

ACERCA DE LA AUTONOMÍA DE LA ACCIÓN INDEMNIZATORIA CONSAGRADA A PROPÓSITO DE LA GARANTÍA LEGAL, EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO CHILENO

ABOUT THE AUTONOMY OF THE COMPENSATION ACTION ESTABLISHED REGARDING THE PRODUCT WARRANTY, IN THE CHILEAN LEGAL SYSTEM

ERIKA ISLER SOTO

Doctora en Derecho, Pontificia Universidad Católica de Chile. Investigadora Instituto de Investigación en Derecho, Universidad Autónoma de Chile. Abogada; Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Austral de Chile; Licenciada en Estética, Pontificia Universidad Católica de Chile; Magíster en Derecho, mención Derecho Privado, Universidad de Chile; Magíster en Ciencia Jurídica, Pontificia Universidad Católica de Chile; erika.isler@uautonoma.cl ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-2545-9331>

RESUMEN

El trabajo tiene por objeto analizar la relación existente entre los remedios contractuales derivados de la garantía legal y la acción indemnizatoria reconocida a propósito de la misma institución. Al respecto es posible reconocer dos posibles vías de solución. Por una primera, que se considera incorrecta, la relación sería de dependencia, de tal manera que la responsabilidad civil se extinguiría junto con el derecho de opción y además se contagiaría de sus cualidades. La segunda solución en tanto, que considero correcta, defiende la autonomía de la acción indemnizatoria, por lo que se encuentra sometida a un estatuto jurídico propio y distinto de aquel que rige para el derecho de opción.

Objetivo: Frente a la ausencia de un régimen jurídico claro aplicable a la acción indemnizatoria reconocida a propósito de la garantía legal, el objetivo del trabajo radica en analizar la articulación existente entre dicha acción y los remedios contractuales. De esta manera, se busca determinar si la relación es de dependencia o de autonomía.

Resultados: Los resultados de la investigación demuestran que la acción indemnizatoria consagrada a propósito de la garantía legal es autónoma del derecho



de opción, por lo que no se encuentra sometida al estatuto jurídico aplicable al primero. A consecuencia de lo anterior, no caducará en el breve plazo de seis meses contados desde la entrega del producto, los daños indemnizables en virtud de ella alcanzarán tanto a la prestación como a los complementos y sus presupuestos de configuración deberán ser determinados de acuerdo a las reglas y principios del Derecho Común.

Metodología: En la elaboración de este artículo se recurrió principalmente al método dogmático, mediante el análisis del objeto de estudio a través del análisis de la normativa que le resulta aplicable, la revisión de la bibliografía especializada existente sobre la materia y los pronunciamientos de los tribunales de justicia chilenos.

Contribuciones: La contribución del presente trabajo radica en que permitirá dilucidar el régimen jurídico aplicable a la acción indemnizatoria consagrada a propósito de la garantía legal, el cual es silenciado por la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores chilena. Lo anterior a su vez permitirá, entre otros aspectos, determinar su plazo de vigencia, daños indemnizables, etc.

Palabras clave: Consumidor; Acción indemnizatoria; Responsabilidad Contractual; Derecho de Consumo; Garantía de Productos.

ABSTRACT

The purpose of the work is to analyze the relationship between the contractual remedies derived from the legal guarantee and the compensatory action recognized in relation to the same institution. In this regard, it is possible to recognize two possible solutions. First, which is considered incorrect, the relationship would be one of dependency, in such a way that civil liability would be extinguished along with the right of option and would also be affected with its qualities. The second solution, which I consider correct, defends the autonomy of the compensation action, which is why it is subject to its own legal status and different from that which governs the right of option.

Objective: *Faced with the absence of a clear legal regime applicable to the compensation action recognized regarding the legal guarantee, the objective of the work lies in analyzing the existing articulation between said action and the contractual remedies. In this way, we seek to determine whether the relationship is one of dependency or autonomy.*

Results: *The results of the investigation demonstrate that the compensation action established regarding the legal guarantee is autonomous from the right of option, so it is not subject to the legal status applicable to the former. As a result of the above, it will not expire within the short period of six months from the delivery of the product, the damages compensable under it will reach both the service and the complements and their configuration budgets must be determined in accordance with the rules and principles of Common Law.*

Methodology: *In the writing of this work, the dogmatic method was used mainly, through the analysis of the object of research, through the study of the regulations that apply to it, the review of the existing specialized bibliography on the subject and the rulings of the chilean courts of justice.*



Contributions: *The contribution of this work lies in the fact that it will allow us to elucidate the legal regime applicable to the compensation action established regarding the legal guarantee, which is silenced by the Chilean Law on the Protection of Consumer Rights. The above in turn will allow, among other aspects, to determine its validity period, compensable damages, etc.*

Keywords: *Consumer; Compensatory Action; Contractual liability; Consumer Law; Product warranty.*

1 INTRODUCCIÓN

Dentro de los remedios que los estatutos reguladores de la relación de consumo confieren al consumidor defraudado respecto de las expectativas formadas acerca de las cualidades de la prestación, se encuentran las garantías de conformidad. En Chile, toma el nombre de garantía legal en el régimen de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPDC, Arts. 19-22 LPDC) y concede normalmente al acreedor, la posibilidad de optar libremente entre el cambio del producto (sustitución), su reparación o la devolución del precio pagado (resolución).

