

PRODUCTO NO CONFORME CON EL CONTRATO: LA ENTREGA DE UN BIEN USADO EN CUMPLIMIENTO DE LA VENTA DE UNO NUEVO*

Product in disagreement with the contract: delivery of a second-hand thing in compliance with the sale of a new thing

ERIKA ISLER SOTO**

Universidad Bernardo O'Higgins
Santiago, Chile

RESUMEN: El documento contiene el comentario de una sentencia dictada a propósito de la acción interpuesta por una consumidora a quien se le entregó un producto usado, habiendo comprado uno nuevo. Luego de la explicación de los hechos que dieron origen al conflicto, se analiza la garantía legal y su aplicabilidad a este caso concreto. Finalmente, se revisan otras acciones que pudieran concurrir y que se derivan de la misma ley 19.496 o del Derecho Civil. Esto es, el atentado al derecho a la información, el incumplimiento contractual y la generación de daños a causa de la negligencia del proveedor.

* Corte de Apelaciones de Concepción, Fredes Ancatrio con Multitienda Corona S.A. (2013, rol n° 359-2013).

** Profesora de Derecho Civil y Derecho del Consumidor, Universidad Bernardo O'Higgins; Profesora de Derecho del Consumidor, Universidad Gabriela Mistral; Abogado; Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Austral de Chile; Magíster en Derecho, mención Derecho Privado, Universidad de Chile; Magíster en Ciencia Jurídica, Pontificia Universidad Católica de Chile; Candidata a Doctora en Derecho, Pontificia Universidad Católica de Chile; Becaria Conicyt; <erikaisler@yahoo.es>.

Comentario recibido el 2 de julio de 2014 y aprobado el 8 de agosto de 2014.

PALABRAS CLAVE: garantía legal, responsabilidad por productos y consumidor.

ABSTRACT: In this document, the Author comments a judgement about the action brought by a consumer who was given a used product, having bought a new one. After the explanation of the facts of the conflict, the document refers to the legal warranty and its applicability to this case. Finally, the paper refers to another actions that the consumer has, which derive from the 19.496 Law and the Civil Code: transgression of the right to information, breach of contract, and generation of damages.

KEYWORDS: legal warranty, product liability, consumer.

I. ANTECEDENTES DEL CASO

El presente documento tiene por objeto comentar la sentencia dictada por la Corte de Apelaciones de Concepción, en la causa "*Fredes Ancatrio con Multitienda Corona S.A.*", que versó sobre el régimen de garantías contemplado en la Ley 19.496 (Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores¹).

En este caso, una consumidora adquirió un minicomponente nuevo, pactándose entre las partes además una garantía extendida, conforme a la cual en caso de desperfecto del producto, se encontraba amparado por un plazo mayor que el de la garantía legal.

Con posterioridad, efectivamente, el equipo de música falló, por lo que la actora concurrió al servicio técnico a solicitar su reparación, oportunidad en la cual se le informó que dicho producto en realidad era usado y de segunda selección. Se le indicó además que este bien había sido llevado por sus anteriores dueños al mismo local, cuando se advirtió su defectuosidad.

En razón de lo anterior, la consumidora afectada denunció a Multitiendas Corona S.A. por vulneración de los artículos 3 letra b) (derecho básico a una información veraz y oportuna), 14 (venta de productos usados, refaccionados o defectuosos) y 20 (garantía legal), todos de la LPDC.

¹ En adelante LPDC.

La denunciada, por su parte, se defendió señalando que si bien reconocía la venta del bien usado como si fuera nuevo, no le era atribuible responsabilidad, por cuanto se habría debido a un error (considerando segundo).

Conociendo de esta causa, tanto el tribunal de primera como de segunda instancia rechazaron la tesis de la empresa proveedora, declarando su responsabilidad contravencional y civil.

II. SOBRE LA RESPONSABILIDAD DE LA DENUNCIADA

1. El deber de garantía en la Ley 19.496

De acuerdo a RUIZ-TAGLE VIAL, se entiende por responsabilidad especial de garantía a *“aquella derivada de incumplimientos que no comportan negligencia ni mala fe por parte del proveedor, pero dan lugar a una ruptura de la conmutatividad del contrato de consumo en perjuicio del consumidor, a la que la ley le asigna una sanción de índole civil que en cada caso determina y que, en general, consiste en resarcir al consumidor afectado”*².

La LPDC reconoce en sus artículos 19 y siguientes, a la garantía legal–obligatoria– y convencional–voluntaria–, como derechos de los consumidores frente a la defectuosidad de los productos que adquieren, aunque no define ni la una ni la otra.

