

LOS DEFECTOS DE CANTIDAD Y SUS REMEDIOS EN LA LEY N° 19.496

ÉRIKA ISLER SOTO

I. Introducción. II. Los defectos de cantidad: Una aproximación. A. Producto no conforme con el contrato, producto inapto, producto inseguro. B. La configuración de los defectos de cantidad. 1. Los elementos que se deben tomar en consideración al momento de realizar la ponderación. i. El soporte material de la información. ii. Qué debe entenderse por cantidad. 2. La diferencia entre lo ofrecido y lo entregado. III. Los defectos de cantidad en la Ley N° 19.496. A La garantía legal. 1. La solución del art. 19, LPDC. 2. Los derechos derivados del art. 19, LPDC. 3. La eventual jerarquía. 4. La solución del art. 20, LPDC. B. Las infracciones a la Ley N° 19.496. IV. Conclusiones. V. Bibliografía citada. VI. Jurisprudencia citada. VII. Normativa citada.

I. INTRODUCCIÓN

Las anomalías de las que puede adolecer un producto y que generan un **inconveniente** al consumidor pueden recaer sobre diversos atributos. Uno de ellos se refiere al aspecto cuantitativo, presentándose entonces cuando las **legítimas** expectativas del adquirente no se ven satisfechas, en atención a que no se le ha entregado lo convenido en lo que dice relación con el **peso**, la medida o la cabida. En estos casos, nos encontramos con lo que se conoce como defectos de cantidad.

Ahora bien, los ordenamientos jurídicos reaccionan frente a ellos mediante la incorporación de derechos en sus estatutos reguladores de la **relación** de consumo, que pueden ser invocados por quienes han sido **afectados** en sus intereses, en el supuesto planteado.

En Chile, la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los **Consumidores**, los aborda principalmente a propósito de la garantía legal, aunque igualmente es posible enmarcarlos en otras disposiciones e insti-

tuciones, habida consideración de la errática y poco clara redacción de su texto. De esta manera, el consumidor afectado podría ser titular de más de un remedio¹, por lo que, si ello ocurre, cabe preguntarse si existe alguna jerarquía entre ellos, o bien si su ejercicio queda a su entera libertad.

De esta manera, el propósito de este trabajo consiste en realizar una aproximación a los defectos de cantidad, con un énfasis en las prerrogativas a que da origen y los supuestos en que concurren.

II. LOS DEFECTOS DE CANTIDAD: UNA APROXIMACIÓN

Los defectos de cantidad son aquellos que afectan la “porción de una magnitud”² y que pueden decir relación con el peso, la medida, la cabida y la cantidad considerada como un número de ejemplares o de unidades medibles. Corral Talciani, en tanto, los incorpora en el grupo de casos que califica como “diferencias entre el contenido real y el contenido indicado”, enmarcándolos en los arts. 19 y 20, letra g)³, LPDC.

Ahora bien, el fundamento de la consagración de disposiciones que se hagan cargo de esta situación en los estatutos tutelares de consumo, radica principalmente en el resguardo de las expectativas que el adquirente legítimamente se ha representado a partir de los antecedentes que ha recibido de manera precontractual. En efecto, y como explica Barrientos Camus, el consentimiento del consumidor se ha formado sobre la base de la información recibida⁴ —confía en su veracidad⁵— y, por lo tanto, ella debe ajustarse a la realidad.

A. *Producto no conforme con el contrato, producto inapto, producto inseguro*

Cuando un producto adolece de un defecto de cantidad, nos encontramos frente a una falta de conformidad entre aquello que se ofreció —y aceptó— y

¹ La voz “remedios” constituye un anglicismo derivado de la palabra *remedies*, con frecuencia utilizada por alguna literatura jurídica hispana, para aludir a los derechos o acciones que puede invocar un sujeto de derecho en una situación dada.

² Diccionario RAE, 22ª edición, disponible en www.rae.es, fecha última consulta 3.07.2018.

³ CORRAL (2011), pp. 113 y 114.

