se reingresó el vehículo al taller alegándose nuevos desperfectos, los que también fueron subsanados: Corte de Apelaciones de Valdivia, Rol N°235-2015, de 5 de febrero de 2016.

²⁰ Tratándose de una moto: Corte de Apelaciones de Antofagasta, Rol N° 62-2008, de 19 de julio de 2008.

²¹ De lo contrario, se prevé la exclusión de la garantía, que, muchas veces, se manifiesta en la rotura de ciertos sellos (por ejemplo, en los computadores o teléfonos móviles). Queda fuera de este escrito el interesantísimo problema de que la remisión obligatoria a ciertos servicios técnicos o talleres, puedan constituir una cláusula abusiva.

para su uso²². La consecuencia de esto es que el consumidor que quisiese hacer efectiva la garantía legal, debiera haberse negado a llevar por cuarta vez el vehículo al proveedor (taller) y solicitar directamente la devolución de lo pagado.

Así también se ha rechazado la demanda respecto de otros automóviles que han presentado desperfectos, al constatar que fueron reparados en reiteradas oportunidades, sobre la base del informe del taller que afirmaba que el vehículo “es operativo y funcional sin observaciones” y que “la unidad no presenta las fallas reclamadas”²³.

Efectivamente, al estado de la cuestión, no se ofrece una oportuna protección frente, por ejemplo, a retrasos no razonables en la reparación, ya que el bien lo tiene la contraparte y una subsanación extemporánea bloquea al consumidor para acudir a otros remedios²⁴. Por ello, la presencia de múltiples defectos anteriores puede pasar desapercibida por el hecho de que el bien se torna funcional solo luego de varias enmiendas²⁵. Como se ve, esto conduce a la imposibilidad de elegir otro remedio que podría satisfacer el interés del comprador de manera efectiva²⁶.

Sería más apropiado, entonces, constatar que la presencia de numerosas reparaciones, demuestra *in re ipsa* que el bien no es apto para su uso, ya que cada una ha significado una manifestación de disconformidad material que no es acorde con un objeto comprado como nuevo²⁷. Afortunadamente, algún tribunal toma conciencia de esta peculiar situación y considera que los reiterados vicios que se han manifestado, hacen al bien inapto, aunque ahora estén reparados y por ello se concede la devolución de la cantidad pagada²⁸.

La ausencia en el derecho chileno de un concepto de “gravedad” en la disconformidad material, abre la puerta a dos tendencias, que se verifican en los pronunciamientos que involucran vehículos. Un perfil favorable al consumidor considera que un bien nuevo no justifica múltiples intervenciones y por ello, aunque se repare, las constantes deficiencias comprueban que no será apto para su uso, por lo que puede acudir a remedios diferentes de la reparación. Sin embargo, otra tendencia no considera que el proveedor que repara el bien ha incumplido, acercándose a una tutela más cercana a la protección del tráfico comercial, cuyo presupuesto implícito es que, si el defecto no es grave, debe darse lugar a la subsanación.

Si bien esta última interpretación protege el tráfico económico, no sería aceptable en un sistema que abogue por la libertad de elección de los remedios del sujeto más débil, quebrantando el fin que resguarda la norma jurídica. Con todo, la ausencia de una presunción de disconformidad material y la praxis cotidiana, producen un sistema patológico que instaura una especie de *right to cure*²⁹ en favor del proveedor, reduciendo la efectiva capacidad de elección del consumidor. Por lo anterior, si la reparación operó al momento de la demanda, esta será denegada porque el bien es conforme materialmente, por ejemplo, porque “no existe antecedente alguno en autos, que permita establecer que la lavadora comprada por la denunciante, después de la revisión por el servicio técnico, no se encuentre apta para el uso a que está destinada”³⁰.

²² Corte de Apelaciones de La Serena, Rol N° 42-2015, de 3 de noviembre de 2015.

²³ Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 1770-2013, de 8 de enero de 2014.

²⁴ Mediante un ejercicio interpretativo, incluso podría configurarse aquí un caso de plazo esencial que se ve infringido por el proveedor y el servicio técnico autorizado. En este sentido, véase LÓPEZ (2013), pp. 51 y ss.

²⁵ En este caso, incluso se deniega la demanda de indemnización por no existir infracción, ya que la moto se había reparado. Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 1389-2011, de 22 de diciembre de 2011.

²⁶ Véase BAHAMONDES (2018), pp. 107-110, 201, 202.

²⁷ Esta interpretación *a fortiori* valdría si se constata que la peculiar normativa chilena no se aplica a los bienes usados.

²⁸ Corte de Apelaciones de Copiapó, Rol N° 12-2012, de 13 de abril de 2012.

²⁹ Sobre este derecho en Chile y su ausencia, se remite a CONTARDO (2017), pp. 153 y ss.

³⁰ Corte de Apelaciones de Antofagasta, Rol N° 123-2012, de 12 de noviembre de 2012.

4. La reparación tardía y la elección de un remedio diferente

Como se señaló, la situación es aún más problemática cuando los servicios técnicos reparan el bien sin el consentimiento del comprador, o cuando este pide una tutela diversa frente a una subsanación irrazonablemente prolongada.

Tal vez por eso el proveedor procede a la reparación solo después de la interposición de la querrela y demanda civil, llegándose a la paradoja de que se deniegue la devolución de la cantidad pagada porque el bien ya se encuentra reparado³¹. Este comportamiento debería reevaluarse, de manera que se legitime la posibilidad de que el consumidor, aunque haya autorizado la reparación, pueda elegir otro remedio frente al retraso inapropiado en la ejecución de esta tutela. De esta forma, la interposición de la demanda, que supondrá un cambio en la elección del remedio, debiera ser tomada en cuenta por el proveedor y el juez, para no desvirtuar el derecho de opción del comprador.

De no ser así, se normalizarían conductas impropias que llevan a la imposibilidad de pedir un remedio diferente a la reparación cuando esta sea tardía. O dejar sin condena al proveedor que ha eliminado el presupuesto de aplicación de la garantía legal (reparando el bien), en circunstancias en que la presentación de la querrela y demanda demuestran la falta de interés del comprador en continuar con la subsanación³².

En este panorama, por lo tanto, se observa que el no haber anclado la reparación a otros patrones o características (además de la gratuidad)³³ genera ciertas fallas en el sistema. Efectivamente, hubiera sido oportuno considerar algún estándar que garantizara, no solo una reparación gratuita, sino efectiva, en términos de tiempo y rapidez. Afortunadamente, la jurisprudencia compensa esta situación y de producirse un retraso no razonable, se permite al consumidor pedir la devolución de la cantidad pagada, por ejemplo, frente a la falta de una pieza de un vehículo que debía ser enviada desde Corea. Se considera que “dicha reparación, debía en todo caso ser efectuada dentro de un plazo razonable que resguardara los derechos del consumidor”³⁴ sin que se le pueda imponer, más aún, cuando el reemplazo demore considerablemente o cuando no se informa al comprador de la tardanza en ello.

De lo anterior, surge otro problema, dado que la ley chilena no exige que los servicios técnicos mantengan una cantidad de bienes de recambio o repuestos, sobre todo en productos importados. Ello desnaturaliza la garantía legal y estrecha la tutela del consumidor, lo que se torna crítico cuando se vende un bien próximo a ser descatalogado, discontinuado o en que solo quedan las últimas remanencias³⁵.

Aunque sería positiva la exigencia de que el proveedor mantenga piezas de recambio, la patología principal deriva de la imposición del remedio de la reparación. En este sentido, debería considerarse que la negativa a retirar el producto (reparado), cuando se haya retrasado irrazonablemente, será por sí suficiente manifestación de voluntad del consumidor en la elección de otro remedio diferente. Es decir, frente a reiteradas solicitudes de reparación y a la

³¹ Se deniega la responsabilidad infraccional porque el bien se había reparado, así como la devolución de la cantidad pagada por encontrarse prescrita. Se trataba de un vehículo que ya había entrado en el taller dos veces y que se entregó (reparado) una vez interpuesta las acciones judiciales: Corte de Apelaciones de San Miguel, Rol N° 1606-2015, de 12 de noviembre de 2015.

³² Concretamente, el segundo ingreso al taller fue un 7 de enero y frente al retraso en la reparación, el 27 de febrero se dedujo querrela, notificándose el 12 de marzo al comprador que el vehículo estaba (reparado) a disposición de la actora: Corte de Apelaciones de San Miguel, Rol N° 1606-2015, de 12 de noviembre de 2015.

³³ Una problemática se da en el caso de que la reparación requiera un gasto de traslado, como en las compraventas *online*, puesto que allí no hay ni siquiera márgenes de negociación. El consumidor no debiera asumir los costes de traslado, ya que el remedio debe operar de manera gratuita. En este sentido, es correcta aquella postura que considera abusiva la cláusula por la cual se condicionaba la reparación al pago de los gastos de traslado. Concretamente, se trataba de una condición general publicada por la empresa en su sitio web, que se estima contraria al art. 16 letra c), quedando sin efecto alguno: Corte de Apelaciones de Rancagua, Rol N° 110-2012, de 5 de junio de 2013.

³⁴ Corte de Apelaciones de Concepción, Rol N°206-2013, de 5 de noviembre de 2013.

³⁵ En este caso, el cumplimiento específico del contrato de compraventa de consumo se haría imposible por una actividad u omisión imputable al proveedor, pues el comprador no podría acceder ni a la sustitución ni a la reparación entendidas como modalidades del cumplimiento, pudiendo solo exigir la devolución del precio: confróntese BAHAMONDES (2018), pp. 143-146 y para un examen de la imposibilidad de cumplimiento y la procedencia de la *aestimatio rei*, pp. 160-177.

tardanza prolongada del vendedor, debería considerarse que se produce una infracción que legitima al consumidor a elegir un remedio diferente y a negarse a recibir el bien reparado, pues ello “indica de manera evidente que esta ha hecho uso de su derecho de opción”³⁶. De modo que el cambio de remedio no solo podrá materializarse a través de una demanda judicial, sino también en fase extrajudicial.

Este sistema contrarresta aquella tendencia que deniega el remedio porque el bien se encuentra reparado. Dado que no existe una expresa obligación que imponga al vendedor la necesidad de informar al comprador de todos los remedios disponibles en el momento de la reparación, es que la capacidad de elección disminuye, pudiendo abusarse de la utilización del servicio técnico. En este sentido, el consumidor que no ha sido informado adecuadamente, puede ser inducido a optar simplemente por la reparación.

5. (sigue) Retraso en la reparación y compraventas regionales

De acuerdo con el inciso quinto del art. 21, la reparación debe efectuarse “en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atienden sus clientes”. Por ello, la posibilidad de reparar el bien en un lugar diferente debería acordarse con el comprador, quien legítimamente podría rechazarlo, aspecto que se puede dar en regiones, cuando no está ubicado allí el servicio técnico correspondiente. En este sentido, no se podría proceder automáticamente al envío del bien para su reparación, porque esta no sería entonces una “alternativa para el consumidor sino una imposición, decidida unilateralmente por el proveedor”³⁷.

Curiosamente en el caso de regiones que no cuenten con servicio técnico, el derecho a elegir entre la reparación y los demás remedios se posibilita con mayor claridad, ya que la subsanación necesariamente se prolongará más del tiempo debido, como consecuencia del desplazamiento geográfico del bien. Ahora, esta opción no podría verse menguada por haber comprado el objeto en una tienda diferente de la que se quiere ejercer el remedio. Dado que el consumidor debe tener protección en todo el territorio nacional, la adquisición de un artículo en una ciudad, no debería ser óbice para ejercer la garantía en otra sede, siempre que se trate de una filial de la misma tienda³⁸.

