

CALIDAD DE BIENES DURABLES, GARANTÍA LEGAL Y GARANTÍA CONVENCIONAL

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



SERNAC
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile

DERECHO A LA CALIDAD DE BIENES DURABLES

- La actual legislación, Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC) y sus modificaciones legales, no contempla en su estatuto básico de derechos de los cuales el consumidor es titular, en su artículo 3°, un derecho fundamental que sí está consagrado en otras legislaciones comparadas, constituido por el derecho a la calidad esperada de bienes durables que se adquieran en el mercado, el cual eso sí, se puede desprender de varias normas consagradas en la LPC, especialmente a partir del párrafo 5, título II, de la responsabilidad por incumplimiento.
- **Concepto de calidad:** como la aptitud o idoneidad para satisfacer el propósito natural a que se destina el respectivo bien o servicio, como también el grado en que uno u otro resultan acordes a ciertos descriptores o características incorporados en una norma o ponderados por el proveedor en su publicidad. (Francisco Fernández Fredes, Protección Jurídica de la Calidad, Cuadernos de Análisis Jurídicos, Universidad Diego Portales, Escuela de Derecho).

DERECHO A LA CALIDAD DE BIENES DURABLES

- **Conceptos de Calidad, Idoneidad o Aptitud**, se relacionan fuertemente con el concepto base de los contratos de consumo y en el cual radica el fundamento que vincula a los proveedores y consumidores durante las etapas de pre venta, venta y post venta de un bien de consumo durable, y que está referido a la Conmutatividad de dichos contratos.
- **Al decir que los contratos de consumo son esencialmente conmutativos**, significa que el precio pagado por el consumidor en una compra de un bien durable, le concede el derecho a que por ese dinero pagado se le entregue un bien de la calidad apto para cumplir el propósito natural al cual se destine ese bien, y sin que se produzca una desvalorización de su inversión.
- Este es el fundamento a exigir el derecho a calidad de los bienes que se adquieren en el mercado.

PRINCIPIOS APLICABLES

- Principio de **irrenunciabilidad** de los Derechos de los Consumidores.
- Principio de **veracidad** y principio de **disponibilidad** y **acceso a la Información**.
- Deber del proveedor de informar a los consumidores y a la autoridad.
- Principio de **profesionalidad** del proveedor.
- Principio de la responsabilidad y **seguridad en el consumo**.

GARANTÍA LEGAL Y DERECHO DE OPCIÓN

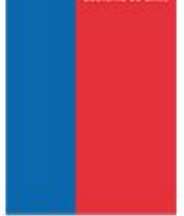


Concepto y duración.

- **La garantía legal es el mecanismo que contempla la Ley para proteger a los consumidores** frente aquellos casos en que se adquieran bienes que no son aptos ni idóneos para el uso al están destinados.
- **Constituye la regla general para todos los productos o bienes durables nuevos**, los cuales están amparados por una garantía legal, por el período de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido dicho producto, y que en muchas ocasiones coincide con el acto de compra.
- La garantía legal **constituye un mecanismo** mínimo que implementan las distintas legislaciones, para asegurar bienes de calidad en un mercado determinado.



GARANTÍA LEGAL



Contenido y efecto de su cobertura.

- La garantía legal otorga al consumidor, en los casos de compras de bienes de mala calidad, los derechos a solicitar la opción de la reparación gratuita del bien, o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada.
- Esto es lo que se denomina el derecho de opción, del cual es titular el consumidor. **Las opciones son del ámbito de decisión del consumidor y no existe un orden preestablecido o condicionamientos en el ejercicio de dicha opción.**
- El legislador estableció este mecanismo como una instancia en que el proveedor debiera responder directamente al consumidor ante productos inidóneos, sin necesidad de judicializar el derecho.



GARANTÍA LEGAL



Regla general de deficiencias protegidas.

- **La garantía legal tiene por objeto proteger al adquirente de las deficiencias de fabricación**, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, que hacen que el producto no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad (letra c) del artículo 20 de la Ley N° 19.496).
- **Esta es la norma general, existiendo, además, los casos especiales** que consideran las letras a), b), d), e), f) y g) de este artículo 20.
- El criterio para aceptar esta letra como la norma general se debe a que ella comprende de manera casi íntegra el concepto de calidad ya definido, para los bienes durables, y en cuya virtud se cumplan con las condiciones de aptitud e idoneidad que le corresponden a un consumidor en la ejecución de un contrato oneroso y conmutativo.



GARANTÍA LEGAL

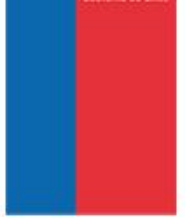
Deficiencias subsistentes.

- Por otra parte, el artículo 20 en su letra e) señala la circunstancia de “cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan el bien inapto para el uso o consumo...”
- Lo anterior habilita al consumidor para ejercer su derecho de opción, es decir una vez que el consumidor ha manifestado su opción por una reparación gratuita y estando reparado el bien, este vuelve a fallar.
- Esto se debe entender en armonía con el derecho del consumidor que se está tutelando, es decir, el de calidad de los bienes durables, de modo tal que no es incompatible con ello, el hecho que el proveedor someta el respectivo bien a un diagnóstico técnico, chequeo o evaluación, pero no reparación sin consentimiento del consumidor.
- La inspección del bien, señalada anteriormente, debe ser breve en el tiempo e informada previamente al consumidor, de modo tal que este tenga la menor privación de un bien que se entiende cumple con los fines y usos previsibles para los cuales fue adquirido, y en caso que esto no se cumpla, procede el otorgamiento de un bien de reemplazo por parte del proveedor, para que el consumidor haga un legítimo uso del bien por el cual pagó.