⁴ BARRIENTOS (2013), p. 519.

⁵ BARRIENTOS (2016), p. 139.

lo que
hipóte

Ah

último

les, of

natura

esta ve

confor

autora

clase d

(...), qu

cia de i

ocasion

conform

Por c

aquel “c

sonas pu

No obsta

aquel m

el envase

medida c

la cantidad

terapéuti

lugar a d

por ello,

mayores

quienes i

lo que finalmente recibió el destinatario final, por lo que se trata de una hipótesis de producto no conforme con el contrato.

Ahora bien, se distingue del producto inapto en el sentido de que este último corresponde a aquel “que no cumple con las especificaciones legales, ofrecidas o convencionales, o que no es apto para el fin para el cual natural o habitualmente se destina”⁶. Como explica Barrientos Camus, esta vez “no se trata de la ineptitud de la cosa, sino que su cantidad no es conforme con lo envasado o empaquetado”⁷. Por tal razón, agrega esta autora que “no se configura un vicio propiamente tal; al menos como una clase de vicio redhibitorio del contrato de compraventa del Código Civil (...), que hace inservible la cosa para uso, sino que se trata de una deficiencia de información”⁸. No obstante, ello no significa que en determinadas ocasiones coincidan ambas categorías y que un producto sea a la vez no conforme con el contrato en razón de la cantidad e inapto.

Por otra parte, difiere también del producto defectuoso inseguro, que es aquel “que no ofrece la seguridad mínima indispensable para que las personas puedan usarlo sin sufrir daños en su integridad física o patrimonial”⁹. No obstante, en esta ocasión también podrían confluír, como ocurriría con aquel medicamento cuyo contenido neto es menor o mayor al indicado en el envase, ingiriéndolo el consumidor con la confianza de que se trata de la medida correcta. En efecto, en bienes de ingesta sensible —como el indicado—, la cantidad incide directamente no solo en su aptitud para generar el efecto terapéutico buscado, sino que también cualquier disconformidad podría dar lugar a daños graves a la salud o la integridad de los seres humanos. Es por ello, precisamente, que su consumo se encuentra sometido a controles mayores o menores por parte de los profesionales correspondientes, para quienes incluso podría surgir responsabilidad a causa de su prescripción.

B. La configuración de los defectos de cantidad

Para que nos encontremos frente a un defecto de cantidad, debe existir una discrepancia entre aquello que el proveedor ofrece y lo que el consu-

⁶ CORRAL (1999), p. 171.

⁷ BARRIENTOS (2016), p. 138.

⁸ BARRIENTOS (2013), p. 519.

⁹ CORRAL (1999), p. 167.

midor recibe, circunstancia que se determina de acuerdo con un criterio cuantitativo.

El derecho común también los reconoce a propósito de la venta al peso, cuenta o medida¹⁰. Ahora bien, en sede de consumo, se deben ponderar por lo tanto dos elementos: lo ofrecido y lo entregado.

1. Los elementos que se deben tomar en consideración al momento de realizar la ponderación

Como se había adelantado, el defecto de cantidad aparece cuando la prestación que el proveedor ofrece no coincide con aquello que efectivamente se entrega al consumidor, habiéndose determinado la diferencia resultante a partir de un criterio cuantitativo. Es así que se deben analizar ambos elementos: la información precontractual y los aspectos sobre los cuales puede recaer el examen de cantidad.

i. El soporte material de la información

Los antecedentes que establecen parámetros de prestación exigibles deben encontrarse naturalmente consignados en un soporte al cual el consumidor tenga acceso con anterioridad a la celebración del contrato de consumo.