Nuestros tribunales han suplido dicha omisión, definiendo a la primera como *“el derecho del consumidor para exigir la devolución del dinero, o la reposición o la reparación gratuita del producto adquirido, cuando éste no cumpla con alguna de las hipótesis del artículo 20 de la Ley 19.496”*³. Se debe agregar al concepto transcrito, que la garantía legal otorga al consumidor además una acción indemnizatoria⁴.

² RUIZ (2010) p. 331.

³ 1° Juzgado de Policía Local de Santiago, *Sernac con Paris S.A.* (2009, rol n° 33.922-2008), confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago (2009, rol n° 11.169-2009). De acuerdo al profesor AIMONE, *“consiste en una responsabilidad de calidad que asume el proveedor”*, AIMONE (1998) p. 91.

⁴ De acuerdo a CORRAL se trataría de incumplimiento del producto de las especificaciones exigidas o falta de idoneidad para su uso. En CORRAL (1999) p. 170.

La segunda, en tanto, ha sido entendida como *“aquella otorgada por el vendedor a cambio de un determinado precio”*⁵. Más completa resulta la definición que otorga la legislación española sobre la materia: *“aquella que puede ofrecerse adicionalmente con carácter voluntario y obligará a quien figure como garante en las condiciones establecidas en el documento de garantía y en la correspondiente publicidad”*⁶. Con todo, las prerrogativas que otorgue no pueden ser inferiores a los mínimos establecidos en la LPDC, en atención a su carácter irrenunciable y de orden público conforme a su artículo 4⁷.

El conflicto se presenta en el caso planteado, debido a que la consumidora quiso hacer valer los derechos derivados de la garantía con posterioridad al plazo de tres meses establecido en la ley para ello (artículo 21 LPDC). Por su parte, y aunque no se dice expresamente en la sentencia, la concurrencia de la compradora al servicio técnico del fabricante, indicaría que la garantía extendida se habría encontrado vigente.

El Tribunal de Alzada estima que ello no es óbice para la condena de la denunciada, en atención a que se ha vendido un bien en diferentes condiciones de las solicitadas e informadas: *“si bien es cierto que el ejercicio de la garantía asociada a la adquisición de todo producto debe hacerse efectiva dentro del plazo que la ley contempla, ello es aplicable a productos nuevos, cuyo no es el caso de autos, de suerte tal que no ha podido eximirse la denunciada y demandada civil de responder, como le ha sido requerido por la compradora, denunciante y actora civil, ante las fallas o defectos experimentados por el producto adquirido, aun cuando dicho requerimiento haya sido ejercido fuera del plazo contemplado en la ley (que como ya se ha dicho, está establecido sólo para los productos nuevos y no para los usados o de segunda selección)”*(considerando tercero).

Esta decisión de la Corte no se encuentra conteste con el artículo 14 LPDC –también vulnerado por la denunciada según la actora–, conforme al cual en caso de que –con conocimiento del proveedor– se expendieren

⁵ 1° Juzgado de Policía Local de Santiago, *Sernac con Paris S.A.* (2009, rol n° 33.922-2008), confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago (2009, rol n° 11.169-2009).

⁶ Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios, de 2007. En un sentido similar: Artículo 128.2, *Codice del Consumo*, Italia.

⁷ Tal como señala FERNÁNDEZ, la garantía legal “se concibe como una garantía mínima, obligatoria y de alcance general, por lo cual si el proveedor ha ofrecido una garantía por mayor plazo o de más amplio espectro de cobertura, prevalecerán los términos de ésta”. En FERNÁNDEZ (1998) p. 119.

productos con alguna deficiencia, usados, refaccionados o en cuya fabricación o elaboración se hubieren utilizado piezas o partes usadas, y no se informare de ello al consumidor con anterioridad a la celebración del contrato de consumo, este último tendrá todos los derechos derivados de la garantía legal, conforme a los artículos 19 y 20 LPDC, por lo que igualmente debería regir el mismo plazo de tres meses.

Así las cosas, el artículo 14 LPDC no resulta una norma tan beneficiosa como se quisiera, puesto que establece el mismo régimen jurídico tanto para los productos nuevos como para aquellos usados que se vendieron como nuevos.

De acuerdo a lo anterior, es que para perseguir la responsabilidad del proveedor, transcurrido el término indicado, se deberá alegar la responsabilidad infraccional derivada de otras disposiciones de la LPDC –tal como se verá–, cuyo plazo de prescripción será de seis meses conforme al artículo 26 de la LPDC.