Adicionalmente se instituye al consumidor como titular de una acción indemnizatoria destinada a resarcir los perjuicios que hubiere sufrido a causa del incumplimiento, en los siguientes términos: “En los casos que a continuación se señalan, el consumidor tiene el derecho irrenunciable a optar, a su arbitrio, entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados (Art. 20 LPDC).

Con todo, aunque el legislador consumeril chileno ha tenido la buena intención de otorgar una tutela integral al acreedor insatisfecho, lo cierto es que su tarea ha sido parcialmente cumplida: si bien la disposición es clara en orden a consagrar el derecho a resarcimiento del afectado, no lo es en lo que dice relación con su régimen jurídico. En efecto, no sólo omite una referencia a él, sino que además, silencia un posible estatuto supletorio al cual se pueda recurrir para salvar dicho vacío. La escueta fórmula escogida por el legislador consumeril en este sentido –“sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados”- adolece de una ambivalencia enunciativa



de la que pueden derivarse distintas dudas interpretativas referentes a los principios y reglas que regulan esta prerrogativa.

Dicho panorama se traduce en la ausencia de un estatuto indemnizatorio claro, lo que deviene en una incerteza en torno a la efectiva satisfacción de las pretensiones reparatorias del afectado, así como de las consecuencias del incumplimiento por parte del proveedor.

Ahora bien, una de las disyuntivas que surgen de la técnica legislativa por la cual se consagra la garantía legal, dice relación con la posible vinculación o articulación que pudiere existir entre la acción indemnizatoria y los remedios de sustitución, reparación y resolución. ¿Es la primera una acción autónoma? o por el contrario, ¿accede a la triple opción?

La importancia de la respuesta que se otorgue radica en que precisamente dilucidará el régimen jurídico aplicable a la responsabilidad resarcitoria, el cual, como se indicó, fue silenciado por la LPDC. El cuestionamiento entonces acerca de la autonomía o accesoriedad de la acción en comento dará lugar a importantes consecuencias jurídicas, que pueden inclinar la balanza hacia la satisfacción o insatisfacción de una pretensión indemnizatoria.

Así, por ejemplo, determinará el plazo que tiene el consumidor para demandar el pago de los perjuicios sufridos, lo que tendrá relevancia sobre todo, cuando los 6 meses de la garantía legal, hubiesen ya transcurrido. Justamente esta es la pregunta que se formula AEDO BARRENA:

Supongamos una hipótesis como la que sigue. El consumidor no ha ejercido, dentro de los plazos que la norma contempla (garantía legal o convencional), las herramientas de tutela que contempla el artículo 20. (...) No obstante todo lo anterior, ¿es posible que el consumidor consiga una reparación de los daños causados? (AEDO, 2021, p. 354).

Lo propio ocurre con los daños indemnizables en invocación de la mencionada acción. En efecto, la eventual dependencia o autonomía de la acción indemnizatoria respecto de los remedios contractuales, develará la función que el sistema jurídico le reconoce, y a partir de ella de las partidas indemnizatorias jurídicamente reclamables. Así, por ejemplo, se podrá determinar si ellas alcanzan únicamente a los daños en el producto (prestación) o también a los que se generan a causa de él (complementos).

Similar cuestionamiento se presenta en torno al carácter objetivo o subjetivo de la responsabilidad del proveedor: una eventual relación de dependencia implicaría

que la acción indemnizatoria se contagiaría por rebote de la naturaleza y características de los remedios de la triple opción, en tanto que la independencia habilitaría a la búsqueda de un orden distinto.

En este contexto, el propósito de este trabajo radica en proponer una respuesta a la interrogante planteada, analizando si la acción indemnizatoria reconocida en el marco de la garantía legal es independiente o accesoria a la triple opción. En concreto me interesa defender la primera solución, esto es, que la prerrogativa en estudio es autónoma de los demás remedios contractuales. Para tal efecto, el trabajo se dividirá en dos partes. La primera de ellas se referirá a los argumentos que podrían sustentar la accesoriadad de la indemnización. La segunda en tanto aborda la solución contraria.

2 LA ACCIÓN INDEMNIZATORIA ACCEDE A LOS REMEDIOS CONTRACTUALES

Enfrentado el Derecho de Consumo chileno a la necesidad de determinar la articulación entre la acción indemnizatoria y la triple opción, una primera respuesta que puede proponerse es la dependencia. A continuación, se expondrán los fundamentos y consecuencias que podrían derivarse de dicha doctrina.

2.1. FUNDAMENTOS

La accesoriadad de la acción indemnizatoria respecto de los remedios sinalagmáticos y de puesta en conformidad se sustenta en primer lugar en la invocación del Derecho Común como régimen supletorio de la responsabilidad civil derivada de la LPDC, cuestión que ha sido defendida con fuerza por la dogmática consumeril chilena¹.