GARANTÍA LEGAL

- Sujeto pasivo de la garantía legal y cómo se ejerce el derecho de opción.
- En caso que la opción del consumidor sea el **cambio o la devolución** de lo pagado frente a la falta de aptitud e idoneidad del bien, la opción se manifiesta frente al vendedor.
- Si la opción manifestada por el consumidor es la **reparación del bien** que presenta fallas, puede dirigirse indistinta o conjuntamente al vendedor, al fabricante o al importador, hecha esta última opción el requerido no podrá derivar el reclamo.
- Para ejercer estas opciones que nacen de la garantía legal, el consumidor debe acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, por ejemplo, con la boleta de venta.

GARANTÍA LEGAL



Barreras de entrada en el ejercicio de garantía legal.

- La LPC señala que el vendedor, fabricante o importador, en su caso, deben **responder de los derechos que surgen de la garantía legal en el mismo local donde se efectuó la venta** o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de dichos derechos a efectuarse en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello.



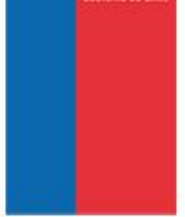
GARANTÍA LEGAL



Indemnización de perjuicios.

- Por último en este punto, hay que tener presente, que la jurisprudencia ha fallado que, aunque el producto sea reparado en cumplimiento de la garantía, el consumidor puede exigir la indemnización de los daños que las fallas le ocasionaron.
- Efectivamente, el mencionado artículo 20 de la ley establece que: “En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar...”

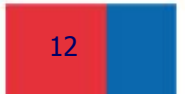
GARANTÍA VOLUNTARIA O CONVENCIONAL



Concepto.

- Las garantías convencionales o voluntarias son aquellas que se ofrecen a los consumidores por los productores de los bienes durables, o por los vendedores de los mismos, y que se refieren al amparo sobre cualquier defecto que se manifieste en un plazo determinado, y que debe estar redactada en términos claros, expeditos y oportunos. (Debemos recordar que es **información básica comercial**).
- Además, no deben inducir a error al consumidor, esto es, deben respetar en todo momento los derechos del consumidor, y no condicionarlos o vulnerarlos, ya que no puede existir una declaración unilateral del proveedor que niegue o vacíe de protección legal a los derechos establecidos a favor del consumidor en este punto.

Dicho de otro modo una garantía convencional o voluntaria no puede contradecir o desplazar a una garantía legal.



GARANTÍA VOLUNTARIA O CONVENCIONAL

Comienzo y vigencia.

- La póliza comenzará a regir al momento de la compra del bien durable, conjuntamente con la vigencia de la garantía legal, es decir, en los tres primeros meses de vida de un producto durable coexistirán las dos garantías, con una aplicación preferente de la garantía legal en los casos y circunstancias que proceda.
- El criterio de señalar el inicio de una coexistencia de ambas garantías en un primer período, se toma en base a un hecho objetivo que es el acto de compra o recepción de un bien durable, a diferencia de lo que podría ser una toma de conocimiento de algún desperfecto por parte del consumidor (criterio subjetivo), posibilidad contemplada en legislaciones de otros países.

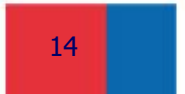
GARANTÍA VOLUNTARIA O CONVENCIONAL



Aplicación

La LPC en relación a la garantía convencional o voluntaria en el artículo 21 inciso 9 establece que:

- “Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.”
- Lo anteriormente señalado, se debe entender en el sentido que, “agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.”, no debe nunca vulnerar el derecho básico a la calidad de los bienes durables, del cual es titular el consumidor. El derecho a la calidad se traduce en tener bienes idóneos y aptos para el consumo al que están destinados, y como ya se ha señalado anteriormente en esta guía, ello es producto de una relación de consumo de características onerosas y conmutativas.
- Aceptar, de manera sistemática servicios de asistencia técnica, “agotando las posibilidades de la garantía convencional”, por parte del proveedor ante fallas reiteradas del bien, lo que hace es perpetuar una relación de consumo no equitativa y no conmutativa para el consumidor, desvalorizando el precio de lo que él pagó por el bien durable de consumo.
- Al respecto la Jurisprudencia ha señalado que, la expresión “agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza”, que dichas condiciones de la póliza, no pueden ser menos favorables para el consumidor que las posibilidades que ofrece la garantía legal ya que ello implicaría una renuncia adelantada de los derechos irrenunciables por parte del consumidor (en cuanto a la calidad de bienes durables). (Hernán Corral T. Responsabilidad por productos defectuosos).



GARANTÍA VOLUNTARIA O CONVENCIONAL

Plazo de duración.

➤ Las garantías convencionales o voluntarias habitualmente se establecen como un factor de credibilidad y distinción de una marca y constituyen un factor de competencia en un mismo mercado de productos. **En torno a esto la LPC señala que el plazo para ejercer la garantía legal, es decir la aplicación del derecho a la triple opción, se extiende durante todo el lapso que dure la garantía voluntaria, según se desprende del inciso primero del artículo 21° de la ley que indica:**

➤ “El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.” (Criterio reconocido por la Jurisprudencia).

Gracias



SERNAC
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile