

DERECHO DEL CONSUMO

Francisca Barrientos Camus

Profesora de Derecho Civil Universidad Diego Portales

COMENTARIO. GARANTÍA LEGAL O DERECHO DE OPCIÓN EN EL ÁMBITO DEL CONSUMO. REQUISITOS PARA QUE OPERE. COMPATIBILIDAD CON LA GARANTÍA CONVENCIONAL O GARANTÍA EXTENDIDA DEL PROVEEDOR. CORTE SUPREMA, 23 DE MARZO DE 2011, ROL N° 9357-2010 Y CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO, 30 DE NOVIEMBRE DE 2010, ROL N° 1.700-2010.

La garantía legal o derecho de opción en el ámbito del consumo es la protección jurídica que tiene el consumidor frente a los vicios de las cosas. Así como en el ámbito civil existe una obligación de saneamiento por vicios redhibitorios (artículo 1858 del *Código Civil*), en el consumo opera una garantía legal o derecho de opción (artículos 19, 20 y 21 ley N° 19.496).

En el presente caso, Walter Scheihing compró un *notebook* Compaq Presario F564LA en París Lyon, que falló entre los meses dieciocho y veinte. El producto venía con una garantía de un año que el proveedor amplió por un año más. Según da cuenta la sentencia comentada, al momento de ingresar el producto al

servicio técnico del fabricante, este mismo agente informó a través de comunicados en su página web que una partida de computadores adolecía de una anomalía en el diseño, dentro de los cuales se encontraba el comentado computador. Frente a ello, el consumidor solicitó a la empresa de *retail* la resolución del contrato haciendo valer la garantía legal.

Para comentar esta sentencia es necesario señalar que en este caso confluyen tres garantías distintas. Primero, una legal, cuyo principal responsable es el vendedor de la cosa. Esta garantía legal o derecho de opción está configurada como un derecho irrenunciable para el consumidor (artículo 4), cuyo plazo de caducidad es de tres meses contado desde la entrega del producto. Cualquier renuncia a ella daría lugar a una cláusula abusiva (artículo 16 letra e). En virtud de esta garantía el consumidor que sufre de un vicio o anomalía de cualquier naturaleza puede optar por la sustitución (reposición), reparación gratuita del bien o la resolución del contrato (devolución de la cantidad pagada), con indemnización de perjuicios.

Además de la garantía legal existió una garantía del fabricante, muy común en el tráfico comercial. A diferencia del supuesto anterior, esta garantía no se encuentra regulada en la ley. Se trata de prácticas comerciales motivadas con el fin de asegurar la fidelidad de los consumidores. Esta garantía la otorga el fabricante y opera como una especie de seguro por la calidad de las cosas (póliza de garantía). Responde sólo el fabricante (o importador en su caso) y supone que en casos de fallas o desperfectos se puede solicitar la reparación o la sustitución, nunca la resolución del contrato, porque el fabricante no es parte en el contrato de compraventa.

En tercer lugar, operó otra garantía que es conocida en el tráfico como garantía convencional, garantía extendida o extra garantía, en virtud de la cual se amplía la garantía legal o del fabricante por un tiempo más para que al consumidor se le pueda reparar la cosa sin costo alguno e, incluso, en ciertos casos, opere una sustitución del producto por otro nuevo, sin costo. Este tipo de garantía es contractual, generalmente la presta el vendedor a través de una empresa de seguros y opera previo pago de una cantidad de dinero por parte del consumidor.

En los hechos Walter Scheihing fue acreedor de estas tres garantías. Primero hizo valer la extendida ante el fabricante del computador ante la empresa Hewlet Packard. El equipo ingresó al servicio de reparación y hasta la fecha de dictación de la sentencia que acoge el recurso de

queja, el equipo se mantenía en las bodegas.

El consumidor, una vez que se enteró de que el producto adquirido sufría un desperfecto, al igual que una partida de computadores que la misma empresa fabricante informó a través de su página web, se dirigió al vendedor (la empresa de *retail*) e invocó un derecho de su garantía legal, la resolución del contrato con indemnización de perjuicios.

En primera instancia, el Primer Juzgado de Policía Local de Providencia condenó con una multa de 20 UTM y acogió la demanda en cuanto ordenó el pago de \$499.999 por concepto de daño directo más \$900.000 por daño moral. Por su parte, la Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago revocó la sentencia de primer grado, declarando en su lugar el rechazo de la condena y demanda infraccional. Hubo una prevención de la ministra Gloria Ana Chevesich en orden a que no se probó el presupuesto legal para hacer uso del derecho destinado a obtener la devolución del precio que pagó y la consiguiente indemnización de perjuicios.

La Corte Suprema conoció el fallo a través de un recurso de queja interpuesto por el consumidor en contra de los ministros de la Corte de Apelaciones. La Corte Suprema acogió el recurso fundado en el abuso o falta grave al no reconocer que el computador ingresó al servicio de reparación del fabricante. Con ello, se dio por probada la existencia del vicio del producto. Se desestimó la

defensa de la empresa de *retail* en orden a que el vicio no fue conocido por ella.

Es así como la Corte Suprema resolvió el contrato de compraventa después de veinte meses aproximadamente de su celebración. Esto supone que para el Máximo Tribunal, al igual que el de primera instancia, la garantía legal mantuvo su vigencia pese a la existencia de otras garantías. Es decir, existiría una especie suspensión del plazo de la garantía legal mientras estén vigentes las demás garantías.

La Ley del Consumo no se pronuncia sobre el establecimiento y las condiciones en que opera la garantía del fabricante, ni la voluntaria o extendida. Sólo se pone en el caso que exista conflicto entre estas garantías. Así, respecto de las demás garantías que no sea la legal, el consumidor:

“deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece” (artículo 21 inciso 9º).

Esta disposición ha generado una serie de interpretaciones en la jurisprudencia, que se ha mostrado muy vacilante en este tema. Hay una tesis que sostiene que la garantía voluntaria o del fabricante subsume a la garantía legal. Y existen otras posturas que defienden la idea que primero operan las otras garantías; y luego una vez caducas entra en vigencia la garantía legal.

Me parece que en virtud de la protección al consumidor, no podría ocu-

rrir que las garantías convencionales o del fabricante restringieran los derechos reconocidos en la ley, que son irrenunciables anticipadamente para el consumidor. Dicho de otro modo, las garantías voluntarias o las garantías del fabricante no podrían limitar ni restringir los remedios de la garantía legal.

Sin embargo, esto ha ocurrido por una mala aplicación del artículo 21 inciso 9 en relación con el artículo 20 letra e). Donde se ha entendido que es una exigencia hacer valer la reparación ante el fabricante, y en subsidio acudir al vendedor. Tal como ocurrió en Castro con Comercial Antivero (Corte de Apelaciones de Rancagua, 31 de mayo de 2007, rol N° 112-2006), en que la Corte entendió que previó a hacer efectivo el derecho de opción debía repararse la cosa objeto del contrato. En Castro, el consumidor no quiso esperar el resultado de la reparación (servicio técnico), solicitando de inmediato la resolución del contrato de compraventa de un tractor que sufrió un desperfecto al día siguiente de la entrega. Por ello se desestimó su pretensión. Para la Corte de Rancagua, el artículo 20 letra f) exige dos requisitos:

“...se exige como requisito previo que se haya hecho, por una vez, efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente; como segundo requisito, es que no obstante haberse prestado por primera vez el servicio técni-

co, las deficiencias subsistan haciendo inepto para el uso el bien. Derecho que rige aunque se trate de una deficiencia a la que fue objeto del servicio técnico” (considerando 3^{ero}).

En el caso que comento, Walter Scheihing hizo valer, en primer lugar, la garantía del fabricante. Por su parte, el vendedor le reprochó que no tuvo acceso al producto ni sabía del defecto. Hecho que fue desestimado por la Corte Suprema. De la lectura del fallo, es posible apreciar que no se trató de reparar el producto, pues la empresa fabricante reconoció el defecto al avisar por comunicados en su página web que la partida de computadores adolecía de anomalías.

Entonces, en este caso, se podría haber fundamentado que no se cumplió con el presupuesto del artículo 21 inciso 9°. O sea, no se agotaron las posibilidades que ofrecía la garantía convencional. Sin embargo, la Corte Suprema reconoció el argumento del consumidor y aceptó que de no hacerse valer la garantía legal

“se restringe el ámbito de aplicación de la ley en perjuicio del consumidor alejándolo del amparo que le franquea, dotando a la situación de hecho comprobada de un alcance diverso, imponiéndole exigencias que en el caso concreto están satisfechas” (considerando 5°).

Esta decisión que no puedo más que alabar, me parece que va por una adecuada línea de protección de los derechos de los consumidores. En virtud de contratos de adhesión como lo son las garantías extendidas, o las garantías de los fabricantes no sería posible limitar ni derogar los derechos de los consumidores amparados por la ley.

COMENTARIO. CONSUMIDOR JURÍDICO Y CONSUMIDOR MATERIAL. USO DE ESTACIONAMIENTOS. CORTE SUPREMA, 7 DE MARZO DE 2011, ROL N° 7.372-2010, LEGAL PUBLISHING N° 48017.

Este caso se trata de una sustracción de un vehículo en un estacionamiento gratuito, cuyo servicio presta la empresa Cencosud a sus consumidores.

En primera instancia, el Primer Juzgado de Policía Local de Maipú acogió la denuncia y demanda contra el proveedor al estimar que el servicio de estacionamiento integraba la prestación de consumo, aun cuando sea de carácter gratuito.

Por su parte la novena sala de la Corte de Apelaciones de Santiago estimó que esta materia se trataba de delito sancionado por el *Código Penal*. Por esta razón y por la especialidad que presenta la ley del consumo, se estimó que no se encontrarían comprendidas en su campo de aplicación ex artículo 2 bis. Lo que condujo a revocar el fallo de primera instancia

y absolver a la demandada. La Corte Suprema conoció el caso a través de la interposición de un recurso de queja, que lo confirma. Sin embargo, deja claro que no está conforme con la apreciación de la prueba que hace la Corte de Apelaciones al desestimar la inspección personal del tribunal.

Para efectos de este comentario, me quedaré con los argumentos de la Corte de Apelaciones, ya que la Corte Suprema no se pronuncia sobre el fondo del asunto. El principal argumento que se utilizó en la segunda instancia para desestimar la pretensión de la consumidora fue que el servicio de estacionamiento era gratuito. Con ello no se cumplía la exigencia que el consumidor celebra un acto jurídico oneroso (artículo 1 N° 1), ni tampoco que el proveedor cobrara por ese servicio un precio o tarifa (artículo 1 N° 2). En definitiva, no se configuró una relación de consumo. Lo que se traduce en que el servicio de estacionamiento quedó excluido del campo de aplicación de la ley N° 19.496 de 1997.

Este argumento corresponde a una tendencia jurisprudencial muy marcada que excluye al consumidor material del ámbito de la ley. Y lo podemos encontrar no sólo respecto de los estacionamientos sino, también, en materia de productos defectuosos o los casos de los potenciales consumidores.

En doctrina se distingue el consumidor jurídico (que es el que adquiere el bien o servicio) del consumidor material (que lo disfruta o utiliza).

Estas categorías pueden coincidir en una misma persona o no. Por ejemplo, es consumidor material quien recibe un regalo y consumidor jurídico el comprador del bien de consumo masivo. En este caso, coincidía en una misma persona la calidad de consumidor jurídico y consumidor material. La denunciante y demandante era consumidora material del servicio de estacionamiento.

En términos generales, existen muchas razones para entender que los consumidores materiales se encuentran incluidos por la ley N° 19.496 más allá del tenor de la definición de consumidor, sobre todo en estas materias. Rony Jara afirma que:

“de la definición de consumidor resulta evidente que se ha incluido tanto al denominado consumidor jurídico –quien adquiere– como al consumidor material –quien utiliza o disfruta–”¹.

Sin embargo, la tendencia jurisprudencial mayoritaria adopta la posición contraria. Por razones de tiempo citaré como ejemplo el caso de Cofré y otros con Aguas del Valle (Corte de Apelaciones de La Serena, 29

¹ Rony JARA AMIGO, “Ámbito de aplicación de la ley chilena de protección al consumidor: inclusiones y exclusiones”, en Hernán CORRAL (ed.), *Derecho del consumo y protección al consumidor. Estudios sobre la Ley N° 19.496 y las principales tendencias extranjeras, Cuadernos de Extensión Jurídica* N° 3, Santiago, 1999, p. 61.

de agosto de 2008, rol N° 90-2008, Legal Publishing N° 39807) en que se excluyó a los menores de edad del ámbito de la aplicación de la ley N° 19.496 de 1997. En los hechos quedó acreditada la inundación de aguas servidas en un barrio residencial de Coquimbo. Como quedó demostrada la responsabilidad del proveedor, el tribunal de segundo grado sólo se pronunció respecto de la calidad de consumidor de los menores de edad, que también demandaron la responsabilidad del proveedor. Para la Corte de Apelaciones de La Serena quedó establecido en carácter de *obiter dicta* que los menores no eran consumidores y así acogió la excepción de falta de legitimación activa. En su concepto no resultó posible admitir que los menores de edad tuvieran la calidad de consumidores

“...por cuanto la lógica y la experiencia que indican que el carácter de consumidor lo tiene quien debe responder por la contraprestación del servicio que entrega el proveedor... (considerando 8°)”.

Lo que no comparto, menos cuando se actuaba con representación.

Ya en el tema de los estacionamientos puede señalarse que en nuestro medio nacional, Marcelo Barrientos considera:

“[L]os estacionamientos gratuitos no lo son realmente, y constituyen parte del servicio que entrega la empresa. El

principal objetivo de un estacionamiento gratuito es atraer clientes y con ello que estos adquieran finalmente los bienes y servicios que se ofrecen. Se puede o no realizar la compra, pero la oferta y el acto de consumo ya se iniciaron y con ello los deberes contractuales correspondientes”².

En la jurisprudencia el tema es vacilante. La regla general confirmada por el fallo que comento es que se rechaza la acción del consumidor cuando el estacionamiento es un servicio gratuito anexo al servicio principal.

Un interesante fallo es Cabello con Hipermercado Alameda (Corte de Apelaciones de Santiago, 5 de enero de 2009, rol N° 9663-2008, Legal Publishing N° 41438) en la cual la misma Corte de Apelaciones de Santiago, para descartar la defensa del demandado consideró:

“...no es posible concluir que el servicio de estacionamiento gratuito constituya un servicio anexo, adicional o diferente de la mera venta de mercancías o servicios, sino que forma parte de la oferta de la denunciada...” (considerando 4°).

² Marcelo BARRIENTOS ZAMORANO, “Jurisprudencia por daños en estacionamiento de vehículos regido por la ‘Ley del consumidor’”, en *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, N° 34, *on line*, 2010, p. 69.

Nótese que en este caso este deber se integra a la oferta del proveedor y se relaciona con el derecho a la seguridad de los consumidores. Para la Corte, en este caso la seguridad radica precisamente en que el proveedor se encuentra obligado a prestar un servicio de estacionamiento seguro. Pero este deber de seguridad no se encuentra ajeno al concepto de venta (o acto jurídico oneroso según la definición de consumidor). La Corte declaró en carácter de *obiter dicta* que los servicios de estacionamiento gratuitos se encuentran incluidos dentro de la ley N° 19.496, al considerarse:

“la existencia de una operación global, desglosada en los actos del ingreso al recinto, la circulación y cotización, el pago y el posterior retiro, *todos los cuales conforman actos de consumo* que se encuentran regidos por la Ley N° 19.496, ya que razonar en sentido contrario, lleva al absurdo de estimar que incluso *actos o perjuicios que pudiera sufrir el consumidor dentro del recinto del supermercado* o en su *estacionamientos*, por el sólo hecho de *no comprar* el bien o servicio, no podría estar cubierto por las situaciones de la Ley del Consumidor” (las cursivas son mías).

Sin embargo, debo advertir que esta línea jurisprudencial no es generalizada. Por el contrario, se estima que los servicios de estacionamientos

gratuitos se encuentran excluidos del ámbito de aplicación de la ley. En XX, SERNAC con CENCOSUD (Corte Suprema, 21 de octubre de 2008, rol N° 5145-2008, Legal Publishing N° 39944) la mayoría de los miembros del tribunal estimaron que la utilización de los estacionamientos son servicios gratuitos, y por ese sólo hecho quedaban excluidos de la ley. En el fondo aquí “no se consumió” –en el sentido de adquisición a título oneroso– el estacionamiento. Por este motivo se acogió la queja interpuesta por la empresa demandada por CENCOSUD, que se defendía de la responsabilidad por la sustracción de una bicicleta estacionada en su supermercado. En los hechos, el demandado compró en el supermercado demandado y estacionó su bicicleta en el aparcadero que el recinto dispuso especialmente al efecto, la que le fue sustraída mientras compraba los productos. Respecto del deber de seguridad la Corte Suprema consideró:

“[L]a adecuada comprensión de esta disposición –art. 3 letra d)– conduce a que sea interpretada en el contexto que se inscribe, esto es, donde ya existe una definición de los bienes y servicios que serán *consumidos*, y que como ya se adelantó, *corresponde a aquéllos por los que se cobra un precio o tarifa*; de modo que la seguridad, protección y evitación de riesgos, está referida en el caso concreto de esta

norma, a los productos que pueden ser objeto del consumo” (considerando 6).

En definitiva, no comparto la tendencia de la jurisprudencia de excluir a los servicios de estacionamientos gratuitos del ámbito de aplicación de la ley N° 19.496. Lo que en definitiva demuestra la existencia de un problema más profundo, cual es la exclusión que adolecen vía interpretación judicial que hacen los tribunales de apartar a los consumidores materiales del ámbito protector de la ley, lo que atenta contra su espíritu. Por ello, además de criticar la técnica legal de la definición de consumidor y de proveedor del artículo 1, hay que señalar que esta tendencia de la jurisprudencia va en contra de la protección de los derechos de los consumidores.

BIBLIOGRAFÍA

BARRIENTOS ZAMORANO, Marcelo, “Jurisprudencia por daños en estacio-

namiento de vehículos regido por la ‘Ley del consumidor’”, en *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, N° 34, *on line*, 2010.

BARRIENTOS CAMUS, Francisca, “Función del artículo 23 como fuente ambigua de responsabilidad en la ley de protección al consumidor. Alguna jurisprudencia reciente”, en Carlos PIZARRO WILSON (coord.), *Estudios de Derecho Civil IV*, Santiago, Editorial Legal Publishing, 2009.

CORRAL TALCIANI, Hernán, “Ley de protección al Consumidor y responsabilidad civil”, en Hernán CORRAL, (ed.), *Derecho del consumo y protección al consumidor. Estudios sobre la Ley N° 19.496 y las principales tendencias extranjeras*, Cuadernos de Extensión Jurídica, N° 3, Santiago, 1999.

JARA AMIGO, Rony, “Ámbito de aplicación de la ley chilena de protección al consumidor: inclusiones y exclusiones”, en Hernán Corral (ed.), *Derecho del consumo y protección al consumidor. Estudios sobre la Ley N° 19.496 y las principales tendencias extranjeras*, Cuadernos de Extensión Jurídica, N° 3, Santiago, 1999.