Nuestros tribunales ya con anterioridad habían declarado que el vencimiento del término establecido por el artículo 21 LPDC deja indemne los derechos derivados de otras normas de la misma ley.

En este sentido se pronunció el Juzgado de Policía Local de Renca, en la causa *“Sernac con Droguería Hofmann”*, originada a partir del reclamo ingresado en el Servicio Nacional del Consumidor por una consumidora que adquirió dos bolsas de agua (“guateros”), uno de los cuales se rompió al ser utilizado por uno de sus hijos, quien sufrió quemaduras. En esta oportunidad, el tribunal rechazó la excepción de prescripción solicitada por la denunciada, por cuanto, si bien se encontraba vencido el plazo de la garantía legal, ésta debía distinguirse de *“la facultad que la Ley 19.496 (...) concede (...) para perseguir la responsabilidad contravencional de los proveedores y que es de seis meses, contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva”*. En razón de lo anterior, finalmente condenó a la empresa al pago de una multa de 50 unidades tributarias mensuales, por infracción a los artículos 23, 45 y 49 del LPC⁸.

Similar criterio adoptó el Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago ~~–confirmado por la Corte de Apelaciones de la misma ciudad–~~, en el caso

⁸ Juzgado de Policía Local de Renca, *Sernac con Droguería Hofmann* (2004, rol n° 33.105-2004): se declaró desierto el recurso de apelación, Corte de Apelaciones de Santiago (2005, rol n° 4992-2005).

“Sernac con ABC Comercial Limitada”, al pronunciarse respecto de la acción interpuesta por la falla de un televisor, ocurrida una vez transcurridos ocho meses de su adquisición⁹.

En lo que dice relación con el momento a partir del cual se debe comenzar a computar el plazo para el ejercicio de los derechos derivados de la garantía legal, el artículo 21 LPDC señala que éste principia con la recepción del producto, estableciendo un sistema objetivo que prescinde del conocimiento que el acreedor-consumidor tenga de los defectos del bien o desde la manifestación del daño. Cabe subrayar que esto no se aplica en caso de que se solicite la condena en razón de otras disposiciones de la LPDC, en cuyo caso regirá el sistema establecido en el artículo 26 LPDC¹⁰.

2. Otras infracciones

Tal como se señaló, para salvar las restricciones del régimen de garantías establecido en la LPDC, se debe recurrir a otras normas como fundamento de las acciones civiles y contravencionales¹¹.

En primer lugar, se puede argumentar que se ha vulnerado el derecho básico a la información veraz y oportuna consagrado en el artículo 3 letra b) de la LPDC, tal como efectivamente argumentó la consumidora afectada.

Desde luego, los antecedentes que se han entregado al consumidor antes de la celebración del contrato de consumo no se condicen con la realidad, ni

⁹ 3º Juzgado de Policía Local de Santiago, *Sernac con ABC Comercial Limitada* (2007, rol n° 8.199-Dic-2006), confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago (2007, rol n° 2.114-2007).

¹⁰ Sobre el momento a partir del cual se debe comenzar a computar el plazo establecido en el artículo 26 LPDC: BARCIA (2012) p. 139 y siguientes; y BARROS (2007) p. 921 y siguientes.

¹¹ Cabe señalar que se discute en doctrina el carácter infraccional de ciertas disposiciones de la LPDC, esto es, si su vulneración puede dar origen a una condena contravencional, tal como ocurre con el catálogo de prerrogativas consagrado en el artículo 3 LPDC, la garantía legal y las cláusulas abusivas, entre otras. Se presenta esta disyuntiva a partir del tenor literal del artículo 50 LPDC, que consagra la procedencia amplia de ciertas acciones generales –civiles y sancionatorias–, sin realizar distinción alguna. Al respecto se puede consultar la siguiente literatura: BARRIENTOS (2011) p. 79; BARRIENTOS y CONTARDO (2013), en DE LA MAZA y PIZARRO (edit.) pp. 556-582 y 567; FERNÁNDEZ (2003) pp. 23 a 35; GUERRERO (2008), en GUZMÁN (edit.) pp. 433-453; GUERRERO (2013), en DE LA MAZA y PIZARRO (edit.) p. 592.

han resultado oportunos, puesto que sólo una vez que el producto ha fallado, se entera –por otro proveedor distinto del vendedor– que éste era usado y de segunda selección.

La Corte de Apelaciones de Concepción, igualmente estimó que habría existido una falta de información básica respecto del producto vendido, en atención a que la consumidora creía que compraba un producto nuevo, en circunstancias de que se le estaba vendiendo uno de segunda selección, sabiendo el proveedor que no era lo que la consumidora quería y habiendo pagado el precio de un nuevo (considerando cuarto).