La garantía legal consagrada en el art. 19, LPDC, menciona que se debe atender a la información presente en el envase o empaque. Desde luego, ello excluye una determinada modalidad de defectos cuantitativos, cuales son los referentes a la cabida o extensión (arts. 1831 y siguientes, CC) de los inmuebles. En efecto, al ser estos bienes de imposible rotulación, hacen impracticable el examen indicado en la norma. No obstante, ello no significa que el consumidor quede indefenso frente a una vulneración de sus derechos en tal sentido, puesto que, además de las prerrogativas consagradas del derecho común, puede invocar el deber de satisfacer el contrato (art. 12, LPDC), algunos de los remedios de la garantía legal (art. 20, letra d, LPDC), la infracción tipificada en el art. 23 LPDC, o los ilícitos publicitarios (arts. 28 y 33, LPDC), cuando resulte aplicable la LPDC de

¹⁰ BARRIENTOS (2016), p. 140.

¹¹ BARR
¹² CORR
¹³ Se di
por objeto i
solo de ente
emisión de n
error o engan
FERNÁNDEZ (

acuerdo a las normas que regulan su procedencia (en especial, los arts. 2° y 2° bis, LPDC).

Con todo, el art. 19 LPDC alude específicamente al “envase” o “empaque”, estimando Barrientos Camus que no existe diferencia sustancial entre ellos, refiriéndose el legislador a lo “externo que envuelve la cosa”¹¹. Asimismo, en el supuesto mencionado por Corral Talciani (art. 20, letra g)¹², el antecedente debe constar en el mismo producto, por lo que se llega a una solución similar.

El art. 20, letra d), en tanto, es más amplio, al establecer que la garantía legal procede “cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra”, por lo que también abarca aquella información que no necesariamente se encuentre en el mismo bien o en su envoltorio.

Con todo, tanto el art. 19 como el art. 20, LPDC, recurren a un criterio formal de atribución de responsabilidad, sin considerar si el contenido corresponde a información o a publicidad¹³.

No ocurre lo mismo si se invocan las disposiciones referentes a la publicidad ilícita (arts. 28 y 33, LPDC), puesto que, en este caso, el continente en el cual constan las afirmaciones que no se condicen con la realidad, debe ajustarse a la definición del art. 1° N° 4, LPDC, esto es, aquella “comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio”. No se exige, en todo caso, que ella conste en el empaque o envase, por lo que perfectamente podría tratarse de un mensaje difundido por la prensa, redes sociales o cualquier otro medio de comunicación.

Lo propio puede decirse respecto de aquello que el proveedor ofreció o pactó con el consumidor, desde que, en virtud del principio de integración publicitaria del contrato, consagrado en el art. 1° N° 4 en relación con el art. 28 LPDC, la publicidad se entiende incorporada al contrato y, por lo tanto,

¹¹ BARRIENTOS (2013), p. 520.

¹² CORRAL (2011), pp. 113 y 114.

¹³ Se distingue la publicidad de la información básica comercial en que la primera tiene por objeto inducir al consumidor a la contratación, en tanto que la segunda se compone solo de antecedentes objetivos. Por tal razón es que, en el caso de la primera, se permite la emisión de mensajes que contengan exageraciones o metáforas, con tal de que no induzcan a error o engaño. Ello no es posible respecto de la información. Al respecto, se puede revisar: FERNÁNDEZ (2003), p. 50.

es plenamente exigible. Lo anterior, en todo caso no se aplica a aquellos mensajes que, utilizando recursos literarios o expresivos –por ejemplo, exageraciones, hipérbolos, metáforas, etc.–, contengan una declaración que evidentemente no puede ser factible o posible, y por lo tanto no es idónea para generar error o engaño en su destinatario.

Con todo, se puede apreciar que, detrás de la configuración y reconocimiento de los defectos de cantidad, trasunta el respeto por el derecho básico del consumidor a una información veraz y oportuna (art. 1º, letra b, LPDC), sobre el cual descansa gran parte de la dimensión precontractual y contractual del derecho de consumo.

ii. *Qué debe entenderse por cantidad*

Explica Aristóteles que posee cantidad “lo que es divisible en partes internas, cada una de las cuales –sean dos o más de dos– son por naturaleza algo uno, y algo determinado¹⁴. Por su parte, la Real Academia Española de la Lengua la concibe como la “porción de una magnitud”¹⁵.

