

EL DERECHO DE OPCIÓN CONSAGRADO A PROPÓSITO DE LA GARANTÍA LEGAL EN LA COMPRAVENTA DE BIENES DE CONSUMO: ¿RESPONSABILIDAD OBJETIVA, SUBJETIVA O POR GARANTÍA? UNA APROXIMACIÓN DESDE LA LEY CHILENA SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES¹

Erika Isler Soto

Universidad Autónoma de Chile, Santiago de Chile, Chile²

ORCIDID: <https://orcid.org/0000-0002-2545-9331>

Recibido: 13 de abril de 2025

Aprobado: 25 de junio de 2025

Para citar este artículo:

Isler Soto, Erika. "El derecho de opción consagrado a propósito de la garantía legal en la compraventa de bienes de consumo". *Prudentia Iuris*, 100 (249-278)

1 El presente trabajo se enmarca dentro de la ejecución del proyecto de investigación DIUA 331-2025: "Por una sistematización de la noción de no conformidad en el sistema de consumo chileno", en el que la autora es investigadora responsable.

2 Investigadora Instituto de Investigación en Derecho, Universidad Autónoma de Chile, Santiago de Chile, 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; Doctora en Derecho, Pontificia Universidad Católica de Chile; erika.isler@uaautonoma.cl.

lidad objetiva, subjetiva o por garantía? Una aproximación desde la ley chilena sobre protección de los derechos de los consumidores”.

Prudentia Iuris, 100 (249-278):

DOI: <https://doi.org/10.46553/prudentia.100.2025.9>

Resumen: El trabajo analiza si la reclamación de alguno de los remedios derivados de la garantía imperativa en Chile requiere o no de la acreditación de la culpa o dolo en la persona del sujeto pasivo, o si basta con la manifestación de la no conformidad dentro de un determinado plazo legal. La hipótesis defendida tiene relación con la procedencia de un régimen de responsabilidad por garantía, de tal manera que su activación requerirá únicamente de la manifestación de un vicio de no conformidad preexistente al tiempo de la entrega de la cosa objeto del contrato.

Palabras clave: Garantía legal; Consumidor; Responsabilidad contractual; Obligación de resultado.

The right of option in the legal guarantee in the sale contract of consumer goods: objective, subjective or guarantee liability? An approach from the chilean consumer protection law

Abstract: The purpose of the work was to analyze whether or not the claim for any of the remedies derived from the product guarantee in Chile requires the accreditation of fault or fraud in the person of the passive subject, or if the manifestation of non-conformity is sufficient. The defended hypothesis is related to the origin of a guarantee liability regime, in such a way that its activation will only require the manifestation of a defect of non-conformity pre-existing at the time of delivery of the thing that is the object of the contract.

Keywords: *Legal guarantee; Consumer; Contractual liability; Result obligation.*

Il diritto di opzione sancito dalla garanzia nel contratto di vendita di beni di consumo: responsabilità oggettiva, soggettiva o di garanzia? Un approccio della legge cilena per la tutela dei diritti dei consumatori

Sommario: Lo scopo di questo articolo era di analizzare se la richiesta di uno qualsiasi dei rimedi previsti dalla garanzia obbligatoria in Cile richieda la prova di colpa o frode da parte del contribuente oppure se sia sufficiente una dichiarazione di inadempimento entro un termine legale specifico. L'ipotesi difesa attiene all'origine di un regime di responsabilità di garanzia, tale per cui la sua attivazione richiederà solo la manifestazione di un difetto di conformità preesistente al momento della consegna dell'oggetto del contratto.

Parole chiave: Garanzia legale; Consumatore; Responsabilità contrattuale; Obbligo di risultato.

Introducción

Los regímenes de protección de los derechos de los consumidores contemplan garantías imperativas de conformidad que tienen por objeto resguardar las expectativas que el consumidor se hubiere formado respecto de la prestación con anterioridad a la celebración del contrato de consumo.

En general, tales mecanismos de tutela conceden al acreedor defraudado diversos remedios; entre otros, los hoy calificados como de puesta en conformidad –reparación, sustitución– y los denominados sinalagmáticos –*quantum minoris*, resolución–. En Chile en concreto, la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPDC) instituye al consumidor en titular de un derecho de opción por el cual puede reclamar a su arbitrio entre el cambio del producto, su reparación o la resolución del contrato (arts. 20 y 21 LPDC).

No obstante, no se clarifica la naturaleza de la responsabilidad a la cual dichos mecanismos de tutela adscriben, esto es, si corresponden a supuestos de responsabilidad subjetiva, objetiva o de garantía. En otras palabras, lo que cabe dilucidar es si la reclamación de alguno de los remedios derivados de la garantía imperativa requiere o no de la acreditación de la culpa o dolo en la persona del sujeto pasivo, o si basta con la manifestación de la no conformidad dentro de un determinado plazo legal (en Chile, 6 meses contados desde la entrega del producto).

La importancia de la respuesta que se otorgue radica en que determinará si la invocación de esta particular tutela exige al acreedor defraudado acreditar la negligencia o malicia del sujeto pasivo de la garantía legal, o si basta con la prueba de la no conformidad manifestada dentro del plazo de vigencia establecido por el legislador.

En este contexto, el propósito del trabajo radica en analizar la disciplina de la garantía legal en el ordenamiento jurídico chileno, con la finalidad de determinar la naturaleza de la responsabilidad que de ella surge. En particular, la hipótesis que se defenderá tiene relación con la procedencia de un régimen de responsabilidad por garantía, de tal manera que su activación requerirá únicamente de la manifestación de un vicio de no conformidad preexistente al tiempo de la entrega de la cosa objeto del contrato.

Para tal efecto, el análisis se dividirá en dos partes: una revisión de los presupuestos de la responsabilidad subjetiva, objetiva y por garantía, con una especial referencia a las obligaciones de medios y de resultado; seguida de su aplicación a los remedios derivados de la garantía legal.

1. La distinción entre las obligaciones de medios, de resultado y de garantía y su incidencia en los sistemas de responsabilidad

Al momento de diseñar un sistema de responsabilidad contractual, el legislador se enfrenta a dos posibilidades en cuanto a la concepción del incumplimiento: aquel en que lo primordial es el deber de conducta del deudor y aquel en que lo relevante será la satisfacción efectiva del interés del acreedor³. La primera se asocia a las obligaciones de medio, en tanto que la segunda será propia de las de resultado.

Con todo, si bien la propuesta inicial de René Demogue contemplaba únicamente la distinción entre obligaciones de medios y de resultado⁴, la relectura del criterio que debía utilizarse al momento de calificar el deber del deudor, y que transitó desde el *debitur* al propósito práctico del contrato, permitió la delimitación de una tercera categoría, cual es la obligación de garantía.

A continuación, se revisarán las tres modalidades de obligación⁵ y las consecuencias que pueden surgir en torno a la indagación de los efectos del contrato⁶ –y, por tanto, de su incumplimiento–, lo que incidirá en la identificación de las causales que permitirían al deudor liberarse de responsabilidad y la función que se debe asignar a la culpa⁷.

3 G. Muñoz Rodrigo, “La indemnización de daños y perjuicios por falta de conformidad en la compraventa de bienes de consumo”, *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, 18, 2023, 56.

4 René Demogue, *Traité des Obligations en Général*, Tome V (Paris: Librairie Arthur Rousseau, 1923), 538-545.

5 Se debe prevenir que la pertinencia de la distinción no es unánime, toda vez que existen voces disonantes que rechazan diferenciar las obligaciones de medios de las de resultado. No la acogen: Enrique Alcalde Rodríguez, “Corte de Apelaciones de Santiago y Teoría de la imprevisión. Un hito fundamental en la evolución de nuestra justicia ordinaria”, *Revista Chilena de Derecho*, 34 (2), 2007, 368; Felipe Osterling Parodi y Mario Castillo Freyre, *Tratado de las Obligaciones*, Vol. XVI, Cuarta Parte, Tomo X (Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, 2003), 153.

6 Pablo Letelier Cibié, “La conveniencia de restringir las consecuencias de la distinción entre obligaciones de medios y resultado sobre la función y prueba de la culpa del deudor”, *Revista Chilena de Derecho Privado*, 29, (2017), 139.

7 Carlos Pizarro Wilson, “La culpa como elemento constitutivo del incumplimiento en las obligaciones de medio o de diligencia”, *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, XXXI (2008), 259.

1.1. Las obligaciones de medios y la responsabilidad por culpa

Las obligaciones de medios son aquellas en que al deudor se le exige una conducta diligente⁸ “para que logre la satisfacción de la prestación comprometida”⁹. Así también, señalaba Demogue, que el deudor en esta ocasión se obligaría únicamente a tomar ciertas medidas que tienden a un resultado, el cual, no obstante, no está comprometido¹⁰.

Schopf Olea, en tanto, adscribiendo la doctrina más cercana al fin del contrato, explica que, en virtud de ellas, se “contrae en principio solamente el deber de emplear la competencia y cuidado ordinario para procurar al acreedor el beneficio o utilidad esperados, sin asegurar la efectiva obtención del mismo”¹¹. En razón de lo anterior, es que no se le exigiría al deudor que consiga un resultado determinado, sino que emplee el debido cuidado en su intento de obtención.