¹ Así se ha sostenido a propósito de la responsabilidad por productos y la prescripción extintiva: RUIZ-TAGLE, 2010, p. 336; BARCIA, 2012, p. 153; BARRIENTOS, 2011, p. 269; BARRIENTOS, 2014, p. 58; BARRIENTOS & CONTARDO, 2013, p. 582; CORRAL, 1999, p. 209; CORRAL, 2011, p. 128; ISLER, 2010, p. 338; ISLER, 2017, pp. 29-330; ISLER, 2017, pp. 139-142. Para CONTARDO, 2013, pp. 124 y 125., deben distinguirse tres situaciones de reconducción: al régimen contractual la garantía legal por bienes y servicios (Arts. 20, 21, 40 y 41) y la responsabilidad del intermediario (Art. 43); al estatuto extracontractual la responsabilidad por productos peligrosos (Arts. 44 y ss.) e inseguros; y a la responsabilidad precontractual en el caso del Art. 17 E, así como a las normas sobre información y publicidad (Arts. 28 y ss.).



Ahora bien, en realidad lo que se pretende invocar, no es una regla típica que se refiera explícitamente a la articulación, sino que aquella tesis que niega en esa sede la autonomía del derecho a resarcimiento surgido a propósito de la responsabilidad contractual.

La defensa de dicho postulado a su vez descansa sobre la subsidiariedad de la acción civil, respecto de la resolución y el cumplimiento forzado pregonada en el propio régimen del CC chileno², y por la cual se le niega al acreedor defraudado la posibilidad de optar libremente por una u otra. Lo anterior se produciría, sea por disposición legal expresa en las obligaciones de hacer³, sea porque la doctrina así lo reconoce para las obligaciones de dar. En efecto respecto de estas últimas, se ha pregonado la vigencia de un sistema de jerarquías remediales, por el cual la acción indemnizatoria constituiría un remedio secundario en relación al cumplimiento forzado y la resolución. Lo anterior se derivaría de la fuerza obligatoria del contrato (Arts. 1545 y 1569 CC), puesto que, en caso contrario, la obligación sería alternativa, lo cual no es efectivo⁴. De lo anterior se deduce que por regla general la indemnización compensatoria sólo procede ante la imposibilidad del cumplimiento forzado o bien de excesiva onerosidad (ABELIUK, 2008, pp. 812-813; FUEYO, 2004, pp. 348-350).

En este sentido, la subsidiariedad del Derecho Común respecto de la responsabilidad civil de la LPDC implicaría que esta última se vería alcanzada por las peculiaridades que a la misma se le atribuyen en el régimen reconducido. Con todo, tal como se verá, hoy en día esta doctrina ha perdido partidarios, lo que va a permitir que, invocándose también la aptitud integradora del Derecho Común, se defienda la tesis contraria. Se volverá sobre esto más adelante.

Un segundo argumento al cual podría recurrirse para negar la autonomía de la acción indemnizatoria de la garantía legal se encontraría en la propia disciplina de la LPDC, y en concreto en el tenor literal del Art. 21 LPDC, cuyo texto regula la forma

² Al respecto se puede revisar: ABELIUK, 2008, pp. 811- 812; ALESSANDRI, 2003, pp. 802-803; FUEYO, 2004, pp. 348-349.

³ En las obligaciones de hacer, la acción indemnizatoria sería subsidiaria por disposición expresa del Art. 1555 CC. Dicha disposición prescribe: “Toda obligación de no hacer una cosa se resuelve en la de indemnizar los perjuicios, si el deudor contraviene y no puede deshacerse lo hecho.

Pudiendo destruirse la cosa hecha, y siendo su destrucción necesaria para el objeto que se tuvo en mira al tiempo de celebrar el contrato, será el deudor obligado a ella, o autorizado el acreedor para que la lleve a efecto a expensas del deudor.

Si dicho objeto puede obtenerse cumplidamente por otros medios, en este caso será oído el deudor que se allane a prestarlo.

El acreedor quedará de todos modos indemne”.

⁴ FUEYO, 2004, p. 347-348. Lo anterior además sería coherente con la necesidad de resguardar tanto el interés del deudor como del acreedor: FUEYO, 2004, p. 348.



conforme a la cual los remedios de esta institución han de ser ejercidos. El inciso primero de dicha disposición prescribe: “El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los seis meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor”.

Como se puede apreciar, el plazo extintivo de 6 meses contados desde la entrega es establecido genéricamente para el “ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20” sin distinción, por lo que debería entenderse vigente respecto de todas las prerrogativas mencionadas en los dos artículos que preceden al Art. 21 LPDC. Alcanzaría la disposición de esta manera, tanto a la resolución (devolución del precio), al cumplimiento (reparación, sustitución) como a la indemnización. Si esta última se extingue conjuntamente con los remedios sinalagmáticos y de puesta en conformidad, es porque no es autónoma, sino que dependiente de ellos.

2.2. CONSECUENCIAS

De considerarse a la acción indemnizatoria como dependiente de la triple opción, se tendría por consecuencia de que se contagiaría de su régimen jurídico y características.

Así, en primer lugar, se le atribuiría un carácter contractual, debiendo obtenerse su disciplina por regla general del estatuto contractual del Derecho Común, salvo que el ordenamiento de consumo le confiera una prescripción especial.

Por otra parte, la responsabilidad del proveedor tendría una naturaleza objetiva, puesto que tal es el carácter que se le ha reconocido a la triple opción⁵. A consecuencia de lo anterior, al consumidor no se le exigirá acreditar la concurrencia de culpa o dolo en la persona del proveedor para reclamar el pago de los perjuicios que ha sufrido con ocasión de la no conformidad.