Se puede advertir que en este caso, el vendedor no sólo no ha disminuido la asimetría de información existente con el consumidor¹², sino que además la ha aumentado, estando en una óptima situación para conocer la verdadera realidad del bien, posibilidad que no tiene el comprador, quien contrata confiando en la buena fe de su contraparte.

En este sentido, se puede citar la opinión de FERNÁNDEZ FREDES: *“Es evidente que el profesional de una actividad conoce mucho más que el profano respecto de las propiedades de los bienes y servicios que produce, comercializa o presta, como asimismo sobre sus costos y precios razonables, forma de usarlos con mayor provecho y eventuales riesgos que pueda presentar su utilización”*¹³.

Por otra parte, el otorgamiento de antecedentes que no se condicen con la realidad pueden conllevar al receptor a contratar estando viciado su consentimiento, tal como explica BARCIA: *“[el] error está íntimamente vinculado con la información, ya que la información es directamente proporcional a este vicio del consentimiento. A mayor información, obviamente existe una menor posibilidad que se produzca el error”*¹⁴.

En segundo término, se pudo haber alegado incumplimiento contractual (Artículo 12 LPDC y 1545 Código Civil), toda vez que el proveedor no respetó los términos conforme a los cuales se ofreció y convino con el consumidor

¹² De acuerdo a FERNÁNDEZ, el derecho a la información consagrado en el artículo 3 letra b) precisamente *“es uno de los instrumentos básicos que la Ley contempla para contrarrestar la asimetría de información que afecta a los consumidores”*, en FERNÁNDEZ (1998) p. 116.

¹³ FERNÁNDEZ (2003) p. 4.

¹⁴ BARCIA (1998) p. 167.

la entrega del bien, en la especie, la adquisición de un equipo de música sin uso y apto para el fin para el cual fue fabricado¹⁵.

En tercer lugar, resulta igualmente procedente la infracción del artículo 23 LPDC, que sanciona al *“proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”*.

En atención al carácter casuístico de la LPDC, esta norma es invocada en la mayoría de las denuncias por infracción de la LPDC, sea de manera autónoma o como complemento de otras hipótesis contravencionales invocadas.

Sobre la responsabilidad por productos, BARRIENTOS CAMUS y CONTARDO GONZÁLEZ estiman que contiene un supuesto análogo al establecido en la LPDC para la institución que dio origen al litigio: *“Si se confrontan las normas de la garantía legal con el artículo 23, es posible inferir que este último contiene descripciones similares. Las diferencias estarían en que las normas del derecho de opción son civiles no infraccionales. En cambio, el artículo 23 constituye una fuente de responsabilidad infraccional que puede dar origen a la responsabilidad civil. Dada su amplitud sería posible sostener que podría absorber la protección de la garantía legal”*¹⁶.

Esta norma hubiese resultado útil a la consumidora afectada, por cuanto efectivamente ha sufrido un daño en la calidad del bien vendido, aunque de acuerdo al tenor de la disposición en comento, será necesaria la “negligencia” de la empresa proveedora.

Este aparente obstáculo puede ser aminorado en caso de que se haya celebrado una convención entre las partes, en el sentido de que el régimen de responsabilidad contractual pone de cargo del deudor la acreditación de haber actuado con la diligencia o cuidado esperados (artículo 1547, Código Civil).

Por otra parte, siguiendo a BARRIENTOS CAMUS y CONTARDO GONZÁLEZ, la redacción de la norma podría beneficiar a la víctima: *“La ventaja de establecer*

¹⁵ En opinión de BARCIA, muchos supuestos contravencionales implican además un incumplimiento del contrato, en atención a que las obligaciones derivadas de la LPDC para el proveedor integran la convención. En BARCIA (2012) p. 145.

¹⁶ BARRIENTOS y CONTARDO (2013), en DE LA MAZA y PIZARRO (edit.) pp. 556-582 y 567.

la infracción antes que la responsabilidad civil será el establecimiento de la culpa contra la legalidad o culpa infraccional que supone probada la culpa con la mera infracción. Ayudaría a esta interpretación lo dispuesto en el artículo 14, segunda parte de la ley N° 18.287, que establece la exigencia de demostrar el daño y la relación de causalidad en la responsabilidad civil, sin mencionar la culpa”¹⁷.