La expansión de grandes centros comerciales que, a menudo, mantienen independencia administrativa, no debe perjudicar al consumidor ni a la garantía legal. Por ello, tampoco podría excluirse la sustitución del producto si la filial a la cual ha acudido el comprador no lo comercializa. Por ejemplo, la gerencia de un establecimiento no podría denegar la sustitución de una estufa por el hecho de que la filial no la tenía, pese a que el consumidor se presentó al día siguiente a la constatación de la desconformidad, esto es, dos días después de su adquisición³⁹. Más aún, si en la tienda donde se adquirió el artículo se había informado que “si éste presentaba algún defecto de fabricación dentro de los diez primeros días, le sería cambiado, debiendo concurrir a cualquier tienda de la cadena con los embalajes originales, luego operaba la garantía legal, posteriormente la del fabricante por un año y luego la de dos años que convino”⁴⁰. A pesar de haberse cumplido todos deberes informativos que, incluso, la buena fe

³⁶ En concreto, se trataba de la solicitud de sustitución de un equipo de música, reiterada en sede judicial, en que existía también una garantía extendida que no limitaba el derecho de opción. Así, “cabe tener presente que la existencia de la cláusula de garantía extendida, no libera de manera alguna al denunciado de la responsabilidad que le asiste conforme lo dispone la Ley de Protección al Consumidor”: Corte de Apelaciones de San Miguel, Rol Nº 967-2012, de 5 de octubre de 2012.

³⁷ Compraventa de un pulverizador en Punta Arenas, cuya reparación debía efectuarse, por falta de servicio técnico local, en Puerto Montt: Corte de Apelaciones de Punta Arenas, Rol Nº 295-2013, de 6 de noviembre de 2013. Se condenó a pagar multa de 5 U.T.M. a beneficio fiscal y \$247.882 por concepto de indemnización de perjuicios, correspondientes al importe del pulverizador.

³⁸ Lo afirmado se consolida en un pronunciamiento que considera como un mismo establecimiento a una multitienda, aun cuando la compraventa se celebró en Santiago y el ejercicio de la tutela se hizo efectivo en la residencia del consumidor, esto es, en Antofagasta. Corte de Apelaciones de Antofagasta, Rol Nº 244-2012, de 23 de abril de 2013.

³⁹ Corte de Apelaciones de Antofagasta, Rol Nº 244-2012, de 23 de abril de 2013. Se condena a la devolución de la cantidad pagada y también a la devolución del precio de la garantía extendida que se había contratado, más daño moral.

⁴⁰ Corte de Apelaciones de Antofagasta, Rol Nº 244-2012, de 23 de abril de 2013.

exige, la tutela efectiva del consumidor se reduce porque la distribución de cada producto no es igual en todo el territorio nacional. En suma, los criterios económico-empresariales de cada compañía no pueden afectar la tutela del consumidor, aunque esto comporte un envío cuyo costo debe asumir la filial regional.

A pesar de lo dicho, en este caso concreto es interesante constatar que, aunque el consumidor había solicitado en primer orden la sustitución del bien y subsidiariamente la devolución de la cantidad pagada (más daño moral), el tribunal acoge la segunda alternativa y ordena hacer llegar el bien desde otra sede, aunque en su sentencia haya considerado al proveedor como una única empresa a nivel nacional.

El caso presentado permite preguntarse por aquellos en que se vendan productos que están a punto de ser discontinuados o que quedarán sin disponibilidad. En este escenario, la libre opción se restringe en los hechos, de forma tal que se debería informar al comprador de esta circunstancia, pues es probable que se elimine la posibilidad de pedir la sustitución del bien adquirido. Sobre todo porque el legislador chileno ha mantenido silencio frente a estas situaciones, pues no prevé el deber del vendedor de indicar que se trata de las últimas unidades vendibles, ni tampoco la obligación de mantener un determinado número de piezas de recambio para ciertos aparatos o electrodomésticos. El limitado plazo de la garantía legal, de solo 7 días y 3 meses, (frente a sistemas en que el periodo resulte mucho más largo), no puede ser una justificación para no precaver estas obligaciones, así como tampoco lo es el hecho de que la economía de mercado libera nuevos modelos de productos en acotados lapsos de tiempo. Este problema se presenta con independencia de estos plazos y de la tecnología del bien, donde no habría razón suficiente para denegar al consumidor su derecho para acudir al servicio técnico, aun cuando el objeto se encuentre discontinuado⁴¹.

6. La reparación automática o impuesta como agravantes del panorama

El problema de la deformación del derecho a la libre opción se manifiesta con mayor énfasis si la reparación ha sido efectuada sin el consentimiento del consumidor. En este sentido y frente a una reparación célere, debe valorarse si —y en qué medida— puede interpretarse el comportamiento del comprador como una autorización para la reparación del bien.

Este interrogante se produce puesto que la remisión al servicio técnico es un pasaje clave y necesario debido a la ausencia de una presunción de disconformidad. De manera que, como primer aspecto, debe tenerse presente que, al margen del envío al servicio técnico, siempre sería necesario un ulterior consentimiento para que se efectúe la reparación, consentimiento que daría cuenta de la elección del remedio dentro de las opciones a favor del consumidor.

Un segundo aspecto, consiste en evaluar si esta anuencia debiera ser expresa o puede deducirse de algún tipo de conducta concluyente o incluso, si el mismo envío podría constituir en sí una aquiescencia para la reparación. Esta última opción no debería aceptarse, puesto que, muchas veces, la información que el consumidor debería recibir sobre la posible elección del remedio no se cumple⁴². Así que la entrega del bien al servicio técnico debería mantener la posibilidad de la elección del remedio de la reparación y por ello “la entrega *per se*, no conduce únicamente en dirección al hecho de optar por la reparación”⁴³.