Finalmente, la eficacia temporal de la acción indemnizatoria se encontraría limitada a los seis meses contados desde la entrega del producto (Art. 21 LPDC).

⁵A la triple opción es calificada como de responsabilidad objetiva: BARRIENTOS, 2014, p. 65; CORRAL, 1999, p. 180; CORRAL, 2011, p. 119.



3 LA AUTONOMÍA DE LA ACCIÓN INDEMNIZATORIA

Por una segunda línea de interpretación, que considero correcta, la acción indemnizatoria reconocida en los Arts. 20 y 21 LPDC a propósito de las garantías de conformidad, sería autónoma de la triple opción, de manera tal que no se encontraría automáticamente sometida a su estatuto⁶.

3.1 FUNDAMENTOS

A continuación, se explicarán los argumentos que sustentan la independencia del derecho a resarcimiento en relación a la reparación, la sustitución y la resolución.

3.1.1. La invocación del Derecho Común como régimen supletorio

Una primera defensa de la autonomía de la acción indemnizatoria, al igual que la doctrina anteriormente descrita, se sustenta en la invocación del Derecho Común, como el régimen supletorio de las acciones civiles reconocidas en la LPDC. No obstante, en esta ocasión se propone una reconducción a la doctrina civilista contraria, esto es, a aquella que niega la dependencia de la acción indemnizatoria respecto de los demás remedios contractuales sinalagmáticos⁷.

Así explica ALCALDE SILVA que el Art. 1489 CC, aplicable también a las obligaciones de dar⁸ comprende un efecto liberatorio -resolución- y uno resarcitorio, siendo este último autónomo y no un efecto del primero (ALCALDE, 2015, p. 579). A consecuencia de lo anterior, el CC no instauraría un sistema de jerarquías remediales, sino que de libre elección, por el cual el acreedor sería podría a su arbitrio escoger entre la ejecución forzada o la extinción del vínculo, con independencia de la acción indemnizatoria (PIZARRO, 2007, p. 215).

De esta manera, aplicándose el Derecho Común en lo no previsto por la LPDC, regirá también en el Derecho de Consumo chileno, la autonomía de la indemnización defendida en el régimen supletorio.

⁶ Defienden también la autonomía de la acción indemnizatoria reconocida a propósito de la garantía legal: NASSER, 2013, p. 547.

⁷ La acción indemnizatoria es autónoma en el Derecho Común chileno: BARRIENTOS, 2016, p. 212; LÓPEZ, 2010, pp. 65-113; ELORRIAGA DE BONIS, 2013, p. 401 y 402; LÓPEZ, 2013, pp. 51-103; LÓPEZ, 2014, pp. 139-207; LÓPEZ, 2014b, pp. 275-301; PIZARRO, 2007, p. 214; RUBIO, 2019, p. 251.

⁸ Son de la misma opinión: ELORRIAGA DE BONIS, 2013, p. 397; PIZARRO, 2007, p. 215.



3.1.2. El tenor literal de las normas que regulan la garantía legal

El propio tenor de las normas de la LPDC puede servir también de sustento de la independencia de la acción civil.

Así, en primer lugar, el Art. 20 inc. 1, primera parte LPDC expresa: “En los casos que a continuación se señalan, el consumidor tiene el derecho irrenunciable a optar, a su arbitrio, entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados”.

La expresión “sin perjuicio” de la citada norma, como explica BARRIENTOS CAMUS, da cuenta de una relación de compatibilidad de la acción indemnizatoria con los otros remedios (puesta en conformidad, resolución), pero en ningún caso de dependencia (BARRIENTOS, 2016, p. 212). En efecto, la fórmula evidenciaría que se trata de una prerrogativa distinta e independiente de las anteriormente enunciadas y que no es excluida por el solo ejercicio de las demás garantías. La expresión “sin perjuicio” indicaría entonces, que el derecho a resarcimiento se activa “además” de la triple opción, de tal manera que una correcta interpretación de la disposición llevaría a la conclusión de que los remedios sinalagmáticos y de puesta en conformidad, no descartan en caso alguno el derecho a ser compensado de los perjuicios sufridos, precisamente atendido a que se trata de mecanismos de tutela diferentes.

Por otra parte, los plazos establecidos en el Art. 21 inc. 1 para “los derechos que contemplan los artículos 19 y 20” deben entenderse aplicables únicamente a la resolución, la sustitución y la reparación, mas no para la indemnización, puesto que únicamente los primeros se vinculan directamente con la prestación. La segunda en tanto, puede referirse no sólo a ella, sino que también a intereses complementarios si, por ejemplo la no conformidad lesiona la integridad del consumidor.

De esta manera, una segunda interpretación del Art. 21 inc. 1 de la LPDC, puesta en diálogo con el resto del sistema de consumo nos conduciría a la autonomía de la acción indemnizatoria en él reconocida.



3.1.3. La renuncia del derecho de opción

La autonomía de la acción indemnizatoria se desprende claramente de la disciplina de la renuncia de la garantía legal, en el limitado caso en que la LPDC la autoriza.

Permite así el Art. 14 LPDC, la comercialización de “productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o (...) en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas”, en la medida de que se informe dicha circunstancia al consumidor con anterioridad a la celebración del contrato de consumo (Art. 14 inc. 1 LPDC). Ahora bien, si el proveedor da cumplimiento a dicha exigencia, quedará eximido “de las obligaciones derivadas del derecho de opción que se establece en los artículos 19 y 20”⁹. La norma establecería así un supuesto de “renuncia previa justificada” (ISLER, 2017, p. 323), esto es, la abdicación de un beneficio a cambio de alguna prestación adicional o bien una rebaja considerable del precio¹⁰. Cabe señalar, no obstante, que la norma resulta aplicable únicamente a anomalías de conformidad (calidad) y no de seguridad (integridad), puesto que esta última no es disponible. La venta, por ejemplo, de medicamentos vencidos o de alimentos en mal estado, estaría igualmente prohibida y no podría cobijarse bajo la excepción del Art. 14 LDPC.

Con todo, la norma citada es clara en orden expresar el efecto de la comercialización de los productos indicados, unido a la correspondiente advertencia, cual es, liberar al proveedor de las obligaciones derivadas “del derecho de opción”, dejando a salvo por lo tanto la acción indemnizatoria reconocida en el Art. 20 LPDC.

Así también BARRIENTOS ZAMORANO, explica que el cumplimiento del deber de información, aunque exime al proveedor del derecho de opción derivado de la garantía legal (Art. 14 inc. 2 LPDCCH), deja indemne el de resarcimiento (BARRIENTOS, 2013, p. 294).

Esta solución, sólo es posible, en la medida de que la indemnización sea autónoma de la reparación, cambio o resolución, puesto que, en caso contrario, decayendo estas últimas, se extinguiría también la primera. El Art. 14 LPDC reafirma

⁹ Art. 14 inc. 2 LPDC: “El cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior eximirá al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción que se establece en los artículos 19 y 20, sin perjuicio de aquellas que hubiera contraído el proveedor en virtud de la garantía otorgada al producto”.

¹⁰ LARENZ acepta la exclusión de ciertas facultades legales, si ella es correlativa a la concesión al cliente de otras que también satisfagan sus intereses aunque de diversa manera, como por ejemplo, el reemplazo de la garantía legal como un servicio de retoque, LARENZ, 1978, p. 75.



de esta manera, que el legislador al regular la garantía legal, estaba pensando en una acción indemnizatoria independiente y no sometida al estatuto de los remedios de la opción.

3.1.4. La Ley distingue claramente el derecho de opción de la acción indemnizatoria

Revisada la regulación que la LPDC confiere a la garantía legal es posible advertir que distingue claramente entre el derecho de opción y la acción indemnizatoria.

Así, en cuanto a su forma de reclamación, la resolución, la sustitución y la reparación son de ejercicio extrajudicial¹¹, en tanto que la indemnización exige una determinación judicial en cuanto a su especie y cuantía (BARRIENTOS, 2016, p. 214). Justamente esta diferenciación fue enunciada por la C. Ap. de Concepción en la causa *Retamal Peña con Comercializadora S.A.* (2019)¹², como fundamento de que la suma de dinero solicitada correspondía a “reparación” y no a “indemnización” y por lo tanto no sometida a una exigencia de judicialización:

si la reparación y entre ellas, la restitución del precio pagado por un producto defectuoso, es un remedio distinto de la pretensión indemnizatoria, aquella es la consecuencia necesaria de haberse infringido por el proveedor alguna de sus obligaciones establecidas en la ley. No se trata de un daño en sus conceptos civiles clásicos, como son el emergente, lucro cesante y daño moral, frente a los cuales se exige el ejercicio de una acción civil indemnizatoria; sino que se trata de restituir al consumidor al estado previo a la vulneración de sus derechos y ello, no puede sino conseguirse, en un caso como el de la especie, con la devolución de lo pagado, previa devolución de la especie adquirida” (Considerando 5).

Por otra parte, el sujeto pasivo es también diverso. Respecto del derecho de opción, la sustitución debe ser solicitada en primer lugar al vendedor (Art. 21 LPDCCH) y en su ausencia, al fabricante o importador (Art. 21 inc. 5 LPDCCH). La resolución en tanto sólo puede exigirse al vendedor (Art. 21 inc. 1 y 5 LPDCCH). La reparación a su vez podrá solicitarse indistinta o conjuntamente al vendedor, el fabricante o el importador (Art. 21 inc. 2 LPDCCH). En lo dice relación con la indemnización, la

¹¹ Prejurisdiccional en palabras de NASSER OLEA: NASSER OLEA, Marcelo (2013) p. 542.

¹² *Retamal Peña con Comercializadora S.A.* (2019): C. Ap. Concepción, Rol 63-2019, 10 de julio de 2019.



responsabilidad se agrava, puesto que se instaura un régimen de solidaridad entre el comerciante y el importador (Art. 21 inc. 3 LPDCCH).

Finalmente el Art. 22 LPDC consagra una acción de repetición en favor del distribuidor o comerciante en contra de la persona de quien hubiese adquirido el producto no conforme, o del fabricante o el importador, por los perjuicios que hubiere pagado o por el bien que hubiere entregado en cumplimiento de una eventual sustitución reclamada por el consumidor defraudado.