Ahora bien, dentro de los aspectos que abarca esta noción, el mismo Aristóteles indica que puede referirse a lo “mucho-poco”, “largo-corto”, “ancho-estrecho”, “alto-bajo”, “pesado-ligero”, “grande-pequeño” y “mayor-menor”¹⁶. De esta manera, los defectos asociados a ella se vinculan con unidades medibles, pudiendo determinarse en relación con su volumen, peso, medida, cabida o número de ejemplares¹⁷.

Así también parece desprenderse del Reglamento sobre Información del Precio Unitario de Productos, el cual define a la unidad de medida como “la magnitud de masa, volumen o longitud en que se expresa la cantidad de un producto, de acuerdo al sistema de pesos y medidas vigente en el país” (art. 4º, letra b, Decreto N° 229). Por su parte, la Ley de Unidades de Medida incorpora la longitud (arts. 1º y 2º), superficie (art. 4º), capacidad para líquidos y áridos (arts. 5º y 6º), y el peso (arts. 8º y 9º).

Ahora bien, el art. 19 LPDC en específico alude en primer lugar a la “cantidad”, la cual debe considerarse en un sentido amplio, esto es, asociada

¹⁴ ARISTÓTELES (2004), Cap. XIII, 1020a, 10.

¹⁵ Diccionario RAE, 22ª edición, disponible en www.rae.es, revisado el 3.07.2018.

¹⁶ ARISTÓTELES (2004) Cap. XIII, 1020a, pp. 15-20.

¹⁷ ISLER (2013), p. 165.

a cual
nido n
aquell
produ
marisc
realme

Con
aplicab
gas que
estos ca
adecuar

Lo n
ofrecido
art. 19, l
disposic
g, 23, 28
que podr
–minorit
al consur
de la bu

pero pag
Ahora
sultado¹⁹,
si existe a
“cláusulas
ofrecido, p
ponderaci

El fund
que no res
mal –en car

¹⁸ BARRIEN

¹⁹ BARRIEN

²⁰ LE TOUR

a cualquiera de los aspectos señalados. Por su parte, la expresión “contenido neto” constituye una especificación de lo anterior y dice relación con aquello que efectivamente resulta consumible. Así, por ejemplo, en aquellos productos que requieren de un continente líquido para mantenerse —atún, mariscos o verduras en conserva, etc.—, corresponde a lo que el consumidor realmente aprovechará.

Con todo, cabe señalar que la categoría de cantidad igualmente resulta aplicable a los bienes corporales de difícil aprehensión, como podría ser el gas que se vende en galones o el agua que se comercializa en botellas. En estos casos, naturalmente los derechos que resulten procedentes deberán adecuarse a su naturaleza.

2. La diferencia entre lo ofrecido y lo entregado

Lo normal es que los defectos de cantidad se presenten cuando lo ofrecido sea menor a lo efectivamente entregado, lo que explica que el art. 19, LPDC, se sitúe únicamente en tal hipótesis. Por su parte, las otras disposiciones de la LPDC que es posible invocar (arts. 12, 19 letras d y g, 23, 28 y 33) se encuentran redactadas en términos más amplios, por lo que podrían abarcar también la situación contraria, esto es, aquellos casos —minoritarios por cierto— en que el exceso de cantidad genere un perjuicio al consumidor. Si ello no es así, como explica Barrientos Camus, en virtud de la buena fe el adquirente podría rehusar la entrega, o bien aceptarla pero pagando el sobrante¹⁸.

Ahora bien, aunque el deber de conformidad cuantitativo es de resultado¹⁹, cabe preguntarse si se debe cumplir de manera exacta, o bien si existe algún margen de aproximación. A ello se refieren las llamadas “cláusulas de tolerancia”²⁰, por las cuales la prestación debe ajustarse a lo ofrecido, pero no de acuerdo a un parámetro absoluto, permitiéndose una ponderación más o menos equivalente.

El fundamento de ello radica en razones económicas, en el sentido de que no resultaría razonable poner en funcionamiento el aparato jurisdiccional —en caso de denegación de derechos por parte del proveedor— cuando

¹⁸ BARRIENTOS (2016), p. 139.

¹⁹ BARRIENTOS (2016), p. 138, lo menciona a propósito del art. 19, LPDC.

²⁰ LE TOURNEAU (2015), p. 210.

la diferencia cuantitativa sea insignificante, esto es, cuando no resulte relevante desde el punto de vista de las expectativas del consumidor.

Lo anterior se entiende, naturalmente, sin perjuicio de que existen determinados productos en los cuales la exactitud de la cantidad no solo es relevante para la aptitud del bien, sino que también para la seguridad del consumidor, como ocurriría, por ejemplo, si se tratase de medicamentos o incluso de algunos productos cosméticos. De esta manera, respecto de ellos, los estándares de diligencia en la satisfacción de lo ofrecido aumentan.

Con todo, legislaciones comparadas han reconocido la dificultad en ciertos casos de que el etiquetado o rotulado dé cuenta del contenido estricto del producto, habida consideración de que la estructura propia de la producción en masa hace muy dificultosa, costosa y ralentizadora su verificación. Por otra parte, la realización de exámenes exhaustivos, naturalmente encarecería el bien, lo que tampoco resulta favorable para los intereses de quien se pretende proteger.

Así, el Código de Defensa y Protección del Consumidor peruano introduce la noción de “tolerancia permitida” como uno de los criterios que se deben utilizar al momento de determinar la procedencia de un defecto de cantidad (art. 98, inc. 1^o²¹). Similar prescripción la encontramos en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor ecuatoriana (art. 71.3²²) y en la Ley Federal de Protección al Consumidor mexicana (art. 92.1²³).

²¹ Art. 98, inc. 1^o: “Derechos del consumidor frente a los defectos en la cantidad. Los consumidores tienen derecho a la reposición del producto o a la devolución de la cantidad pagada en exceso, en los casos siguientes: a. Cuando, considerados los límites de tolerancia permitidos, el contenido neto de un producto sea inferior al que debiera ser o menor al indicado en el envase o empaque. b. Cuando el consumidor advierta que un instrumento empleado para la medición opera o ha sido utilizado en su perjuicio, fuera de los límites de tolerancia fijados por la autoridad competente para este tipo de instrumentos”.

²² Art. 71.3: “Indemnización, reparación, reposición y devolución.- Los consumidores tendrán derecho, además de la indemnización por daños y perjuicios ocasionados, a la reparación gratuita del bien y, cuando no sea posible, a su reposición o a la devolución de la cantidad pagada, en un plazo no superior a treinta días, en los siguientes casos: 3. Cuando considerados los límites de tolerancia permitidos, el contenido neto de un producto resulte inferior al que debiera ser o la cantidad sea menor a la indicada en el envase o empaque”.

²³ Art. 91.1: “Los consumidores tendrán derecho, a su elección, a la reposición del producto o a la devolución de la cantidad pagada, contra la entrega del producto adquirido, y en todo caso, a una bonificación, en los siguientes casos: I. Cuando el contenido neto de un producto o la cantidad entregada sea menor a la indicada en el envase, recipiente, empaque o

Sin perjuicio de los avances tecnológicos de los contratos de consumo, la disconformidad del consumidor por otra parte, la incorporación del volumen de la oferta, aunque la precisión de la información, Asimismo, el cumplimiento de las expectativas del consumidor, procurar que la mayoría de los productos físicos que se ofrecen en el mercado presente una cantidad adecuada a los derechos de los consumidores hipotéticos.

Como se puede apreciar, la cantidad a la que se refieren los derechos de los consumidores hipotéticos es la que se encuentra en el envase o empaque del producto.

Como se puede apreciar, la cantidad a la que se refieren los derechos de los consumidores hipotéticos es la que se encuentra en el envase o empaque del producto.

Como se puede apreciar, la cantidad a la que se refieren los derechos de los consumidores hipotéticos es la que se encuentra en el envase o empaque del producto.

A. La garantía de reposición

La Ley de Protección al Consumidor (LPD) establece que el consumidor tiene derecho a la reposición del producto o a la devolución de la cantidad pagada en exceso, cuando el contenido neto de un producto sea inferior al que debiera ser o menor al indicado en el envase o empaque.

La Ley de Protección al Consumidor (LPD) establece que el consumidor tiene derecho a la reposición del producto o a la devolución de la cantidad pagada en exceso, cuando el contenido neto de un producto sea inferior al que debiera ser o menor al indicado en el envase o empaque.

La Ley de Protección al Consumidor (LPD) establece que el consumidor tiene derecho a la reposición del producto o a la devolución de la cantidad pagada en exceso, cuando el contenido neto de un producto sea inferior al que debiera ser o menor al indicado en el envase o empaque.

La Ley de Protección al Consumidor (LPD) establece que el consumidor tiene derecho a la reposición del producto o a la devolución de la cantidad pagada en exceso, cuando el contenido neto de un producto sea inferior al que debiera ser o menor al indicado en el envase o empaque.

La Ley de Protección al Consumidor (LPD) establece que el consumidor tiene derecho a la reposición del producto o a la devolución de la cantidad pagada en exceso, cuando el contenido neto de un producto sea inferior al que debiera ser o menor al indicado en el envase o empaque.

La Ley de Protección al Consumidor (LPD) establece que el consumidor tiene derecho a la reposición del producto o a la devolución de la cantidad pagada en exceso, cuando el contenido neto de un producto sea inferior al que debiera ser o menor al indicado en el envase o empaque.

La Ley de Protección al Consumidor (LPD) establece que el consumidor tiene derecho a la reposición del producto o a la devolución de la cantidad pagada en exceso, cuando el contenido neto de un producto sea inferior al que debiera ser o menor al indicado en el envase o empaque.

La Ley de Protección al Consumidor (LPD) establece que el consumidor tiene derecho a la reposición del producto o a la devolución de la cantidad pagada en exceso, cuando el contenido neto de un producto sea inferior al que debiera ser o menor al indicado en el envase o empaque.

La Ley de Protección al Consumidor (LPD) establece que el consumidor tiene derecho a la reposición del producto o a la devolución de la cantidad pagada en exceso, cuando el contenido neto de un producto sea inferior al que debiera ser o menor al indicado en el envase o empaque.

Sin perjuicio de lo anterior, se debe considerar que hoy en día los avances tecnológicos contribuyen enormemente a aumentar los grados de exactitud de los contenidos de los productos, por lo que la permisividad respecto de la disconformidad debe ir disminuyendo progresivamente.

Por otra parte, la buena fe no permitiría que un proveedor, asilándose en la incorporación de la expresión “aproximadamente” junto a la indicación del volumen, peso, longitud o medida en el rotulado, incurra conscientemente en la práctica ilícita de introducir menos producto en el envase –aunque la diferencia sea mínima–, puesto que tal conducta daría cuenta, precisamente, de la factibilidad de una prestación inequívoca.

Asimismo, cuando la equivalencia literal sea dificultosa y el apartamiento de ella no atente contra la seguridad en el consumo, o bien contra las expectativas legítimas y razonables del consumidor, el proveedor debe procurar que el desajuste se genere en beneficio del adquirente, esto es, en la mayoría de los casos, incorporando un poco más de contenido al soporte físico que permite la comercialización del bien.

III. LOS DEFECTOS DE CANTIDAD EN LA LEY N° 19.496

Como se había venido diciendo, la LPDC se refiere a los defectos de cantidad a propósito de distintas instituciones, sin perjuicio de que los derechos que surgirían para el afectado pueden en general enmarcarse en dos hipótesis: la garantía legal y la responsabilidad infraccional.