Por ello, el envío al servicio técnico autorizado para la verificación de una disconformidad material no imputable al comprador no debería presuponer un comportamiento concluyente para la elección del remedio de la reparación. De lo contrario, se llegaría a la paradoja de que la negativa del consumidor de proporcionar el bien (para evitar que automáticamente se lo

⁴¹ Como ocurre en: Corte de Apelaciones de Valparaíso, Rol Nº 674-2015, de 18 de enero de 2016. Sin embargo, en este caso, se deniega la demanda por el problema evidenciado anteriormente, es decir, porque se radica la carga de la prueba sobre el consumidor al considerar que “nunca probó que los productos presentaban defectos o deterioros al momento de su adquisición”.

⁴² Por ejemplo, solamente es el SERNAC el que informa al comprador la posibilidad de solicitar la devolución del dinero, el cambio de vehículo por otro nuevo o la reparación del mismo: Corte de Apelaciones de La Serena, Rol Nº 103-2015, de 9 de febrero de 2016.

⁴³ Corte de Apelaciones de Punta Arenas, Rol Nº 295-2013, de 6 de noviembre de 2013.

reparen) denegaría la garantía legal por no haberse probado la disconformidad material. En esta situación, la postura que impone esta prueba al consumidor, muchas veces⁴⁴ mermaría su tutela efectiva.

La patología relacionada con la reparación automática del bien sin consentimiento, es aún más evidente cuando se produce a pesar de que el consumidor ha advertido expresamente que quiere la sustitución del producto. Aquí, se automatiza la reparación en el momento del envío del bien al servicio técnico, el comprador se ve obligado a acudir a tribunales⁴⁵, aun corriendo el riesgo de ver desestimada su pretensión porque el bien ya está reparado. La situación se presenta cuando el objeto manifieste una misma anomalía en varias ocasiones y en un corto periodo de tiempo. Por ejemplo, en un caso concreto⁴⁶, el consumidor no consintió en que el vehículo fuese revisado nuevamente, solicitando su cambio o la devolución del dinero. Sin embargo, la empresa procedió igualmente a repararlo y, por lo tanto, no se presentaron posteriores fallas.

Frente a estas situaciones solo se puede esperar que el tribunal considere que el hecho de haber presentado múltiples desperfectos previamente, lo haga inapto para su uso y conceda la tutela que reclama el consumidor. De lo contrario, como ya se constató, es posible que se deniegue de acuerdo con el presupuesto (equivocado) que no hubo infracción ni violación de la garantía legal, porque el bien se encuentra reparado (véase arriba III).

Afortunadamente algún tribunal⁴⁷, contrario a la tendencia que se ha visto, exige la prueba de que exista una decisión expresa de reparar el bien, no considerando que la remisión al servicio técnico la subentienda. Sin embargo, esta interpretación, que concibe al envío solo como el presupuesto aplicativo de la garantía legal, si es ejecutada de manera demasiado rígida podría desfavorecer al consumidor. Esto es lo que resulta cuando se le deniega la petición, ya que “no acreditó haber solicitado la reparación o que intentó devolverlo para que se lo cambiara o le devolviera la suma que pagó, lo que resulta indispensable para poder acoger una denuncia que se funda en el hecho que la denunciada le impidió ejercer dichos derechos”⁴⁸. Por ello, hay que flexibilizar el contexto, considerando que un bien nuevo, por su misma naturaleza, no justifica múltiples reparaciones y, aunque se hagan, la manifestación de estas deficiencias demuestra, *per se*, que el objeto no es apto para su uso, lo que comporta la posibilidad de acudir a otros remedios diferentes de la reparación.

7. El daño moral como contracambio

Ahora bien, frente a este sistema debe constatarse un nuevo rol que cumple el daño moral cuando se decreta para balancear el rechazo de algún remedio ejercido por el consumidor⁴⁹.

Por ello, aunque se deniega la sustitución de lo adquirido bajo el presupuesto de que se había reparado, se conceden daños morales por las molestias generadas al tener que llevar a refaccionar un bien nuevo⁵⁰. Lo mismo acontece cuando se rechaza la devolución, incluso después de cuatro reparaciones, pero se recurre al daño moral ocasionado por una incorrecta

⁴⁴ Como se ha verificado por la compra de una impresora que no quiso mandarse al servicio técnico. Se consideró que no hubo responsabilidad infraccional, revirtiéndose la decisión de primera instancia, porque el consumidor “sólo adjuntó boleta de compra de una impresora, sin rendir pruebas que demuestren la existencia del daño que acusó”: Corte de Apelaciones de Iquique, Rol N° 11-2015, de 13 de marzo de 2015.

⁴⁵ Como se verifica cuando el comprador concurre en dos ocasiones donde el proveedor, rechazando la reparación porque pide el cambio del producto: Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 902-2010, de 14 de septiembre de 2011.

⁴⁶ Como ocurre en Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 7656-2009, de 23 de octubre de 2009.

⁴⁷ Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 10397-2009, de 21 de octubre de 2009.

⁴⁸ Además, aportó prueba testifical para acreditar que el bien era disconforme con: Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 10397-2009, de 21 de octubre de 2009.

⁴⁹ Sobre una panorámica relativa a la indemnización del daño moral en una perspectiva más amplia en materia de consumo: véase CONTARDO y CORTÉZ (2019) y, en específico, en relación con la garantía legal GONZÁLEZ (2019), pp. 53-65.

⁵⁰ Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 2050-2013, de 8 de abril de 2014. En el caso concreto, la manifestación del desperfecto se produjo en la compraventa de una moto después de dos años de la venta, existiendo aquí una garantía convencional de tres. También, Corte de Apelaciones de Valparaíso, Rol N° 60-2012, de 22 de junio de 2012.

identificación del desperfecto⁵¹. Esto permite ver que en determinados casos los jueces intentan subsanar los problemas que aparece una ley que, derechamente, requiere una reforma.

8. El ejercicio extrajudicial del remedio debe acompañarse de formalismos para garantizar la opción

Frente al panorama y a la praxis que se ha expuesto, esta circunstancia requiere una armonización para garantizar una correcta aplicación de la garantía y la elección de los remedios que tutelan al consumidor. Así, deben pensarse mecanismos que le otorguen la posibilidad de acudir al servicio técnico autorizado solamente para calificar la supuesta disconformidad material; es decir, que se compruebe que esta existe y que no deriva de manipulaciones inapropiadas por parte del comprador, pues ello permitirá invocar una exclusión de la garantía.

En efecto, la actividad de reparación solo debería ser concertada y autorizada posteriormente por el comprador. En cambio, muchas veces la elección del remedio viene automáticamente eliminada por la necesaria remisión a los talleres autorizados, como sucede cuando se deniega la devolución del precio pagado, obligando a ingresar antes el bien al servicio técnico donde luego se le repara.

La constatación de lo anterior se convierte en una prueba diabólica para el consumidor y usualmente conduce a que el tribunal considere que, frente a la reparación efectuada, no solamente no ha existido infracción, sino que —aún más grave— “el consumidor aceptó la reparación del producto, razón por la cual no se encuentra ahora en situación de optar por una alternativa diferente”⁵², denegándole además la indemnización.

En consecuencia, el estado actual de la libre elección del remedio acaba por supeditarse al comportamiento y concesión del vendedor o bien, se termina concretando por circunstancias casi objetivas, como cuando el servicio técnico asume que se necesita un reemplazo de una parte clave del bien⁵³. Solo en estas circunstancias, esta constatación le da la posibilidad al consumidor de que no se le imponga una reparación “automática” y, por ejemplo, pueda solicitar con éxito la devolución de la cantidad pagada⁵⁴.

Por lo tanto, se ha visto que se entremezcla una serie de problemas jurídicos que la existencia de una presunción de disconformidad eliminaría. Además, el principio de buena fe impondría al proveedor informar al consumidor, de manera expresa, la existencia de otros remedios posibles —además de la reparación— al momento de ejercer la garantía legal y no solo al momento de la celebración del contrato. De esta manera, poco importaría la presencia en el local de la informativa que cotidianamente pasa desapercibida por un consumidor que no puede comprender un sistema que resulta críptico, incluso, para los mismos tribunales y la doctrina.

Estos deberes informativos deberían existir no solo en la fase de formación y celebración del contrato de venta sino, y sobre todo, en el momento del ejercicio de la garantía legal, es decir, cuando el comprador comunica que el bien sufre de una disconformidad material y el servicio técnico confirme su presencia por motivos no imputables al consumidor.

Entre estos deberes informativos debería comunicársele al comprador que el envío al servicio técnico no comporta de manera automática la autorización a proceder a la reparación. Solamente un sistema concebido así permitiría la efectiva libre elección del remedio; de lo contrario, se merman el de sustitución y devolución de la cantidad pagada, los que se activarían solamente frente a la imposibilidad de la reparación, a pesar de que la ley prevé expresamente una libertad de elección.

⁵¹ Corte de Apelaciones de La Serena, Rol N° 42-2015, de 3 de noviembre de 2015.

⁵² Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 1807-2016, de 22 de febrero de 2017. Era un caso de una consola *Playstation 4* que venía “sin el tornillo que fija el disco duro”, lo que fue reparado por la empresa quedando el bien operativo.

⁵³ Corte de Apelaciones de Iquique, Rol N° 79-2015, de 8 de octubre de 2015.

⁵⁴ Aquí, sin embargo, de existir, el vendedor podría intentar excluir su garantía para aplicar aquella del productor. En este caso, se requerirá una fase judicial ulterior para poder resguardar los derechos del consumidor frente a la negativa del vendedor.

En el intertanto, el consumidor podría tutelarse recurriendo a determinados formalismos y al ejercicio de sus remedios por escrito; por ejemplo, comunicando expresamente por correo electrónico, que, aunque se remita el bien al servicio técnico, se reserva posteriormente la elección del remedio correspondiente, para evitar que se presuma la autorización a una reparación automática. En este sentido, debería revivir un formalismo cuya ausencia ya se había criticado por parte de alguna doctrina⁵⁵.

En parte, estas anomalías se deben a que el remedio se puede ejercer de manera extrajudicial. Efectivamente, aunque el inciso quinto del art. 21 hable de “acción”, la doctrina considera que se trata de remedios extrajudiciales⁵⁶. Esta afirmación se basaría en un razonamiento *a contrario*, por cuanto en los contratos de servicios, específicamente, se exigiría de manera expresa la determinación por parte del juez⁵⁷.

Así, la garantía legal sería un “derecho de naturaleza prejurisdiccional, particularmente, como ejercicio de acción directa por parte del consumidor”⁵⁸, toda vez que la reclamación puede efectuarse frente al otro contratante y, en determinados casos, al proveedor, sin necesidad de acudir a los tribunales⁵⁹.

No obstante, el ejercicio extrajudicial del remedio, en ausencia de un formalismo apropiado, corre el riesgo de bloquear la posible elección del consumidor. Prácticas formales, mediante, por ejemplo, la predisposición de formularios, permitirían comprobar la efectiva intención del comprador y definir si quiere remitir el bien al servicio técnico para identificar el presupuesto de la garantía legal o porque busca verdaderamente repararlo. Fórmulas como esta, donde se pueda indicar el remedio escogido entre la reparación, la sustitución o la devolución de la cantidad pagada⁶⁰ son útiles para garantizar la llamada triple opción, que, de otra forma, puede verse soslayada por la praxis operacional entre el servicio técnico y el vendedor, o por la ausencia de un sistema apropiado de protección del consumidor (como la existencia de una presunción de desconformidad).

Con todo, la introducción de este tipo de formas no impediría el cambio de la elección del remedio cuando posteriormente se acuda al juez. Por lo tanto, aunque se hubiera solicitado la reparación en fase extrajudicial, en un juicio se podría cambiar el remedio y requerir la devolución de la cantidad pagada. En la realidad, esto ocurre porque frente a la poca información recibida por el consumidor, este se entera de la existencia de los demás remedios solo cuando se activa judicialmente o cuando se haya acudido al SERNAC⁶¹. En este sentido, debería permitirse el cambio del remedio puesto que, como se ha destacado en las líneas anteriores, el comprador puede quedar desprotegido frente a una elección que posteriormente no le sea útil o efectiva, como una reparación persistente o excesivamente tardía.

En este sentido, aquellos pronunciamientos que lo impidan, incluso de la fase extrajudicial a la judicial⁶², podrían ser justificadamente criticados, siendo más oportunas aquellas tendencias que consideran que el cambio de elección de remedio puede demostrarse también por

⁵⁵ GUERRERO (2008), p. 450, tempranamente ya había destacado este importante aspecto.

⁵⁶ Se afirma en general y específico: BARRIENTOS (2016), pp. 168, 174, 191, 196, 208.

⁵⁷ De acuerdo con el art. 42 de la Ley N° 19.496, de 1997, que afirma “si el tribunal estimare procedente el reclamo” del art. 41). Así, BARRIENTOS (2016), p. 209, nota 207 y confróntese BARRIENTOS (2018), pp. 354 y 355.

⁵⁸ NASSER (2013), p. 542.

⁵⁹ Más ampliamente, NASSER (2013), pp. 542-545.

⁶⁰ Esto, salvo que se considere que la devolución de la cantidad pagada requiera una desconformidad grave, como se pide en el Derecho Civil para la resolución del contrato. Efectivamente, la Ley N° 19.496, de 1997, no dice nada en este sentido, aunque cabe destacar algún pronunciamiento que considera que, para pedir la devolución, los desperfectos alegados deben ser de una magnitud tal de considerar el bien inapto para el uso. Véase, Corte de Apelaciones de Valdivia, Rol N° 239-2015, de 5 de abril de 2016.

⁶¹ Corte de Apelaciones de La Serena, Rol N° 103-2015, de 9 de febrero de 2016. Aquí se afirma que “sólo una vez que concurrió a la instancia administrativa, modificó su intención a fin de obtener la restitución del dinero pagado”.

⁶² La Corte de Apelaciones de La Serena revocó la sentencia en todas sus partes, fundado en que, si el consumidor había ejercido su derecho a reparación, luego no podía modificar su intención y solicitar la devolución del dinero. Y que, en el caso, no se acreditó que una vez reparado el vehículo este presentara nuevos defectos que le permitiesen invocar la garantía legal: Corte de Apelaciones de La Serena, Rol N° 103-2015, de 9 de febrero de 2016.

presunciones: “presunciones que lógicamente conducen a concluir que, efectivamente, formuló su pretensión de devolución del bien, atendido a que había presentado dos fallas”⁶³.

Lo que es cierto es que deberían considerarse mecanismos efectivos mediante los cuales quede reflejada la elección de remedio por parte del consumidor. De lo contrario, el ejercicio de los remedios de manera extrajudicial transformaría, al estado actual de la legislación y de la praxis, la posibilidad de una modificación unilateral en la elección frente a un abuso o tardanza inexcusable por la contraparte; y su ejercicio oral, podría conducir a que el consumidor, finalmente, vea denegada su demanda.

9. Conclusiones

En la actualidad, los remedios en el derecho de consumo se han desnaturalizado por la peculiar utilización del sistema de servicio técnico autorizado, generalmente porque el proveedor impone la sustitución o la reparación a su conveniencia, en función de políticas de fidelización al cliente, más que por el concreto ejercicio del derecho de la garantía legal. En esta línea se producen casos en que el comprador ha acudido directamente al servicio técnico de la marca del bien y a pesar de que este consideró oportuna la sustitución, la tienda misma se ha negado a ella⁶⁴.

Al estado actual, la ausencia de una presunción de desconformidad material no solamente es más beneficiosa para el vendedor, sino que en algunos casos derechamente impide la libre elección del remedio en caso de que el consumidor haga uso de la garantía legal.

Más que una eventual remisión a la presunción de culpa del art. 1547 CC, que en realidad incide sobre la responsabilidad infraccional, debe pensarse en la introducción de una presunción de desconformidad material que recaiga sobre el presupuesto de aplicación de la garantía legal en un determinado periodo. Sin embargo, esto no se ha implantado pese a la limitada duración de ejercicio de la garantía (siete días o tres meses dependiendo del bien comprado).

La remisión al servicio técnico y la correlativa reparación del bien que, a veces, opera de manera automática y sin previo aviso, reduce la tutela efectiva del consumidor en caso de desconformidad material y menoscaba, de facto, la posibilidad de acudir a los demás remedios que están previstos a favor del consumidor. Por lo anterior, seguramente, debería haber un control más acucioso sobre los comportamientos de los vendedores y uno más exhaustivo de algunos deberes informativos que impone la buena fe. Mientras, a la espera de una reforma, es necesaria la implantación de un sistema formal que acompañe la elección del remedio, para que no haya posibles abusos contrarios la buena fe que afecten al consumidor.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

BAHAMONDES OYARZÚN, CLAUDIA (2018): El cumplimiento específico de los contratos (Santiago de Chile, DER Ediciones).

BARRIENTOS CAMUS, FRANCISCA (2016): La garantía legal (Santiago de Chile, Thomson Reuters).

_____ (2018): “Intento de configuración de un concurso de normas por entregas defectuosas en la Ley de Consumo y el código civil chilenos”, en: Vidal Olivares, Álvaro y Momberg Uribe, Rodrigo (Eds.), Cumplimiento específico y ejecución forzada del contrato. De lo sustantivo a lo procesal (Valparaíso, Ediciones Universitarias Valparaíso), pp. 345-360.

⁶³ Habiendo llevado el bien al servicio técnico en ambas oportunidades. Corte de Apelaciones de La Serena, Rol N° 120-2010, de 10 de enero de 2010.

⁶⁴ El servicio técnico aquí había enviado otro bien a la tienda para proceder a la sustitución, en este caso concreto se trataba de una impresora: Corte de Apelaciones de La Serena, Rol N°117-2011, de 14 de octubre de 2011.

CONTARDO GONZÁLEZ, JUAN IGNACIO (2013): "Art. 40", en: Pizarro Wilson, Carlos; De la Maza Gazmuri, Iñigo (Dir.) y Barrientos Camus, Francisca (Coord.), La protección de los Derechos de los consumidores (Santiago de Chile, Thomson Reuters), pp. 851-865.

_____ (2017): "El derecho del deudor a la subsanación o corrección del cumplimiento no conforme (right to cure). Acercamiento desde los instrumentos de derecho contractual uniforme hacia el derecho chileno de contratos", en: *Ius et Praxis* (Nº 1), pp. 153-194.

CONTARDO GONZÁLEZ, JUAN IGNACIO Y CONTÉZ LÓPEZ, HERNÁN FELIPE (DIRS.) (2019): Cuantificación del daño moral de los consumidores. Tendencias y sentencias (Santiago de Chile, Der).

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", en: *Revista de Derecho Privado* (Nº 35), pp. 165-201.

_____ (DIR.) (2019A): Venta y protección del consumidor. Una visión a través del calidoscopio latinoamericano (Santiago de Chile, Thomson Reuters).

_____ (2019B): "La jerarquía de remedios en la compraventa de consumo a partir de sus límites civiles y tributarios", en: *Revista chilena de Derecho* (Vol. 46, Nº 3), pp. 893-921.

GONZÁLEZ CAZORLA, FABIAN (2019): Daño moral en el derecho del consumidor (Santiago de Chile, Der).

GUERRERO BECAR, JOSÉ LUIS (2008): "La distinción entre contravención infraccional e incumplimiento contractual o contravención civil en materia de protección de derechos del consumidor", en: Guzmán Brito, Alejandro (Ed.), Colección de estudios de Derecho Civil en homenaje a la profesora Inés Pardo de Carvallo (Valparaíso, Ediciones Universitarias de Valparaíso), pp. 433-454.

LÓPEZ DÍAZ, PATRICIA (2013): "El término esencial y su incidencia en la determinación de las acciones o remedios por incumplimiento contractual del acreedor a la luz del artículo 1489 del Código Civil chileno", en: *Revista Chilena de Derecho Privado* (Nº 20), pp. 51-103.

NASSER OLEA, MARCELO (2013): "Art. 21", en: Pizarro Wilson, Carlos; De la Maza Gazmuri Iñigo (Dir.) y Barrientos Camus, Francisca (Coord.), La protección de los Derechos de los consumidores (Santiago de Chile, Thomson Reuters), pp. 539-552.

PIZARRO WILSON, CARLOS (2019): "Ensayo acerca de la garantía legal prevista en los artículos 19 y 20 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Calificación, responsabilidad y concurso", en: Ferrante, Alfredo (Dir.), Venta y protección del consumidor. Una visión a través del calidoscopio latinoamericano (Santiago de Chile, Thomson Reuters), pp. 223-244.

SEVERIN FUSTER, GONZALO (2019): "Las obligaciones específicas del prestador de servicio en los contratos de reparación. Análisis crítico del artículo 40 de la Ley 19.496 sobre protección de los Derechos de los Consumidores", en: Morales Ortíz, María Elisa (Dir.) y Mendoza Alonso, Pamela (Coord.), Derecho del consumo: Ley, doctrina y jurisprudencia (Santiago de Chile, Der), pp. 105-132.

JURISPRUDENCIA CITADA

HERNÁNDEZ FLORES WALTER CON TIENDAS RIPLEY S.A. (2008): Corte de Apelaciones de Antofagasta 19 julio 2008 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 62-2008, en: westlawchile.cl (CL/JUR/2946/2008).

HERRERA LEIVA RIGOBERTO CON FRIDMAN ALEJANDRO-WESTSTORE S.A. (RIPLEY) (2009): Corte de Apelaciones de Santiago 21 octubre 2009 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 10397-2009, en: westlawchile.cl (CL/JUR/2706/2009).

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR - GÓMEZ MUÑOZ LUIS CON AUTOMOTORA COMERCIAL COSTABAL Y ECHENIQUE S.A. (2009): Corte de Apelaciones de Santiago 23 octubre 2009 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 7656-2009, en: westlawchile.cl (CL/JUR/5259/2009).

AGUILERA NÚÑEZ HUMBERTO CON RIPLEY LA SERENA (2010): Corte de Apelaciones de La Serena 10 enero 2010 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 120-2010, en: vlex.cl (VLEX-579645670).

SALINAS Y FABRES S.S. CONTRA GUTIÉRREZ PINILLA, CARMEN (2010): Corte de Apelaciones de La Serena 7 mayo 2010 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 289-2009, en: westlawchile.cl (CL/JUR/2547/2010).

ROSSO AGÜERO DRAGO CON LA POLAR S.A. (2011): Corte de Apelaciones de Antofagasta 17 agosto 2011 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 49-2011, en: vlex.cl (VLEX-313000942).

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON COMERCIAL ECCSA S.A. (2011): Corte de Apelaciones de Santiago 14 septiembre 2011 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 902-2010, en: vlex.cl (VLEX-339900846).

GALLEGUILLOS GONZÁLEZ CARLOS CON CASA XIMENA (2011): Corte de Apelaciones de La Serena 14 octubre 2011 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 117-2011, en: westlawchile.cl (CL/JUR/8203/2011).

AGUIRRE GODOY MARYORIE CON PARIS S.A. (2011): Corte de Apelaciones de Santiago 22 diciembre 2011 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 1389-2011, en: vlex.cl (VLEX-634832589).

CLORINDA AGUILLÓN ROBLES CON TIENDAS CORONA (2012): Corte de Apelaciones de Copiapó 13 abril 2012 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 12-2012, en: vlex.cl (VLEX-370935314).

PATRICIA JORDÁN YOMOND CON HERNÁNDEZ MOTORES S.A. (2012): Corte de Apelaciones de Valparaíso 22 junio 2012 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 60-2012, en: vlex.cl (VLEX-388182456).

CLAUDIA ANDREO DEL RIO CON COMERCIALIZADORA S.A. HITES (2012): Corte de Apelaciones de San Miguel 5 octubre 2012 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 967-2012, en: vlex.cl (VLEX-405285766).

NAVEA MONTENEGRO CARLA CON MULTITIENDAS RIPLEY (2012): Corte de Apelaciones de Antofagasta 12 noviembre 2012 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 123-2012, en: vlex.cl (VLEX-408089654).

CASTRO ALLENDES JORGE CON FALABELLA RETAIL S.A. (2013): Corte de Apelaciones de Antofagasta 23 abril 2013 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 244-2012, en: vlex.cl (VLEX-638324285).

CASTRO GUTIÉRREZ ANGÉLICA ANDREA CON FALABELLA RETAIL S.A. (2013): Corte de Apelaciones de Rancagua 5 junio 2013 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 110-2012, en: vlex.cl (VLEX-643812057).

AUTOMOTORES GILDEMEISTER S.A. CON BRIONES MORENO NELSON RODRIGO (2013): Corte de Apelaciones de Concepción 5 noviembre 2013 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 206-2013, en: westlawchile.cl (CL/JUR/2542/2013).

HERMANN ERNESTO CANALES HALMER CON COVEPA LTDA. (2013): Corte de Apelaciones de Punta Arenas 6 noviembre 2013 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 295-2013, en: vlex.cl (VLEX-563318654).

RECABARREN ARAVENA MARÍA JOSÉ CON AUTOMOTORA GILDEMEISTER S.A. (2014): Corte de Apelaciones de Santiago 8 enero 2014 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 1770-2013, en: vlex.cl (VLEX-571530686).

ÁLVAREZ URIZAR MARCELA CON COMERCIALIZADORA DITEC AUTOMÓVILES (2014): Corte de Apelaciones de Santiago 8 abril 2014 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 2050-2013, en: vlex.cl (VLEX-571453562).

JORGE ANDRÉS SANDOVAL VÁSQUEZ CON ABCDIN (2014): Corte de Apelaciones de Concepción 24 junio 2014 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 143-2013, en: vlex.cl (VLEX-586480874).

FRANCISCA LIZAMA MELO CON ANDIGRAF S.A. (2015): Corte de Apelaciones de Iquique 13 marzo 2015 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 11-2015, en: vlex.cl (VLEX-561106190).

YOMA YOMA, PABLO Y OTRO CON AUTOMOTORA GILDEMEISTER S.A. (2015): Corte de Apelaciones de Antofagasta 28 agosto 2015 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 82-2015, en: vlex.cl (VLEX-648005825).

PEDRO FARÍAS BASOALTO CON IMPORTADORA Y EXPORTADORA INTERMEX S.A. (2015): Corte de Apelaciones de Iquique 8 octubre 2015 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 79-2015, en: vlex.cl (VLEX-584540010).

CHERY GÓMEZ PÁEZ CON COVALSA AUTOMOTRIZ (2015): Corte de Apelaciones de La Serena 3 noviembre 2015 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 42-2015, en: vlex.cl (VLEX-648054393).

ROXANA ALEJANDRA CÁCERES CONTRERAS CON E. KOVACS Y COMPAÑÍA LIMITADA (2015): Corte de Apelaciones de San Miguel 12 noviembre 2015 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 1606-2015, en: vlex.cl (VLEX-587227786).

CYNTHIA ALEJANDRA DÍAZ BASÁEZ CON GUILLERMO AHUMADA S.A. (2016): Corte de Apelaciones de Valparaíso 18 enero 2016 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 674-2015, en: vlex.cl (VLEX-592177022).

GUILLERMO MUÑOZ GARCÉS CON AUTOMOTRIZ SALFA SUR LIMITADA (2016): Corte de Apelaciones de Valdivia 5 febrero 2016 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 235-2015, en: westlawchile.cl (CL/JUR/1007/2016).

JUAN ARANCIBIA ROJAS CON AUTOMOTRIZ CARMONA Y COMPAÑÍA LIMITADA (2016): Corte de Apelaciones de La Serena 9 febrero 2016 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 103-2015, en: westlawchile.cl (CL/JUR/1054/2016).

LIRA VEGA MARIO CON E-NOTEBOOK S.A. HP. STORE (2016): Corte de Apelaciones de La Serena 4 marzo 2016 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 129-2015, en: vlex.cl (VLEX-640585605).

MARTA JARAMILLO PAREDES CON AUTOMOTRIZ TECNO SUR LIMITADA (2016): Corte de Apelaciones de Valdivia 5 abril 2016 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 239-2015, en: westlawchile.cl (CL/JUR/2376/2016).

VILLARROEL MARIHUAN CON HITES COMERCIALIZADORA S.A. (2016): Corte de Apelaciones de Santiago 26 mayo 2016 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 450-2016, en: vlex.cl (VLEX-641040805).

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON COMERCIAL ECCSA S.A (RIPLEY) (2017): Corte de Apelaciones de Santiago 11 enero 2017 (acción en relación con garantía legal), Rol Nº 1737-2016, en: vlex.cl (VLEX-657671829).

POBLETE ROSSELOT RAUL CON SOCIEDAD WE PLAY CHILE LTDA (2017): Corte de Apelaciones de Santiago 22 febrero 2017 (acción en relación con garantía legal), Rol N° 1807-2016, en: vlex.cl (VLEX-669183957).

CÓRDOVA BENAVENTE MICHAEL CON WOM S.A. (2017): Corte de Apelaciones de Santiago 27 febrero 2017 (acción en relación con garantía legal), Rol N° 10-2017, en: vlex.cl (VLEX-668275393).

NORMAS JURÍDICAS CITADAS

LEY N° 19.496 sobre protección de derecho de los consumidores. Diario oficial, 7 de marzo de 1997.