Como se puede apreciar, en toda la disciplina de la garantía legal, el legislador distingue entre los remedios de la opción y la indemnización, lo cual evidencia que considera a esta última como autónoma de los primeros, puesto que en caso contrario no habrían razones para contemplar estatutos diferenciados.

3.1.5. La interpretación de las normas con un enfoque *pro consumatore*

Finalmente, la forma conforme a la cual deben ser leídas las disposiciones de la LDPC conducen también a la autonomía de la acción. En efecto, el Art. 2 ter LPDC señala: “Las normas contenidas en esta ley se interpretarán siempre en favor de los consumidores, de acuerdo con el principio pro-consumidor, y, de manera complementaria, según las reglas contenidas en el párrafo 4° del Título Preliminar del Código Civil”.

En cumplimiento de los imperativos derivados del *pro consumatore* interpretativo consagrado en la norma transcrita, se debe en primer lugar analizar cuál de las posibles exégesis de la disciplina de la garantía legal resulta más beneficiosa para el consumidor, puesto que ella será la que se privilegie.

En consecuencia, la doctrina de la autonomía de la acción tutela de mejor manera al destinatario final del bien, puesto que le otorgará una eficacia más extensa, tanto en lo que dice relación con la temporalidad de su derecho, como de los daños indemnizables¹³, tal como se verá a continuación. Esta interpretación, por lo tanto, es la que se debe privilegiar.

¹³ Acerca de las dificultades que pueden surgir en torno a la indemnización de daños en juicios por interés supraindividual en el Derecho de Consumo chileno: AGUIRREZÁBAL, 2024, pp. 24-52.



3.2. CONSEQUENCIAS

La consecuencia principal de la autonomía de la acción indemnizatoria es que se registrará por un estatuto jurídico diverso de aquel que se establece para la triple opción.

No se encontrará sometida entonces al plazo extintivo de 6 meses contados desde la entrega del producto, que el Art. 21 LPDC consagra para la reclamación de la sustitución, la reparación o la devolución del precio, sino que a los términos del Derecho Común.

Un consumidor lesionado en su integridad podría así perfectamente demandar civilmente el pago de los perjuicios causados por un vicio de disconformidad, aun transcurrido el término del Art. 21, en la medida de que todavía subsistiere la acción considerando las reglas del CC. En este sentido, se pronunció la C. Ap. de Antofagasta en la sentencia *Castillo Echegaray con Comercial Automotriz Miranda Spa* (2018) al rechazar la excepción de caducidad de la acción indemnizatoria interpuesta por una consumidora a quien habría fallado en reiteradas ocasiones un camión, argumentando que el plazo de 6 meses únicamente se debía aplicar a la opción, subsistiendo el derecho a ser indemnizado¹⁴: “la disposición otorga, (...) un plazo fatal para el ejercicio de tres derechos: a) La reparación gratuita del bien, b) su reposición; y c) la restitución de la cantidad pagada” (Considerando sexto).

En segundo lugar, los daños indemnizables en virtud de la acción civil reconocida con ocasión de la garantía legal (Art. 20 LPDC) no sólo abarca la lesión a intereses que el consumidor hubiere sufrido en directa relación con la prestación misma, sino que también a aquellos otros que hubiere experimentado en su integridad (complementos). Incluso los primeros han de ser determinados en razón del interés positivo (en el cumplimiento, CONTARDO, 2011, p. 87; SAN MIGUEL, 2011, p. 122) del consumidor y no únicamente del negativo (en el incumplimiento o resolución, CONTARDO, 2011, p. 87; SAN MIGUEL, 2011, p. 122).

Finalmente, la independencia de la indemnización conlleva también a que el carácter objetivo de la responsabilidad por triple opción no se entiende extendido de manera automática. Por el contrario, la acción indemnizatoria, como explica

¹⁴ *Castillo Echegaray con Comercial Automotriz Miranda Spa* (2018): C. Ap. Antofagasta, 147-2017, 8 de enero de 2018. No obstante, se acogió recurso de queja, al considerarse que se aplicaba el plazo de prescripción de la responsabilidad infraccional consagrado en el Art. 26 LPDC: *Castillo Echegaray con Comercial Automotriz Miranda Spa* (2018): C.S., Ing. 995-18, Queja, 12 de abril de 2018.



BARRIENTOS CAMUS, requeriría la imputabilidad del deudor (BARRIENTOS, 2016, p. 210). Así se desprendería también del mencionado Art. 22 LPDC, que explícitamente instaura un régimen subjetivo únicamente para la acción de regreso, pero no para la reposición¹⁵.

4 CONCLUSIONES

De las reflexiones anteriormente señaladas es posible concluir:

1) Cuando el consumidor ha sido defraudado respecto a la conformidad de la cosa, de acuerdo a las expectativas que se había formado considerando la información precontractual que recibió, la LPDC chilena le confiere una serie de remedios aglutinados bajo la figura de la garantía legal.

En concreto, cuando ella se active, le otorgará el derecho a optar entre el cambio del producto (sustitución), su reparación y la resolución del contrato (devolución del precio). Adicionalmente la LPDC le otorga una acción indemnizatoria por la cual puede solicitar el resarcimiento de los perjuicios sufridos a causa de la disconformidad de la prestación.

2) La acción indemnizatoria consagrada a propósito de la garantía legal es autónoma del derecho de opción, por lo que no se encuentra sometida al estatuto jurídico aplicable al primero.

Un primer fundamento de dicha tesis radica en la invocación del Derecho Común como régimen supletorio de las acciones civiles derivadas de la LPDC, y en concreto de aquella tesis que defiende la autonomía de la acción indemnizatoria en la responsabilidad contractual del CC chileno.

En segundo término, la independencia se derivaría del tenor literal de la LPDC, en el sentido de que la propia norma que consagra las causales de activación de la garantía legal instaura los remedios de puesta en conformidad (reparación, sustitución) y sinalagmáticos (resolución), además del derecho al resarcimiento de los

¹⁵ Art. 22 LPDC: “Los productos que los proveedores, siendo éstos distribuidores o comerciantes, hubieren debido reponer a los consumidores y aquellos por los que devolvieron la cantidad recibida en pago, deberán serles restituidos, contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante o importador, siendo asimismo de cargo de estos últimos el resarcimiento, en su caso, de los costos de restitución o de devolución y de las indemnizaciones que se hayan debido pagar en virtud de sentencia condenatoria, siempre que el defecto que dio lugar a una u otra les fuere imputable”.



perjuicios sufridos. La expresión “sin perjuicio” por lo tanto, utilizada por el Art. 20 LPDC para enunciar los mecanismos de tutela que pueden ser ejercidos por el consumidor defraudado, evidencia que la triple opción no excluye la acción indemnizatoria. Refuerza lo anterior, la distinción clara que la LPDC mantiene en torno a los derechos de la opción y del resarcimiento, particularmente al momento de regular sus formas de ejercicio y sujetos pasivos.

La autonomía de la acción también se deriva de la posibilidad que el legislador establece de renunciar a la triple opción, mas no a la acción indemnizatoria, en el caso de la comercialización de productos usados, refaccionados o en cuya fabricación se hubieren utilizado partes o piezas usadas (Art. 14 LPDC). Lo anterior, por cuanto, de ser la acción civil accesoria a la opción, decaería con ella, lo cual no ocurre.

Finalmente, la doctrina de la independencia se sustenta en una lectura pro consumidor de las normas que regulan la garantía legal.

3) De la autonomía de la acción indemnizatoria se deriva que ella se encuentra sometida a un régimen jurídico autónomo de aquel que rige para el derecho de opción.

A consecuencia de lo anterior, no caducará en el breve plazo de seis meses contados desde la entrega del producto (Art. 21 LPDC), los daños indemnizables en virtud de ella alcanzarán tanto a la prestación como a los complementos y sus presupuestos de configuración deberán ser determinados de acuerdo a las reglas y principios del Derecho Común.

REFERENCIAS

ABELIUK MANASEVICH, René. **Las obligaciones**. Santiago: Editorial Jurídica de Chile, 2008.

AEDO BARRENA, Cristián. “La acción indemnizatoria del artículo 20 de la LPDC: más allá de la acción infraccional y la caducidad del artículo 21 de la Ley N° 19.496”. En ISLER SOTO, Erika (Coord.) **Seguridad y conformidad en el Derecho de Consumo: reflexiones actuales**, Valencia: Tirant lo Blanch, 2021, pp. 349-373.

AGUIRREZÁBAL GRÜNSTEIN, Maite. “Determinación del objeto del litigio en el procedimiento colectivo chileno de consumidores y carga de la prueba de las pretensiones que allí se controvertan”, **Revista Jurídica Unicuritiba** Vol. 1 N° 77, 2024, pp. 24.52. <http://dx.doi.org/10.26668/revistajur.2316-753X.v1i77.6767>



ALCALDE SILVA, Jaime “Bases para una sistematización de los efectos de la resolución por incumplimiento”. En **Estudios de Derecho Civil X**, Santiago: Thomson Reuters, 2015, pp. 579-600.

ALESSANDRI RODRÍGUEZ, Arturo. **De la compraventa y de la promesa de venta. Tomo 1**, Santiago: Editorial Jurídica de Chile, 2003, reimpresión de 2019.

BARCIA LEHMANN, Rodrigo. “Estudio sobre la prescripción y caducidad en el Derecho del Consumo”, **Revista Chilena de Derecho Privado**, N° 19, 2012, pp. 115-163.

BARRIENTOS CAMUS, Francisca. “El vicio de la cosa comprada. La noción de vicio redhibitorio en el régimen de saneamiento del Código Civil y la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores”. En **Cuadernos de análisis jurídico. Colección Derecho Privado VII**, Santiago: Ediciones Universidad Diego Portales, 2011, pp. 363-385.

BARRIENTOS CAMUS, Francisca. “La articulación de remedios en el sistema de la responsabilidad civil del consumo”, **Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso XLII**, 2014, pp. 57-82.

BARRIENTOS CAMUS, Francisca. **La garantía legal**. Santiago: Thomson Reuters, 2016.

BARRIENTOS CAMUS, Francisca & CONTARDO GONZÁLEZ, Juan Ignacio. “Artículo 23 inc. 1 LPDC”. En DE LA MAZA, Iñigo Y PIZARRO, Carlos (edit.), **La protección de los derechos de los consumidores**, Santiago: Thomson Reuters, 2013, pp. 556-582.