Brantt Zumarán y Mejías Alonzo, en tanto, las definen como aquellas en que “el deudor compromete la realización de una conducta o actividad que debe sujetarse a las reglas de una determinada ciencia, arte o técnica, sin garantizar un resultado en particular al acreedor, cuyo interés resulta satisfecho por el solo despliegue de la referida conducta, que agota el contenido de la prestación”¹².

En general existe consenso acerca de que estas obligaciones no dan origen a un compromiso con el resultado, sino que únicamente con la diligencia en el intento de lograrlo¹³, razón por la cual se las denomina, también, “promotoras de cumplimiento”¹⁴.

8 Carmen Domínguez Hidalgo, “El problema de la culpa presunta contractual y las obligaciones de medio y obligaciones de resultado: sus implicancias para la responsabilidad médica”, en *Cuadernos de Análisis Jurídico. Colección Derecho Privado N° 6, Temas de Contratos* (Santiago: Fundación Fernando Fueyo, 2010), 37; Carlos Pizarro Wilson, “La culpa...”, 257.

9 Carlos Pizarro Wilson, “La culpa...”, 257.

10 René Demogue, *Traité des Obligations en Général*, 539.

11 Adrián Schopf Olea, “Las obligaciones de medios, de resultado y de garantía en la configuración de la responsabilidad contractual en el Derecho Civil chileno”, *Revista de Derecho de la Universidad Católica de la Santísima Concepción* 42 (2023), 64.

12 María Graciela Brantt Zumarán, Claudia Mejías Alonzo, “El derecho supletorio del contrato de servicios en el Código Civil chileno. Insuficiencia de las reglas del mandato y del arrendamiento”, *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, XLVI (2016), 74.

13 Carmen Domínguez Hidalgo, “El problema...”, 37; Carlos Pizarro Wilson, “La culpa...”, 257.

14 Carlos Pizarro Wilson, “La culpa...”, 263.

La diligencia, entonces, en esta concepción, pasaría a integrar la propia prestación (diligencia integradora)¹⁵.

Ello no significa que el resultado no sea relevante, puesto que igualmente su naturaleza determinará la conducta que cabe esperar del deudor para que se alcance, solo que su no consecución no implicará automáticamente un incumplimiento.

Ahora bien, el fundamento de la inexigibilidad de una determinada consecuencia fáctica o jurídica radicaría en que, en este tipo de deberes, el deudor tendría un control acotado de los riesgos que pueden llevar a la obtención del resultado o al fracaso del propósito o fin contractual¹⁶, a consecuencia de lo cual parecería razonable que también sea limitada su asunción de responsabilidad en ello.

El ejemplo paradigmático y tradicional que se menciona como obligación de este tipo es el del médico, quien no puede garantizar a todo evento que sanará a su paciente, sino que únicamente hará todo lo que esté en sus manos para que ello ocurra¹⁷. Similar reflexión cabe realizar respecto del abogado en cuanto al éxito de un juicio, atendido a que ello dependerá no solo de su experiencia, sino también de la habilidad de su contraparte y, por sobre todo, de la decisión de un tercero imparcial, esto es, del juez. Adicionalmente, se ha mencionado que usualmente este tipo de deberes surgen de contratos de prestación de servicios profesionales¹⁸ de carácter liberal¹⁹.

Con todo, su procedencia en el ámbito del derecho de consumo suele ser más limitada, no solo atendida la discutida calificación de la responsabilidad civil que se presenta en los vínculos jurídicos gobernados por él —subjetiva u objetiva—, sino también atendido a que muchas veces los profesionales liberales son excluidos de los estatutos reguladores de la relación de consumo, manteniéndose la regulación de sus actividades en el derecho común²⁰.

15 Francisca Barrientos Camus, “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), 65 y 66.

16 Adrián Schopf Olea, “Las obligaciones...”, 62.

17 Un interesante estudio acerca de la vinculación entre la culpabilidad, la imputación y la causalidad se puede encontrar en: Daniel Ugarte Mostajo, “Causalidad e imputación en la responsabilidad civil médica por infracción al deber de información en intervenciones médicas riesgosas”, *Revista Ius et Veritas* 68 (2024), 189-208, <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202401.013>.

18 Adrián Schopf Olea, “Las obligaciones...”, 64.

19 René Demogue, *Traité des Obligations en Général*, 544; Carmen Domínguez Hidalgo, “El problema...”, 21.

20 Art. 1º, inc. 2 LPDC: “No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente”.

En las obligaciones de medios, la diligencia integra la prestación, por lo que la falta de ella –la culpa– será parte también del incumplimiento, sin que puedan disociarse ambos conceptos. A consecuencia de lo anterior, la responsabilidad a la que da origen será subjetiva o por culpa²¹.

La atribución de responsabilidad en la persona del deudor, por lo tanto, no será a todo evento y se encontrará condicionada a que su comportamiento pueda ser calificado de culpable o negligente²². Por el contrario, el deudor podrá liberarse de responsabilidad, acreditando que ha actuado con la diligencia debida²³, esto es, que la no satisfacción del propósito o fin del contrato y el daño consecuente se debe a un acaecimiento susceptible de ser calificado de caso fortuito o fuerza mayor²⁴ y no a su negligencia.

1.2. Las obligaciones de resultado y la responsabilidad objetiva

En las obligaciones de resultado, como lo indica su nombre, el deudor se obliga a la obtención de un determinado resultado²⁵, cuya falta de verificación implicará, por lo tanto, la configuración de un incumplimiento antijurídico. En esta ocasión, se exigirá entonces la obtención de “la pretensión misma, sin miramientos a la diligencia que haya comprometido para obtenerla”²⁶. Como señala Le Tourneau, esta vez “el acreedor no acepta que la duda pueda existir sobre la certeza del resultado esperado”²⁷.

Desde el punto de vista de la satisfacción de los intereses del acreedor, en tanto, se conciben como aquellas en que el deudor “se compromete conocidamente de forma directa e inmediata a la efectiva consecución del resultado que constituye el propósito práctico o fin económico del contrato, obligándose derechamente a proporcionar al acreedor el beneficio o utilidad esperados”²⁸.

21 Adrián Schopf Olea, “Las obligaciones...”, 59, 65; Carlos Pizarro Wilson, “La culpa...”, 258.

22 Adrián Schopf Olea, “Las obligaciones...”, 65.

23 Antonio Cabanillas Sánchez, *Los deberes de protección del deudor en el Derecho Civil, en el Mercantil y en el Laboral* (Madrid: Civitas, 2000), 268; Adrián Schopf Olea, “Las obligaciones...”, 64.

24 Adrián Schopf Olea, “Las obligaciones...”, 64.

25 Carmen Domínguez Hidalgo, “El problema...”, 36; Philippe Le Tourneau, *La responsabilidad civil* (Colombia: Editorial Legis, 2004), 111.

26 Carlos Pizarro Wilson, “La culpa...”, 258.

27 Philippe Le Tourneau, *La responsabilidad civil*, 111.

28 Adrián Schopf Olea, “Las obligaciones...”, 67.

Si en las obligaciones de medios la diligencia integraba la prestación, en esta ocasión ella es reemplazada por el interés o propósito práctico del acreedor, cuya frustración conducirá a un incumplimiento contractual.

La razón de una decisión normativa, en tal sentido, radicaría en que las obligaciones de resultado se instauran respecto de situaciones en que el deudor sí suele tener mayor control que en las obligaciones de medios en cuanto a la obtención del fin o propósito del contrato y en la consecuente satisfacción del interés del acreedor²⁹. De esta manera, exigirle que responda entonces por aquel resultado que estaba en sus manos conseguir no pugnaría con la justicia.

Ahora bien, en este tipo de deberes, la negligencia se encuentra excluida de la prestación, por lo que la responsabilidad a la que da origen su incumplimiento es de carácter objetivo³⁰. Así, explica Pizarro Wilson que en esta ocasión “la culpa carece de función, siendo sólo relevante si la obligación fue satisfecha o no, excluyéndose un análisis del comportamiento del deudor destinado a lograr la satisfacción de la pretensión”³¹.

Estas obligaciones integrarían un sistema de responsabilidad contractual fundamentado en el interés del acreedor –y no en la conducta del deudor–, por el cual el contrato no se entenderá cumplido cuando el deudor haya desplegado una determinada conducta independientemente del resultado final, sino que únicamente cuando el acreedor hubiere visto verdaderamente satisfecho su interés, es decir, mediante la obtención de aquello que pretendía conseguir con la celebración del contrato³².

A consecuencia de lo anterior, las causales de eximición de la responsabilidad son más limitadas que aquellas que proceden respecto de las obligaciones de medios. La acreditación de diligencia se encuentra desde luego excluida, puesto que, como se indicó, la posición subjetiva del deudor no es relevante en el nacimiento de la responsabilidad.

No obstante, podrá alegar su liberación en la medida de que la frustración del interés o propósito del contrato se haya debido a hechos que le son completamente incontrolables y que además cumplan con los presupuestos de configuración del caso fortuito o la fuerza mayor³³, los cuales, como se-

29 Adrián Schopf Olea, “Las obligaciones...”, 62.

30 Carlos Pizarro Wilson, “La culpa...”, 263; Adrián Schopf Olea, “Las obligaciones...”, 59.

31 Carlos Pizarro Wilson, “La culpa...”, 263.

32 Gonzalo Muñoz Rodrigo, “La indemnización...”, 56.

33 René Demogue, *Traité des Obligations en Général*, 539; Philippe Le Tourneau, *La responsabilidad civil*, 111; Adrián Schopf Olea, “Las obligaciones...”, 67.

ñala Gómez Pomar, constituyen el límite general a la responsabilidad sin culpa o dolo³⁴.

1.3. Las obligaciones de garantía y la responsabilidad absoluta

En las obligaciones de garantía, “más allá de cualquier consideración relativa al deber de conducta del deudor, éste último asume íntegramente todas las consecuencias adversas por la materialización de determinados riesgos que se oponen a la efectiva satisfacción de un determinado interés del acreedor”³⁵. Se trata, por lo tanto, de imperativos aún más estrictos que los de resultado, puesto que aseguran “a todo evento un determinado fin económico al acreedor, de manera que el deudor asume absolutamente todos los riesgos respecto de la frustración o insatisfacción de un determinado interés contractual, incluidos los que provienen de una causa extraña constitutiva de hipótesis de caso fortuito o fuerza mayor”³⁶.

Este tipo de obligaciones comparten, con las de resultado, la indiferencia hacia la eventual diligencia del deudor, de quien también se asume tiene un control mayor o menor respecto de la obtención del resultado esperado.

No obstante, la responsabilidad se incrementa, en el sentido de que no solo es más gravosa que la subjetiva —en ella se podría alegar diligencia además del caso fortuito—, sino también que la objetiva. En efecto, en esta última el deudor puede exonerarse si acredita que la no obtención del resultado obedece a una imposibilidad externa (caso fortuito, fuerza mayor), lo cual le es vedado cuando se ha incumplido una obligación de garantía.

Por tal razón, la responsabilidad derivada del incumplimiento de una obligación de garantía es calificada de absoluta o a todo evento³⁷ y no depende de la eventual configuración de una relación causal entre el comportamiento del deudor y el daño experimentado por el acreedor³⁸. El deudor en este esquema es instituido como garante del cumplimiento de la obligación, sea que coincida simultáneamente o no con el sujeto incumplidor³⁹ o gene-

34 Fernando Gómez Pomar, “El incumplimiento contractual en Derecho Español”, *InDret*, 3/2007 (2007), 12, <https://indret.com/el-incumplimiento-contractual-en-derecho-espanol/>.

35 Adrián Schopf Olea, “Las obligaciones...”, 59.

36 Adrián Schopf Olea, “Las obligaciones...”, 63.

37 Adrián Schopf Olea, “Las obligaciones...”, 59.

38 *Ibid.*, 72.

39 Alfredo Ferrante, “Sobre la naturaleza de la garantía”. Seminario Universidad Alberto Hurtado (Santiago de Chile, 5 de septiembre de 2017).

rador del daño, atendido a que, en ocasiones, deberá responder por el hecho propio y, en otras, por el de terceros.

A consecuencia de lo anterior, la única excusa de hecho que podría esgrimir el deudor para evadir la responsabilidad sería eventualmente la culpa exclusiva o concurrente del propio acreedor en la generación del riesgo que frustró su propio interés o que provocó el daño sufrido.

Se indicó previamente que el fundamento de la responsabilidad por incumplimiento de una obligación de resultado radica en la mayor injerencia que pudiere tener el deudor en la no satisfacción del interés del acreedor. Dicha justificación muchas veces se mantiene en el caso de las obligaciones de garantía, pero la vigencia de estas últimas obedece también a otras razones jurídicas, filosóficas y económicas. Tal es la razón por la cual se las sitúa no solo en la responsabilidad por el hecho propio, sino también en la que surge del ajeno.

La razón del incremento de responsabilidad, entonces, respecto de la objetiva radica muchas veces en criterios de justicia correctiva y distributiva, por la cual se busca neutralizar o aminorar desigualdades materiales, como ocurre con las asimetrías propias de los vínculos con consumidores que podrían conducir a soluciones ineficientes⁴⁰, NNA, personas mayores, etc. En otras ocasiones obedece a la necesidad de resguardar bienes jurídicos no disponibles, como la tenencia de animales peligrosos, la seguridad en el consumo, etc.

2. La responsabilidad por los vicios de conformidad en la compraventa de consumo en el ordenamiento jurídico chileno

Delimitados los conceptos de obligaciones de medios, de resultado y de garantía, así como la naturaleza de la responsabilidad a la que da lugar, corresponde a continuación analizar dicha temática a la luz de las garantías de conformidad.

Revisada la LPDC, se advierte, en primer lugar, una ausencia de explicitación inicial acerca del carácter subjetivo, objetivo o de garantía en torno a los mecanismos de tutela del consumidor defraudado en cuanto a la no conformidad de la prestación. No obstante, sí se contemplan algunas

40 Las asimetrías de información pueden generar asignaciones ineficientes de recursos. Análisis desde las relaciones de consumo financieras: Olenka Woolcott Oyague, Eddy Rolando Ramírez Gómez, “La asimetría informativa y el caso del consumidor financiero”, *Novum Jus*, 18 (1), 2024, 22-23. <https://doi.org/10.14718/NovumJus.2024.18.1.1>.

disposiciones de las cuales podría derivarse una respuesta a la disyuntiva planteada, que se vinculan con dos aspectos: la calificación de la obligación del proveedor y las causales de exclusión de la responsabilidad.

2.1. *La diligencia integra la prestación*

Una lectura preliminar de la disciplina de la garantía legal podría conducir a la conclusión de que daría origen a responsabilidad subjetiva.

Esta es la doctrina que más conviene al proveedor, puesto que le permitiría eximirse de responsabilidad no solo frente a la concurrencia de hechos externos, sino también a partir de su propia defensa de diligencia.

Dicha interpretación encontraría fundamento en el carácter contractual de las acciones a que da lugar, y cuya regulación debería ser suplida por el derecho común frente a un vacío normativo⁴¹. En concreto, la reconducción se realizaría al carácter naturalmente subjetivo de la responsabilidad derivada de la insatisfacción de los imperativos contractuales, cuya activación no solo se requeriría del incumplimiento material, sino también su imputabilidad⁴². En el derecho de consumo, el primer elemento correspondería

41 En Chile, así se ha sostenido a propósito de la responsabilidad por productos y la prescripción extintiva incluso con anterioridad a la Ley N° 21.081: Carlos Ruiz-Tagle Vial, *Curso de Derecho Económico* (Santiago: Librotecnia, 2010), 336; Rodrigo Barcia Lehmann, “Estudio sobre la prescripción y caducidad en el Derecho del Consumo”, *Revista Chilena de Derecho Privado*, 19 (2012), 153; Francisca Barrientos Camus, “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), 269; Francisca Barrientos Camus, “La articulación...”, 58; Francisca Barrientos Camus, Juan Ignacio Contardo González, “Artículo 23 inc. 1 LPDC”, en I. De la Maza, C. Pizarro (Eds.), *La protección de los derechos de los consumidores* (Santiago: Thomson Reuters, 2013), 582; Hernán Corral Talciani, “Ley de protección al consumidor y responsabilidad civil por productos y servicios defectuosos”, en H. Corral Talciani (Ed.), *Derecho del Consumo y protección al consumidor: Estudios sobre la Ley N° 19.496 y las principales tendencias extranjeras. Cuadernos de Extensión* (Santiago: Universidad de los Andes, 1999), 209; Hernán Corral Talciani, *Responsabilidad por productos defectuosos* (Santiago: Abeledo Perrot, 2011), 128; Erika Isler Soto, “Comentario de Sentencia sobre Responsabilidad Civil del Proveedor”, *Revista de Derecho Universidad Austral de Chile*, XXIII (1), 2010, 338; Erika Isler Soto, *La prescripción extintiva en el Derecho de Consumo* (Santiago: Rubicón, 2017), 29-330; 139-142. Para Juan Ignacio Contardo González, “Artículo 3° E) LPDC”, en I. De la Maza, C. Pizarro (Eds.), *La protección de los derechos de los consumidores* (Santiago: Thomson Reuters, 2013), 124-125, 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.).

42 Gómez Pomar, Fernando (2007) p. 6

a la no conformidad causada por un vicio preexistente a la entrega, en tanto que el segundo se asociaría a la negligencia o dolo.

En Chile, la norma reconducida sería el art. 1547 CC, del cual se desprendería un régimen general de culpa presunta. De ser correcto lo anterior, el proveedor respondería por los vicios de disconformidad, salvo que pueda acreditar que ellos no tienen origen en su propia negligencia⁴³.

Precisamente se invocó esta línea de interpretación en la causa “Briones Moreno con Automotores Gildemeister S.A.” (2013)⁴⁴, que tuvo origen en la negativa de un vendedor al requerimiento de ejercicio de garantía legal por parte de un consumidor, quien había comprado un vehículo nuevo, respecto del cual, transcurridos dos días desde la entrega, advirtió que una pieza aislante del motor se encontraba roída y en mal estado.

Si bien en esta ocasión la denunciada y demandada reconoció la existencia del defecto en el producto, alegó que no le era imputable, puesto que no solo no se había logrado acreditar su negligencia (Considerando 2º), sino que además constaba su diligencia, al mantener desratizaciones permanentes en el lugar. No obstante, dichas argumentaciones fueron rechazadas por los tribunales de primera y segunda instancia, cuyas motivaciones dan cuenta de la adscripción de un régimen objetivo de responsabilidad.

Una resolución curiosa se desprende de “Sernac con Almacenes Paris Comercial S.A.” (2006)⁴⁵: si bien el tribunal exigió la imputabilidad del defecto al demandado para que se configure la responsabilidad, al mismo tiempo sostuvo que ella se determinaba por la concurrencia de una circunstancia objetiva, cual es la manifestación del defecto, dentro del plazo de la garantía legal. Como se puede apreciar, la decisión, aunque inicialmente declara que la LPDC instaura un régimen subjetivo de responsabilidad, a continuación, lo neutraliza, aseverando que la culpa exigida se configuraría por la presencia de la anomalía en la prestación.

43 Hernán Corral Talciani, “Ley de protección...”, 179: “Si nos atenemos a la constatación de que se trata de una responsabilidad de índole contractual, deberíamos concluir que, a falta de texto expreso de la ley en contrario, hemos de aplicar el principio del art. 1547 CC y afirmar la existencia de un régimen de culpa presunta: el proveedor responde a menos que pueda acreditar que el daño no se debe a su negligencia”.

44 “Briones Moreno con Automotores Gildemeister S.A.” (2013): C. Ap. Concepción, Ing. 206-2013, 5 de noviembre de 2013, cita Online: CL/JUR/2542/2013.

45 “Sernac con Almacenes Paris Comercial S.A.” (2006): JPL Huechuraba, Rol 72.622-Q-2005, 27 de junio de 2006, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 3827-2006, 17 de septiembre de 2006.

2.2. La diligencia no integra la prestación

Una segunda línea de interpretación, que considero correcta, rechaza la exigencia de culpa en el sujeto pasivo como presupuesto de activación de los remedios de la garantía legal⁴⁶. A continuación, se revisarán sus fundamentos.

2.2.1. La supletoriedad limitada del derecho común

Un primer argumento que sustentaría el rechazo de la procedencia de un régimen de responsabilidad subjetiva tiene relación con la supletoriedad limitada del derecho común.

En efecto, si bien la dogmática consumeril chilena en general se encuentra de acuerdo en orden a considerar al derecho común como el régimen subsidiario de la LPDC en lo que tiene relación con las acciones civiles, ello no procede a todo evento, sino que únicamente en la medida en que dicho estatuto sea compatible con la naturaleza y las características de la relación de consumo⁴⁷.

Así, de hecho, Aedo Barrena, refiriéndose precisamente a la garantía legal, niega que las reglas de la responsabilidad contractual sean automática e irrestrictamente aplicables a la relación de consumo⁴⁸, con fundamento en dos peculiaridades de la segunda: la ausencia de igualdad relativa y formal de las partes (acceso a la información, condiciones de contratación,

46 En Chile, en general existe consenso, en orden a considerar a la triple opción como un supuesto de responsabilidad objetiva: Francisca Barrientos Camus, “La articulación...”, 65; Hernán Corral Talciani, “Ley de protección...”, 180; Hernán Corral Talciani, *Responsabilidad por productos defectuosos*, 119; Francisco Fernández Fredes, “Nueva Ley del Consumidor: innovaciones y limitaciones”, *Revista Perspectivas en Política, Economía y Gestión*, 1(2), 1998, 119; “Briones Moreno con Automotores Gildemeister S.A.” (2013): C. Ap. Concepción, Ing. 206-2013, 5 de noviembre de 2013, cita Online: CL/JUR/2542/2013.

47 El derecho común sirve de régimen supletorio en todo lo que se avenga con la naturaleza y principios del derecho de consumo: Francisca Barrientos Camus, “La articulación...”, 58; Erika Isler Soto, *La prescripción extintiva...*, 139-142.

48 El autor en concreto rechaza la aplicación automática del art. 1558 CC, que limita la reparación a los perjuicios directos y previstos, a las relaciones de consumo, Cristián Aedo Barrena, “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 E. Isler Soto (Coord.), *Seguridad y conformidad en el Derecho de Consumo: reflexiones actuales* (Valencia: Tirant lo Blanch, 2021), 362.

posibilidad de distribuir riesgos), que fundamentaría la lógica del derecho civil⁴⁹; y la difuminación de las fronteras del contrato⁵⁰.

Con todo, aún defendiendo la aplicación supletoria de la disciplina de la garantía legal al CC podría arribarse al mismo resultado, si la reconducción no se realiza a las normas de los efectos de las obligaciones que instauran el régimen subjetivo general (en Chile, art. 1547 CC), sino a las reglas de los vicios redhibitorios, las cuales integran un régimen de responsabilidad sin culpa, calificado como objetiva⁵¹ o de garantía⁵² por la literatura.

De esta manera, si el derecho común instituye un régimen general de responsabilidad contractual subjetiva de culpa presunta, en que el deudor en la compraventa suele responder de la culpa leve (art. 1547 CC, Chile), la garantía legal da origen a un supuesto de responsabilidad sin culpa, a la manera de la opción concedida al comprador a propósito de los vicios redhibitorios (art. 1860 CC, Chile)⁵³. Tal decisión tiene por objeto facilitar la acción a un sujeto considerado como débil por el ordenamiento jurídico (consumidor-comprador) cuando se lo pondera con su contraparte (proveedor-vendedor).

2.2.2. *La obligación de entrega y de entrega conforme en la compraventa de consumo son de resultado*

La obligación de entrega conforme en la compraventa de consumo es de resultado⁵⁴, por lo que la eventual diligencia o negligencia con la que hubiere actuado el proveedor en la puesta a disposición del producto de que se trate resulta indiferente para la determinación de la responsabilidad⁵⁵.

49 Cristián Aedo Barrena, “La acción indemnizatoria...”, 364-365.

50 *Ibid.*, 364.

51 Inigo De la Maza, “El régimen de los cumplimientos defectuosos en la compraventa”, *Revista Chilena de Derecho*. Pontificia Universidad Católica de Chile, 39 (3), 2012, 647; Alejandro Guzmán Brito, “Sobre la relación entre las acciones de saneamiento de los vicios redhibitorios y las acciones comunes de indemnización, con especial referencia a su prescripción”, *Revista Chilena de Derecho Privado*, 9 (2007), 99; Jaime Alcalde Silva, “La responsabilidad contractual en el Código Civil: Del particularismo al régimen general”, en G. Figueroa Yañez, E. Barros Bourie, M. Tapia Rodríguez (Eds.), *Estudios de Derecho Civil VI* (Santiago: Abeledo-Perrot, 2010), 629.

52 Adrián Schopf Olea, “Las obligaciones...”, 72-73.

53 La responsabilidad derivada del art. 1860 CC, Chile, tiene una naturaleza objetiva: Inigo De la Maza, “El régimen de...”, 647; Alejandro Guzmán Brito, “Sobre la relación...”, 99; Jaime Alcalde Silva, “La responsabilidad contractual...”, 629.

54 Francisca Barrientos Camus, “La articulación...”, 65; Gonzalo Muñoz Rodrigo, “La indemnización...”, 64.

55 Se prescinde de la culpa: Francisca Barrientos Camus, “La articulación...”, 65; Her-

Barrientos Camus, en ese sentido, sostiene que “el proveedor responde porque se compromete a entregar una cosa conforme a lo esperado por el consumidor, lo que asume como un resultado. Esa es la perspectiva que hay que asumir en el ámbito del consumo. No hay que cimentar las bases de la responsabilidad (en sentido amplio) en atención a la conducta del proveedor deudor, sino al resultado esperado por el consumidor. Por ello, se dice que el deudor se obliga a una garantía de resultado, cual es la satisfacción de las expectativas del acreedor. No puede eximirse alegando ausencia de culpa. Si hay una disconformidad con la cosa debe repararla, sustituirla, rebajar el precio o resolver el contrato, a petición del consumidor, sin que pueda excusarse en la diligencia empleada”⁵⁶.

En efecto, en este tipo de obligaciones, a diferencia de las de medios, el propósito práctico del acreedor reemplaza la diligencia en la integración de la prestación⁵⁷. Lo relevante, por lo tanto, en el juicio de licitud es la satisfacción o insatisfacción del acreedor en su pretensión de conformidad.

Así, explica Ferrante que en la garantía existe una asunción inicial de riesgo eventual y futuro que no exige concurrencia de culpa ni incumplimiento, bastando la prueba de la falta de conformidad para que surja⁵⁸. Por tal razón, este autor estima que al sujeto pasivo se lo instituye garante de la conformidad de la prestación.

Un primer elemento a considerar al momento de calificar la obligación del deudor-vendedor como de resultado tiene relación con que tal carácter implica la obligación de dar en la compraventa⁵⁹, lo que se aplica también a la que tiene por partes a un proveedor y un consumidor. En consecuencia, como explica Muñoz Rodrigo, “el incumplimiento tendría lugar por la mera no entrega de la cosa o entrega distinta de la pactada o presupuesta por las partes (falta de conformidad). Dicho esto, verificado el incumplimiento, se desencadenaría el sistema de responsabilidad del vendedor, concretado en las medidas correctoras (primarias y, en su caso, subsidiarias)”⁶⁰.

En tal consideración, en Europa, tanto en la Directiva 77/120/19 como en la legislación interna española, se recurre al propósito práctico perseguido por el consumidor al momento de fijar la solución remedial (art. 14 N° 1

nán Corral Talciani, “Ley de protección...”, 180; Hernán Corral Talciani, *Responsabilidad por productos defectuosos*, 119; Iñigo De la Maza, “El régimen de...”, 647; Francisco Fernández Fredes, “Nueva Ley del Consumidor...”, 119.

56 Francisca Barrientos Camus, “La articulación...”, 66.

57 Adrián Schopf Olea, “Las obligaciones...”, 67.

58 Alfredo Ferrante, “Sobre la naturaleza...”.

59 Gonzalo Muñoz Rodrigo, “La indemnización...”, 64.

60 *Ibid.*

letra c, Directiva 771/2019; art. 118 N° 1 letra c LGDCU), noción que es utilizada por la dogmática precisamente como delimitador de las obligaciones de medio, en los términos ya indicados.

Por otra parte, la compraventa da origen a una obligación de entregar y no de prestar un servicio. Lo anterior resulta relevante, puesto que la primera en general es calificada como de resultado, en tanto que la segunda es la que usualmente suele ser considerada como de medios. De hecho, la garantía de servicios se encuentra regulada en otra disposición (art. 41 LPDCCCH) y en una también disímil ubicación (Título III).

Adicionalmente, el carácter de resultado de la obligación se desprende de las causales que permiten activar la garantía legal, las cuales se desligan de la culpa o la diligencia.

Así de hecho lo consideró la C. Ap. de Concepción en la citada causa “Briones Moreno con Automotores Gildemeister S.A.” (2013)⁶¹, al rechazar la defensa de la denunciada y demandada sustentada sobre falta de acreditación de la culpa. En este sentido, reflexionó el tribunal de alzada: “[...] las razones por las cuales el aislante se encontraba roído, sea por la acción de un animal o por otros elementos, no resultan esenciales para la resolución de la controversia, como lo pretende plantear el demandado y probar en esta instancia –a través de comprobantes de desratización del local–, puesto que lo cierto y determinante en la decisión del juicio, lo constituye la circunstancia de haber entregado un vehículo con una de sus partes o piezas dañadas, cuando lo adquirido era un automóvil nuevo, sin uso y en perfectas condiciones” (Considerando 3°).

2.2.3. Los fundamentos de la responsabilidad sin culpa

La responsabilidad sin culpa de la garantía legal, cualquiera sea su calificación final (objetiva o de garantía), encuentra fundamento en la concurrencia de las diversas circunstancias justificadoras de la responsabilidad sin culpa.

a) La creación del riesgo y el provecho económico

En primer lugar, la responsabilidad por riesgo creado, como su nombre lo indica, se instaura a partir de la concepción de que la realización de ciertas conductas incorpora en la sociedad el riesgo de generación de un daño.

61 “Briones Moreno con Automotores Gildemeister S.A.” (2013), C. Ap. Concepción, Ing. 206-2013, 5 de noviembre de 2013, cita Online: CL/JUR/2542/2013.

De esta manera, la amenaza, al derivarse de la ejecución de una actividad, debe ser soportada por quien la realiza.

Así, Abeliuk Manasevich explica que la responsabilidad objetiva por riesgo se funda en la consideración de que un sujeto que desarrolla una actividad crea un riesgo de daño a los demás, el cual, una vez concretado, debe indemnizar, sea o no culpable del accidente, puesto que este se origina por la amenaza y no por el acto específico que lo provoca⁶².

También sostiene Larenz que las relaciones obligatorias provenientes de responsabilidad por riesgo se aplican a aquellos perjuicios que se causen por un daño en sí mismo no ilícito, pero del que el sujeto como poseedor de la empresa o de la cosa perjudicial ha de soportar la responsabilidad social aunque no concurra culpa personal⁶³.

Su fundamento en este contexto, según Barcia Lehmann, consiste en que “toda actividad lucrativa ‘que crea un riesgo’, debe responder por los daños que ésta provoque, con absoluta independencia de la intención”⁶⁴.

Precisamente el panorama planteado se presenta en el ofrecimiento y comercialización de bienes y servicios: en la medida en que puedan conllevar una anomalía interna que afecte la funcionalidad o seguridad de la prestación, debe soportar el riesgo quien los puso a disposición del consumidor potencialmente afectado, con independencia de si la causa primigenia del vicio ocurrió dentro o fuera de su esfera de acción y resguardo. Por otra parte, se debe recordar que dicha actividad se realiza en el contexto de un vínculo en que una de las partes desea obtener un provecho económico del desarrollo de su giro normalmente comercial.

Adicionalmente, la responsabilidad por riesgo suele provenir también del ejercicio de una actividad profesional y habitual, tal como ocurre en la relación de consumo. Así, Fernández Fredes había fundamentado la responsabilidad objetiva del derecho de consumo en la naturaleza profesional y habitual de la actividad del proveedor, “la que, como justa contrapartida a las ganancias que de ella obtiene, lo obliga a responder de las consecuencias dañosas para terceros que su ejercicio pueda traer consigo (principio de la responsabilidad profesional o por el riesgo creado)”⁶⁵.

62 René Abeliuk Manasevich, *Las obligaciones*. 5ª edición. Tomo 1 (Santiago: Editorial Jurídica de Chile, 2008), 207.

63 Karl Larenz, *Derecho de Obligaciones*, Tomo 1, Trad. Santos Briz, Jaime (Madrid: Editorial Revista de Derecho Privado, 1958), 61 y 62.

64 Rodrigo Barcia Lehmann, “Algunas consideraciones sobre el principio de la responsabilidad”, en *Instituciones Modernas de Derecho Civil: Homenaje al Profesor Fernando Fuego Laneri* (Santiago: Conosur, 1996), 555.

65 Francisco Fernández Fredes, “Nueva Ley del Consumidor...”, 119.

b) El *favor debilis*

La responsabilidad sin culpa, recordemos, se sustenta no solo en la incidencia del sujeto pasivo en la generación del daño o riesgo, sino que también en la necesidad de aminorar la situación de desventaja en la que se encuentra un determinado sujeto, en comparación con su contraparte.

Prieto Molinero, en este sentido, explica que el tránsito hacia la objetivación obedece a la también mutación de fabricación y comercialización de productos y servicios surgida desde el modelo de la Revolución Industrial y la proliferación consecuente de productos cada vez más complejos y peligrosos: “[...] la culpa tradicional de los sistemas decimonónicos exigía que se encontrara un culpable específico a quien endilgarle la responsabilidad por imprudencia, negligencia o dolo; algo que en el nuevo esquema de producción era imposible, puesto que su complejidad ‘difuminaba’ las culpas tornando imposible la determinación de un sujeto responsable concreto. Así, la Revolución Industrial llevó a que un creciente número de consumidores dañados fueran dejados a su suerte y aquí es precisamente donde la responsabilidad objetiva, que pasa a imponer el deber de indemnizar por la mera determinación de un nexo causal entre el producto y el daño causado, aparece como la concepción que viene a resolver el estado de abandono en que se encontraban las víctimas de bienes defectuosos”⁶⁶.

En este contexto, la responsabilidad sin culpa viene a resolver la situación de aquel individuo que ha sufrido un daño o frustración a causa de una deficiente prestación, pero que no tiene la capacidad técnica para poder identificar al verdadero responsable dentro de la cadena de fabricación y comercialización de bienes o servicios, y de acreditar además su culpabilidad. Lo que se busca, entonces, es facilitar al perjudicado el ejercicio de una acción que, de regirse por las reglas generales, no tendría posibilidad de éxito.

Corral Talciani, asimismo, fundamenta la disminución de los requisitos de la acción en la asimetría informativa que distancia al proveedor profesional con el consumidor-lego, sosteniendo que la responsabilidad por vicios del derecho de consumo es incluso más extensa que la del derecho común, desde que no solo prescinde de la culpa del vendedor, sino que también de un elemento subjetivo en el comprador: “[la] responsabilidad contractual por vicios supone una relación bilateral en igualdad de condiciones, de manera que exige que los vicios sean ‘ocultos’, y descarta el deber de reparar si se acredita que el comprador podía, de acuerdo con sus habilidades y destrezas personales, conocer su existencia. Esta equivalencia de condiciones no

66 Ramiro Prieto Molinero, “El riesgo de desarrollo y la Directiva 85/374/CEE: política legislativa versus política a secas”, *Cuadernos Europeos de Deusto*, 32 (2005), 127. .

se presenta en la relación de consumo. El adquirente, por la velocidad con la que se produce el tráfico comercial, no puede examinar detenidamente cada bien que compra, y debe confiar en que si el producto ha sorteado los controles de calidad exigidos por la empresa productora y las normativas reguladoras estatales, es porque está libre de defectos que puedan reportarle daños a su persona o patrimonio⁶⁷.

Por tal razón, se exige al afectado únicamente probar el daño o disconformidad, instaurándose normativamente un sujeto pasivo que debe soportar las consecuencias de la anomalía. En el caso de la compraventa de consumo, normalmente se hace radicar la responsabilidad en el vendedor, a quien se le exige que comercialice productos libres de vicios, puesto que, en caso contrario, deberá responder positivamente a los requerimientos del consumidor defraudado. El ordenamiento jurídico, por lo tanto, le reconoce una especie de culpa *in eligendo*, puesto que es él quien finalmente escoge los bienes que comercializa, considerando el conocimiento que tiene de la industria, las características de la prestación y los fabricantes.

Por otra parte, el proveedor ha tomado su decisión de ofrecer al público un determinado producto, sabiendo de antemano que el ordenamiento jurídico le impone el deber de garantizar la conformidad —el derecho se presume conocido—, asunción que se entiende incorporada a su consentimiento contractual y comercial⁶⁸.

2.2.4. El tenor de las disposiciones que integran la disciplina de la garantía legal

La ausencia de culpa en la responsabilidad por garantía legal se desprende de la circunstancia de que su disciplina no solo omite cualquier elemento subjetivo, sino que, además, en la enunciación de sus causales de activación recurre únicamente a elementos objetivos.

Así, en Chile, el encabezado del art. 20 LPDC, al consagrar los remedios a los que tiene derecho el consumidor defraudado, señala que proceden “en los casos que a continuación se señalan”, seguido de un catálogo de supuestos de no conformidad.

Lo propio puede sostenerse respecto de cada uno de sus literales. En efecto, tanto la tipología correspondiente a los vicios de cantidad como de

67 Hernán Corral Talciani, *Responsabilidad por productos defectuosos...*, 14.

68 En torno a la incidencia de las obligaciones legales en el consentimiento de las partes contratantes: Esteban Pereira Fredes, “Ruptura entre promesas, voluntad y autonomía: ¿qué justifica la fuerza obligatoria del contrato?”, *Revista Derecho PUCP*, 89 (2022), 296, <https://doi.org/10.18800/derechopucp.202202.010>.

calidad solo exigen la configuración de los elementos objetivos mencionados en las normas que la tipifican, sin ningún tipo de alusión a una eventual exigencia de culpa.

De hecho, la mayoría corresponde, además, a estándares objetivos y, por lo tanto, en cuyo examen exclusivamente se debe atender a la satisfacción o insatisfacción de un parámetro no valorativo: o se cumplen o no se cumplen. Tal sería el caso, por ejemplo, de los defectos de cantidad (“cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque”, art. 19 LPDCCH), el incumplimiento de normas obligatorias de calidad o seguridad (art. 20 letra a), la falta de correspondencia entre el producto o su composición y el rotulado (art. 20 letras b y g), la presencia de vicios ocultos que imposibiliten el uso habitual del producto (art. 20 letra f), la inaptitud del bien para cumplir su uso natural (art. 20 letras c y e).

La objetividad de las causales de no conformidad subjetiva (art. 20 letras c, d y e), en tanto, se ve reforzada por la integración publicitaria del contrato, en el sentido de que las cualidades objetivas que han sido atribuidas a un producto mediante un soporte publicitario se entienden incorporadas al contrato de compraventa (arts. 1 N° 4 y 28 LPDC) si es que se celebra y, por lo tanto, su no satisfacción constituye incumplimiento contractual.

Lo anterior es coherente con el carácter objetivo o absoluto de la responsabilidad por vicios redhibitorios de la cual es tributaria la garantía legal.

2.2.5. La responsabilidad por el hecho ajeno y la consagración de una acción de repetición

Finalmente, la responsabilidad sin culpa de los remedios derivados de la garantía legal se encuentra conteste con la consagración de una acción de repetición⁶⁹, cuya justificación radica en la necesidad de restituir la justicia, cuando un individuo ha debido responder por la negligencia de otro sujeto distinto.

Tal situación se presenta en Chile respecto de las relaciones de consumo. Así ocurre con la responsabilidad del proveedor intermediario (art. 43 LPDCCH), la del propietario primer vendedor de bienes inmuebles (art. 18

⁶⁹ Lo propio puede sostenerse respecto de la indemnización que surge de la aplicación de los efectos de un contrato de seguro. Respecto de esta temática a propósito de los accidentes del trabajo: José Luis Diez Schwerter, “La acción de repetición en la responsabilidad civil por accidentes del trabajo. Elementos, vigencia y rol de una herramienta olvidada”, *Revista de Derecho (Valdivia)*, XXXV (2), 2022, 71-90.

LGUC), y, en fin, en la garantía legal de compraventa de bienes de consumo (art. 22 LPDC).

Lo anterior se ve reforzado por el tenor del art. 22 LPDC, que consagra la mencionada acción de repetición. En efecto, la disposición señala que ella tendrá lugar en la medida en que el defecto causante de la no conformidad “fuere imputable” a la persona de quien adquirió el producto, el fabricante o el importador en su caso (art. 22 LPDCCH). De esta manera, el legislador está reconociendo que la negligencia no se exige a quien inicialmente debe soportar los efectos de la garantía legal –normalmente el vendedor–, sino que a otro sujeto, no obstante que el primero debe igualmente responder, aunque hubiere actuado de manera diligente.

Con todo, la naturaleza de la relación entre el proveedor que ha respondido frente al consumidor por la anomalía y aquel de quien se reclama ha sido su causante deja de ser objetiva y adquiere el carácter de subjetiva⁷⁰, puesto que el art. 22 LPDC establece como presupuesto de la acción que el defecto le “fuere imputable”⁷¹.

3. ¿Responsabilidad objetiva o absoluta?: la cuestión de las causales de exclusión de la responsabilidad

Despejada la ausencia de la exigencia de un elemento subjetivo del ilícito, corresponde a continuación analizar si la garantía legal instaaura un régimen de responsabilidad objetiva o absoluta en el ordenamiento jurídico chileno. Para realizar lo anterior, se examinarán las causales de exclusión de la responsabilidad del vendedor.

La LPDC no menciona de manera expresa la naturaleza de la responsabilidad a la cual adscribe la triple opción, omisión frente a la cual la dogmática de manera mayoritaria le ha atribuido un carácter objetivo⁷².

70 De acuerdo a Corral, en este caso, sí se trataría de un régimen de responsabilidad subjetiva, que requiere de la concurrencia de dolo o culpa en el demandado y que debe ser acreditado por el demandante aún cuando se trate de un caso de responsabilidad contractual, en Hernán Corral Talciani, “Ley de protección...”, 181-185.

71 Art. 22 LPDCCH: “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”.

72 Francisca Barrientos Camus, “La articulación...”, 65; Hernán Corral Talciani, “Ley de protección...”, 180; Hernán Corral Talciani, *Responsabilidad por productos dañosos...*, 119;

Compartiendo con dicha doctrina la inexigibilidad de un elemento subjetivo en la persona del deudor, pienso que es posible defender la procedencia de un régimen absoluto, por el cual deberá responder incluso frente a un caso fortuito o fuerza mayor. Para fundamentar lo anterior, a continuación, se revisarán las causales de exclusión de la responsabilidad contempladas por la LPDC.

3.1. La venta de bienes con alguna deficiencia, usados o refaccionados

Una primera causal tiene relación con la venta de bienes con alguna deficiencia, usados o refaccionados.

En efecto, la LPDC no solo permite la venta de un bien usado, refaccionado o en cuya fabricación se han utilizado partes o piezas usadas, con tal de que se haya informado dicha circunstancia con anterioridad a la celebración de la compraventa (art. 14 LPDCCH), sino que, además, en tal caso, faculta al proveedor para liberarse del derecho de opción⁷³ si se cumplen los presupuestos contenidos en la norma.

La norma permite, entonces, la comercialización de productos que adolecen de alguna anomalía vinculada con su aptitud o funcionalidad, pero nunca si amenaza la integridad del consumidor. En la concepción del legislador, la calidad es disponible, mas la seguridad no. El fundamento de esta regla es múltiple. Desde el punto de vista de los intereses de las partes contratantes, confiere una solución eficiente a la existencia de *stocks* de productos defectuosos que aún pueden prestar alguna utilidad y permite, además, reducir el precio de venta de un producto. Hoy en día, adicionalmente, esta regla cobra además una relevancia social, desde que la solución normativa favorece también la búsqueda por un consumo sustentable mediante el desarrollo de la economía circular.

Con todo, como se puede apreciar, esta causal se vincula con consideraciones económicas, y no con la instauración de un régimen de responsabilidad subjetiva, objetiva o absoluta. La eventual negligencia o diligencia con la cual actuare el vendedor en la comercialización de un producto usado, refaccionado o en cuya fabricación se hubieren elaborado, utilizado partes o piezas usadas, no cumple rol alguno en la atribución o liberación de los imperativos primarios que el legislador ha puesto de su cargo. El único ele-

Íñigo De la Maza Gazmuri, “El régimen de...”, 647; Francisco Fernández Fredes, “Nueva Ley del Consumidor...”, 119.

⁷³ Hernán Corral Talciani, “Ley de protección...”, 179.

mento al que ha de atenderse al momento de analizar la procedencia o improcedencia del derecho de opción del consumidor es si ha mediado o no el aviso previo mencionado en la norma, esto es, la satisfacción de un requisito formal que no admite valoración.

3.2. La culpa o dolo del acreedor-consumidor

En segundo lugar, el proveedor requerido puede desligarse de su responsabilidad, cuando el bien se hubiere deteriorado por un “hecho imputable al consumidor”. En esta ocasión se reconoce la culpa exclusiva de la víctima como causal de exclusión de la responsabilidad, y tendría por fundamento que el derecho de consumo tiene por objeto tutelar al destinatario final de bienes y servicios en la medida en que este actúe de acuerdo a los estándares de la buena fe y en concordancia con un nivel mínimo de diligencia. Se aplica plenamente a esta situación la máxima de que nadie puede aprovecharse de su propio dolo, error o torpeza.

Recordemos adicionalmente que los estatutos reguladores de la relación de consumo consagran también deberes básicos de los consumidores, entre los cuales se encuentra el de evitar riesgos y el de informarse (art. 3º letra d LPDC).

Ahora bien, en el régimen chileno, la expresión “hecho imputable” (art. 21 inc. 1º LPDC) abarca tanto el dolo como la culpa del consumidor⁷⁴ e incluso, para Corral Talciani, incluiría la suya propia y la de las personas a su cargo⁷⁵. Así, por ejemplo, un producto que ha sido deteriorado por la acción de un hijo del comprador, haría decaer igualmente los remedios de la garantía legal.

De manera similar al caso anterior, el proveedor es quien tiene la carga de acreditar la imputabilidad del consumidor para poder liberarse de responsabilidad⁷⁶.

Con todo, esta segunda situación efectivamente implica que la anomalía ha surgido sin culpa del proveedor, pero la causal de exclusión de responsabilidad no radica en ello, sino en la conducta dolosa o culposa del consumidor. La contemplación de este supuesto, en ese sentido, es plenamente coherente con los modelos de responsabilidad objetiva o absoluta.

⁷⁴ *Ibid.*, 178.

⁷⁵ *Ibid.*, 178.

⁷⁶ *Ibid.*, 179.

3.3. *El caso fortuito o fuerza mayor*

Finalmente, queda por dilucidar si el proveedor debe responder por las anomalías que surgen del caso fortuito o fuerza mayor. De ser negativa la respuesta, el régimen será de responsabilidad objetiva surgido del incumplimiento de una obligación de resultado. Por el contrario, si se estima que debe igualmente hacerse cargo de la no conformidad que tiene origen en un hecho excepcional e irresistible, nos encontraremos frente a un supuesto de responsabilidad absoluta derivado del incumplimiento de un deber de garantía.

Revisada la disciplina de la garantía legal en el ordenamiento jurídico chileno, es posible sostener que el proveedor instituido como sujeto pasivo debe responder incluso frente al caso fortuito o fuerza mayor⁷⁷.

En efecto, desechada la aplicación supletoria del régimen subjetivo del derecho común por las razones previamente señaladas, cabe advertir que el art. 21 inc. 1° es la única norma que instaure las causales de exclusión de la responsabilidad, las cuales se reducen exclusivamente a la imputabilidad del acreedor. Así, de hecho, prescribe que el ejercicio de los derechos de la garantía legal por disconformidad de un producto se puede ejercer “siempre que este no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor” (art. 21 inc. 1° primera parte). La voz “siempre” que antecede a la causal de exclusión daría a entender que ella es la única que se entenderá vigente. El hecho imprevisible, irresistible y externo, por lo tanto, no facultaría al proveedor para limitar su responsabilidad.

Por otra parte, la procedencia de la sustitución –cambio del producto– como remedio de “puesta en conformidad” a que tiene derecho el consumidor defraudado evidencia que la garantía legal procede principalmente respecto de ventas de cosas genéricas⁷⁸, y en tal sentido, que dan origen a obligaciones que no se extinguen por el caso fortuito o la fuerza mayor.

La obligación de garantía, en ese sentido, valga la redundancia, sería de garantía, y daría origen a responsabilidad absoluta.

Con todo, son escasos los pronunciamientos judiciales que los tribunales de justicia chilenos han dictado acerca de la ocurrencia de un desperfecto por caso fortuito en relación a la garantía legal.

Uno de ellos consta en la sentencia “Fuentes Pérez con Williamson Belfour Motors S.A.” (2019)⁷⁹. El caso tuvo origen en la reclamación de un consumidor a quien habría fallado un vehículo de alta gama luego de que

⁷⁷ *Ibid.*, 180.

⁷⁸ Francisca Barrientos Camus, “La articulación...”, 70.

⁷⁹ “Fuentes Pérez con Williamson Belfour Motors S.A.” (2019), C. Ap. Antofagasta, Rol 188-2018, 17 de julio de 2019.

realizara un vadeo por sobre el nivel de agua mencionado en el manual de uso. Lo anterior en un contexto en el cual el mencionado vadeo no habría tenido por origen una conducta voluntaria del consumidor, sino la necesidad de transitar por una ciudad que había sufrido una caída de precipitaciones en cantidades inusuales y muy superiores a las normales de la zona y época del año.

El afectado alegó que el desperfecto no se debía a su culpa sino a un caso fortuito (lluvias) que debía ser asumido por el proveedor. Aunque no lo señaló expresamente, su argumentación implicaba el reconocimiento de la procedencia de una responsabilidad absoluta.

La empresa demandada, en tanto, coincidiendo en que en la ciudad en que ocurrieron los hechos (Antofagasta) existían una serie de charcos y pozas inusuales, añadió que la anomalía habría tenido por origen un error humano del conductor en relación a las condiciones meteorológicas consistente en la utilización del bien en circunstancias inidóneas (Considerando 5°).

Enfrentada a tal situación, la C. Ap. de Antofagasta falló a favor del usuario, rechazando las defensas de la denunciada y demandada sobre la base de dos argumentos. En primer lugar, señaló que no se había configurado realmente un supuesto de caso fortuito, toda vez que –además de no acreditarse sus elementos por parte de la demandada– el vehículo en cuestión se promocionaba como “con eficiencia superior a la normal que puede desplazarse en lugares difíciles que incluso se da una instrucción del vadeo de agua y que no obstante [...]” (Considerando 10), por lo que, el solo ingreso de agua en un día lluvioso no justificaría el deterioro, dada su promocionada calidad y eficiencia (Considerando 10).

En segundo lugar, agregó que el producto además se encontraba garantizado por una póliza convencional (36 meses desde la entrega o 60.000 kilómetros) que debía cubrir cualquier desperfecto de fábrica que apareciera en dicho período, cuyos términos no contemplaban como causal de exclusión la conducción sobre un determinado nivel de agua, por lo que debía de haber sido respetada por parte de la denunciada y demandada, lo cual en los hechos no ocurrió (Considerando 10).

Como se puede apreciar, las reflexiones del tribunal de alzada no se refieren a la aptitud extintiva del caso fortuito en la relación de consumo, sino que rechaza su configuración.

Conclusiones

De las anteriores reflexiones es posible concluir:

- 1) Al momento de establecer los requisitos configuradores del incum-

plimiento contractual, el legislador puede decantarse por atender principalmente al deber del deudor, o bien, al propósito práctico que el acreedor persigue con la celebración de la convención. Dichas opciones manifestarían la preferencia por la delimitación de una obligación de medios o de resultado, respectivamente.

- 2) La distinción entre obligaciones de medios, de resultado y de garantía inciden en la determinación de la naturaleza de un sistema de responsabilidad contractual. La primera es propia de la responsabilidad subjetiva e incorpora, dentro del incumplimiento, la concurrencia de culpa o dolo en la persona del deudor incumplidor. La segunda y la tercera prescinden del examen de diligencia, adscribiendo a un sistema de responsabilidad sin culpa de carácter objetivo o de garantía, según se infrinja una u otra. En este sentido, la diferencia entre la responsabilidad objetiva y la absoluta radica en que en la primera el deudor se puede eximir por caso fortuito, lo cual le es vedado en la segunda.
- 3) El derecho a la triple opción (sustitución, reparación, resolución), en tanto mecanismo de tutela del consumidor defraudado por la conformidad de la cosa, y que se deriva de la garantía legal, es correlativo a la obligación del deudor que puede ser calificada como de garantía, y, en tal sentido, adscribe a un régimen de responsabilidad absoluta.
- 4) A consecuencia de lo anterior, el proveedor que ha sido instituido por el legislador como sujeto pasivo del deber de garantía solo puede eximirse de responsabilidad en dos situaciones concretas: cuando el producto comercializado es usado, refaccionado, tiene alguna deficiencia o en su fabricación se han usado partes o piezas usadas o refaccionadas, y ello ha sido informado precontractualmente; y cuando el bien se ha deteriorado por culpa o dolo del consumidor. El caso fortuito y la fuerza mayor no constituyen justificaciones válidas para una eximición de responsabilidad.

Referencias bibliográficas

- Abeliuk Manasevich, R. *Las obligaciones*. 5ª edición. Tomo 1. Santiago: Editorial Jurídica de Chile, 2008.
- Aedo Barrera, C. “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, E. (Coord.). *Seguridad y conformidad en el Derecho de Consumo: reflexiones actuales*. Valencia: Tirant lo Blanch, 2021, 349-373.

- Alcalde Rodríguez, E. “Corte de Apelaciones de Santiago y Teoría de la imprevisión. Un hito fundamental en la evolución de nuestra justicia ordinaria”. *Revista Chilena de Derecho*, 34 (2), 2007, 361-372.
- Alcalde Silva, J. “La responsabilidad contractual en el Código Civil: Del particularismo al régimen general”. En Figueroa Yañez, G.; Barros Bourie, E.; Tapia Rodríguez, M. (Eds.). *Estudios de Derecho Civil VI*. Santiago: Abeledo-Perrot, 2010, 623-660.
- Barcia Lehmann, R. “Algunas consideraciones sobre el principio de la responsabilidad”. En *Instituciones Modernas de Derecho Civil: Homenaje al Profesor Fernando Fueyo Laneri*. Santiago: Conosur, 1996.
- Barcia Lehmann, R. “Estudio sobre la prescripción y caducidad en el Derecho del Consumo”. *Revista Chilena de Derecho Privado*, 19, 2012, 115-163.
- Barrientos Camus, F. “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, 363-385.
- Barrientos Camus, F. “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, 57-82.
- Barrientos Camus, F.; Contardo González, J. “Artículo 23 inc. 1 LPDC”. En De la Maza, I.; Pizarro, C. (Eds.). *La protección de los derechos de los consumidores*. Santiago: Thomson Reuters, 2013, 556-582.
- Brantt Zumarán, M.; Mejías Alonzo, C. “El derecho supletorio del contrato de servicios en el Código Civil chileno. Insuficiencia de las reglas del mandato y del arrendamiento”. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, XLVI, 2016, 71-103.
- Cabanillas Sánchez, A. *Los deberes de protección del deudor en el Derecho Civil, en el Mercantil y en el Laboral*. Madrid: Civitas, 2000.
- Contardo González, J. “Artículo 3° E) LPDC”. En De la Maza, I.; Pizarro, C. (Eds.). *La protección de los derechos de los consumidores*. Santiago: Thomson Reuters, 2013, 117-132.
- Corral Talciani, H. “Ley de protección al consumidor y responsabilidad civil por productos y servicios defectuosos”. En Corral Talciani, H. (Ed.). *Derecho del Consumo y protección al consumidor: Estudios sobre la Ley N° 19.496 y las principales tendencias extranjeras. Cuadernos de Extensión*. Santiago: Universidad de los Andes, 1999, 163-211.
- Corral Talciani, H. *Responsabilidad por productos defectuosos*. Santiago: Abeledo Perrot, 2011.
- De la Maza, I. “El régimen de los cumplimientos defectuosos en la compraventa”. *Revista Chilena de Derecho*. Pontificia Universidad Católica de Chile, 39 (3), 2012, 629-663.
- Demogue, R. *Traité des Obligations en Général*. Tome V. Paris: Librairie Arthur Rousseau, 1923.
- Diez Schwerter, J. “La acción de repetición en la responsabilidad civil por accidentes del trabajo. Elementos, vigencia y rol de una herramienta olvidada”. *Revista de Derecho (Valdivia)*, XXXV (2), 2022, 71-90.

- Domínguez Hidalgo, C. “El problema de la culpa presunta contractual y las obligaciones de medio y obligaciones de resultado: sus implicancias para la responsabilidad médica”. En *Cuadernos de Análisis Jurídico. Colección Derecho Privado* N° 6, *Temas de Contratos*. Santiago: Fundación Fernando Fueyo, 2010, 21-44.
- Fernández Fredes, F. “Nueva Ley del Consumidor: innovaciones y limitaciones”. *Revista Perspectivas en Política, Economía y Gestión*, 1(2), 1998, 107-126.
- Ferrante, A. “Sobre la naturaleza de la garantía”. Seminario Universidad Alberto Hurtado, Santiago de Chile, 5 de septiembre de 2017.
- Gómez Pomar, F. “El incumplimiento contractual en Derecho Español”. *InDret*, 3/2007, 2007, 1-49, <https://indret.com/el-incumplimiento-contractual-en-derecho-espanol/>
- Guzmán Brito, A. “Sobre la relación entre las acciones de saneamiento de los vicios redhibitorios y las acciones comunes de indemnización, con especial referencia a su prescripción”. *Revista Chilena de Derecho Privado*, 9, 2007, 95-119.
- Isler Soto, E. “Comentario de Sentencia sobre Responsabilidad Civil del Proveedor”. *Revista de Derecho Universidad Austral de Chile*, XXIII (1), 2010, 333-338.
- Isler Soto, E. *La prescripción extintiva en el Derecho de Consumo*. Santiago: Rubicón, 2017.
- Larenz, K. *Derecho de Obligaciones*. Tomo 1 (Trad. Santos Briz, Jaime). Madrid: Editorial Revista de Derecho Privado, 1958.
- Le Tourneau, P. *La responsabilidad civil*. Colombia: Editorial Legis, 2004.
- Letelier Cibié, P. “La conveniencia de restringir las consecuencias de la distinción entre obligaciones de medios y resultado sobre la función y prueba de la culpa del deudor”. *Revista Chilena de Derecho Privado*, 29, 2017, 137-164.
- Muñoz Rodrigo, G. “La indemnización de daños y perjuicios por falta de conformidad en la compraventa de bienes de consumo”. *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, 18, 2023, 52-83.
- Osterling Parodi, F.; Castillo Freyre, M. *Tratado de las Obligaciones*. Vol. XVI. Cuarta Parte. Tomo X. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, 2003.
- Pereira Fredes, E. “Ruptura entre promesas, voluntad y autonomía: ¿qué justifica la fuerza obligatoria del contrato?”. *Revista Derecho PUCP*, 89, 2022, 292-323. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.202202.010>
- Pizarro Wilson, C. “La culpa como elemento constitutivo del incumplimiento en las obligaciones de medio o de diligencia”. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, XXXI, 2008, 255-265.
- Prieto Molinero, R. “El riesgo de desarrollo y la Directiva 85/374/CEE: política legislativa versus política a secas”. *Cuadernos Europeos de Deusto*, 32, 2005, 125-150.
- Ruiz-Tagle Vial, C. *Curso de Derecho Económico*. Santiago: Librotecnia, 2010.
- Schopf Olea, A. “Las obligaciones de medios, de resultado y de garantía en la configuración de la responsabilidad contractual en el Derecho Civil chileno”. *Revista de Derecho de la Universidad Católica de la Santísima Concepción* 42, 2023, 56-83.
- Ugarte Mostajo, D. “Causalidad e imputación en la responsabilidad civil médica por infracción al deber de información en intervenciones médicas riesgosas”. *Revista Ius et Veritas* 68, 2024, 189-208. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202401.013>

Woolcott Oyague, O.; Ramírez Gómez, E. “La asimetría informativa y el caso del consumidor financiero”. *Novum Jus*, 18 (1), 2024, 17-41. <https://doi.org/10.14718/NovumJus.2024.18.1.1>

Sentencias judiciales citadas

“Fuentes Pérez con Williamson Belfour Motors S.A.” (2019): C. Ap. Antofagasta, Rol 188-2018, 17 de julio de 2019.

“Briones Moreno con Automotores Gildemeister S.A.”, Rol 206-2013 (Corte de Apelaciones de Antofagasta [Chile], 5 de noviembre de 2013), cita Online: CL/JUR/2542/2013.

“Sernac con Almacenes Paris Comercial S.A.”, Rol 72.622-Q-2005 (Juzgado de Policía Local de Huechuraba [Chile], 27 de junio de 2006, confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago, Rol 3827-2006, 17 de septiembre de 2006).