Finalmente, cabe señalar que la consumidora pudo haber recurrido a las acciones que le confiere el derecho común, tales como la resolución (artículo 1489 Código Civil) o la nulidad relativa por la concurrencia de vicios del consentimiento (artículos 1451 y siguientes, Código Civil).

BIBLIOGRAFÍA CITADA

Aimone, Enrique (1998): *Derecho de Protección al Consumidor* (Santiago, Editorial Jurídica Conosur Ltda.) 220 pp.

Barros, Enrique (2007): *Tratado de responsabilidad extracontractual* (Santiago, Editorial Jurídica de Chile) 921 pp.

Barrientos, Francisca (2011): “Algunas reflexiones sobre el desbordamiento de la responsabilidad infraccional en la Ley N° 19.496”, en *Revista Derecho de la Empresa*, Universidad Adolfo Ibáñez, Editorial Legis (n° 25) pp. 55-88.

Barrientos, Francisca y Contardo González, Juan Ignacio (2013): “Artículo 23, inc. 1”, en: *De la Maza, Iñigo y Pizarro, Carlos* (edit.), *La protección de los derechos de los consumidores* (Santiago, Editorial Thomson Reuters) pp. 556-582.

Barcia, Rodrigo (1998): “Los contratos desde la perspectiva del análisis económico del derecho”, *Revista Ius et Praxis*, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Talca (n° 2) pp. 149 – 177.

_____ (2012): “Estudio sobre la prescripción y caducidad en el Derecho del Consumo”, *Revista Chilena de Derecho Privado* (n° 19) pp. 115 - 163.

Corral, Hernán (1999): “Ley de Protección al Consumidor y Responsabilidad Civil por Productos y Servicios Defectuosos”, *Cuadernos de Extensión*, Universidad de los Andes, Santiago, 335 pp.

De la Maza, Iñigo y Pizarro, Carlos (edit.), *La protección de los derechos de los consumidores* (Santiago, Editorial Thomson Reuters) 1232 pp.

¹⁷ BARRIENTOS Y CONTARDO (2013), en DE LA MAZA Y PIZARRO (edit.) pp. 556-582 y 558.

Fernández, Francisco (1998): “Nueva Ley del Consumidor: innovaciones y limitaciones”, Revista Perspectivas en Política, Economía y Gestión, Facultad de Ingeniería y Ciencias, Universidad de Chile (Vol. 1, n° 2): pp. 107 – 126.

_____ (2003): Manual de Derecho Chileno de Protección al Consumidor (Santiago, Editorial Lexis Nexis) 145 pp.

Guerrero, José (2008): “La distinción entre contravención infraccional e incumplimiento contractual”, pp. 433 – 454.

_____ (2013): “Artículo 24 LPC”, en: De la Maza, Iñigo y Pizarro, Carlos (edit.), La protección de los derechos de los consumidores (Santiago, Editorial Thomson Reuters) 1232 pp.

Guzmán, Alejandro (edit.), Colección de estudios de Derecho Civil en homenaje a la profesora Inés Pardo de Carvallo (Valparaíso, Ediciones Universitarias de Valparaíso) 32 pp.

Ruiz, Carlos (2010): Curso de Derecho Económico (Santiago, Editorial Librotecnia) 446 pp.

NORMAS JURÍDICAS CITADAS

Codice del Consumo. Decreto Legislativo n° 206, 6 de septiembre de 2005, Italia.

Ley n° 19.496, establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Diario Oficial, 7 de marzo de 1997.

Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios. Boletín Oficial del Estado n° 287, 30 de noviembre de 2007, España.

JURISPRUDENCIA CITADA

1° Juzgado de Policía Local de Santiago, Sernac con Paris S.A. (2009), 20 de julio de 2009, rol n° 33.922-2008.

3° Juzgado de Policía Local de Santiago, Sernac con ABC Comercial Limitada (2007), 22 de marzo de 2007, rol n° 8.199-Dic. 2006.

Juzgado de Policía Local de Renca, Sernac con Droguería Hofmann (2004): 13 de octubre de 2004, rol n° 33.105-2004.

Corte de Apelaciones de Concepción, Fredes Ancatrio con Multitienda Corona S.A. (2013): 29 de mayo de 2013, rol n° 359-2013, Cita Online CL/JUR/1157/2013.

Corte de Apelaciones de Santiago, Sernac con Paris S.A. (2009), rol n° 11.169-2009, 2 de diciembre de 2009.

_____ Sernac con Droguería Hofmann (2004), rol n° 4992-2005, 26 de octubre de 2005.

_____ Sernac con ABC Comercial Limitada (2007), rol n° 2.114-2007, 30 de mayo de 2007.