BARRIENTOS ZAMORANO, Marcelo. “Artículo 14”. En DE LA MAZA, Iñigo Y PIZARRO, Carlos (edit.), **La protección de los derechos de los consumidores**, Santiago: Thomson Reuters, 2013, pp. 289-295.

CONTARDO GONZÁLEZ, Juan Ignacio. “Los criterios de interés contractual positivo y negativo en la indemnización de perjuicios derivada de resolución contractual”, **Revista de Derecho Universidad Católica del Norte**, Año 18 N° 1, 2011, pp. 85-118.

CONTARDO GONZÁLEZ, Juan Ignacio. “Artículo 3° E) LPDC”. En DE LA MAZA, Iñigo Y PIZARRO, Carlos (edit.), **La protección de los derechos de los consumidores**, Santiago: Thomson Reuters, 2013, pp. 117-132.

CORRAL TALCIANI, Hernán. “Ley de protección al consumidor y responsabilidad civil por productos y servicios defectuosos”. En CORRAL TALCIANI, Hernán (Ed.): **Derecho del Consumo y protección al consumidor: Estudios sobre la Ley N° 19.496 y las principales tendencias extranjeras**, Santiago: Universidad de los Andes, 1999, pp. 163-211.

CORRAL TALCIANI, Hernán. **Responsabilidad por productos defectuosos**. Santiago: Abeledo Perrot, 2011.



ELORRIAGA DE BONIS, Fabián. “Las dificultades de los remedios por incumplimiento contractual en la experiencia chilena”. En MONDACA MIRANDA, Alexis; AEDO BARRENA, Cristian (Coord.): **Nuevos horizontes del Derecho Privado**, Santiago: Librotecnia, 2013, pp. 385-419.

FUEYO LANERI, Fernando. **Cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones**. Santiago: Editorial Jurídica de Chile, 2004, reimpresión de 2019.

ISLER SOTO, Erika. “La relación de consumo como criterio de aplicabilidad del Derecho de Protección del Consumidor”, **Revista Derecho de la Empresa**, N° 23, 2010, pp. 97-126.

ISLER SOTO, Erika. **La prescripción extintiva en el Derecho de Consumo**. Santiago: Rubicón, 2017.

LARENZ, Karl. **Derecho Civil. Parte General**. Madrid: Editorial Revista de Derecho Privado. Trad. Miguel Izquierdo y Macías Picavea, 1978.

LÓPEZ DÍAZ, Patricia Verónica. “La indemnización compensatoria por incumplimiento de los contratos bilaterales como remedio autónomo en el Derecho Civil chileno”, **Revista Chilena de Derecho Privado** N° 15, 2010, pp. 65-113.

LÓPEZ DÍAZ, Patricia. “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”, **Revista Chilena de Derecho Privado** N° 20, 2013, pp. 51-103.

LÓPEZ DÍAZ, Patricia. “La autonomía de la indemnización de daños en la jurisprudencia nacional reciente: ¿un cambio de paradigma?”, **Revista Chilena de Derecho Privado** N° 23, 2014, pp. 139-207.

LÓPEZ DÍAZ, Patricia. “La autonomía de la indemnización de daños y la opción del acreedor frente al incumplimiento de una obligación de dar. Corte Suprema de 30 de enero de 2020, Rol 8596-2018. Cita en línea Legal Publishing N° CL/JUR/10063/2020”, **Revista Chilena de Derecho Privado** N° 34, 2014b, pp. 275-301.

NASSER OLEA, Marcelo. “Artículo 21”. En DE LA MAZA, Iñigo Y PIZARRO, Carlos (edit.), **La protección de los derechos de los consumidores**, Santiago: Thomson Reuters, 2013, pp. 539-552.

PIZARRO WILSON, Carlos. “La responsabilidad contractual en el Derecho Chileno”. En MANTILLA, Fabricio (Coord.) **Problemas de Derecho de los Contratos**, Bogotá: Legis, 2007, pp. 209-223.

RUBIO VARAS, Francisco. “El principio de reparación integral y la valoración del daño moral: el baremo estadístico jurisprudencial chileno”. En DOMÍNGUEZ HIDALGO, Carmen (Ed.) **El principio de reparación integral en sus contornos actuales. Una revisión desde el derecho chileno, latinoamericano y europeo**, Santiago: Thomson Reuters, 2019, pp. 235-272.



RUIZ-TAGLE VIAL, Carlos. **Curso de Derecho Económico**. Santiago: Librotecnia, 2010.

SAN MIGUEL PRADERA, Lis Paula. “La modernización del Derecho de Obligación y la resolución por incumplimiento en los ordenamientos español y chileno”. En **Cuadernos de análisis jurídico. Colección Derecho Privado VII**, Santiago: Ediciones Universidad Diego Portales, 2011, pp. 107-170.

SENTENCIAS JUDICIALES CITADAS

- Retamal Peña con Comercializadora S.A.* (2019): C. Ap. Concepción, Rol 63-2019, 10 de julio de 2019.
- *Castillo Echegaray con Comercial Automotriz Miranda Spa* (2018): C.S., Ing. 995-18, Queja, 12 de abril de 2018.
- *Castillo Echegaray con Comercial Automotriz Miranda Spa* (2018): C. Ap. Antofagasta, 147-2017, 8 de enero de 2018.