A. La garantía legal

La LPDC consagra la garantía legal (arts. 19-22)²⁴ como una institución que puede invocar quien ha adquirido un bien que presenta una anomalía, en los casos y en la forma que ella misma establece. Como se había adelantado, los defectos de cantidad precisamente son abordados por esta institución, principalmente en el art. 19 LPDC, pero también en algunos de los literales del art. 20 LPDC. Las prerrogativas surgidas de

cuando se utilicen instrumentos de medición que no cumplan con las disposiciones aplicables, considerados los límites de tolerancia permitidos por la normatividad”.

²⁴ Acerca de la denominación “garantía” y su relación con la noción de obligación: FERRANTE (2018): pp. 176 y ss.

ambos son, en todo caso, irrenunciables anticipadamente (art. 4º, LPDC), pero disponibles una vez que ya han nacido²⁵.

1. La solución del art. 19, LPDC

De acuerdo con el art. 19, LPDC, “el consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque”.

Habiéndose ya analizado sus presupuestos de procedencia –la disconformidad entre la cantidad o el contenido neto real y el declarado en el envase o empaque–, a continuación se revisarán los derechos que de ella se derivan y que, según la disposición, corresponden a la reposición del producto, la bonificación de su valor en la compra de otro y la devolución del precio pagado en exceso.

2. Los derechos derivados del art. 19, LPDC

El primer derecho mencionado en el art. 19, LPDC, es lo que el legislador denomina la “reposición del producto” y que correspondería –en palabras de Barrientos Camus²⁶– a una “sustitución”. Por ella, se obliga al proveedor a entregar a su contraparte un producto que se ajuste verdaderamente al contrato²⁷, en los términos en que la prestación fue ofrecida y pactada, por lo que se trataría de una obligación de resultado y no de medios²⁸.

Ahora bien, la sustitución definida de esta forma pretende el cumplimiento de la obligación en naturaleza y no por equivalencia²⁹. Ello puede resultar en ocasiones de dificultosa ejecución práctica, habida consideración

²⁵ BARRIENTOS (2013), p. 520.

²⁶ BARRIENTOS (2013), pp. 520-521.

²⁷ BARRIENTOS (2013), p. 521.

²⁸ BARRIENTOS (2013), p. 521.

²⁹ En el derecho común, y a propósito de una obligación de dar que no ha sido cumplida o ha sido cumplida imperfectamente, se discute acerca de la posibilidad de demandar directamente la indemnización de perjuicios, o bien si ella es subsidiaria del cumplimiento de la obligación. Al respecto se puede revisar: ABELIUK (2008), T. 2, pp. 812 y 813; ELORRIAGA DE BONIS (2013), pp. 397 y 398. Respecto de los contratos bilaterales: LÓPEZ (2010), pp. 65-113.

de que
mente
partici
empa
del pro
acuerd
a cual
art. 19
la inde
por fue
LPDC.

En s
del pro
“repara
puede t
conocid
de un bi
se ejerc
presenta
y no las
cho a un
dimensi
primiger

En te
posibilid
pero no
sideració
trata de

Con t
posición
precio– e
correlato

³⁰ CORR

³¹ BARRI

³² CORR

³³ BARRI

de que, como indica el art. 22 LPDC, la garantía legal se ejerce inicialmente en contra de un vendedor que, en la mayoría de los casos, no ha participado en la fabricación del producto, ni tampoco en el proceso de empaque o de rotulación. En tales supuestos, y siempre que la “reposición del producto” sea verdaderamente imposible, circunstancia determinada de acuerdo a los estándares de la buena fe, el proveedor continuará obligado a cualquiera de los otros dos mecanismos de solución mencionados en el art. 19 LPDC –la bonificación o devolución del precio–, sin perjuicio de la indemnización de perjuicios que pudiere corresponder y que tendría por fuente, ya no la mencionada disposición, sino que el art. 3°, letra e), LPDC. Se volverá sobre esto más adelante.

En segundo lugar, la disposición menciona a la “bonificación” del valor del producto en la compra de otro, y que se incorpora en reemplazo de la “reparación” del bien consagrado en el art. 20 LPDC, puesto que ella no puede tener lugar³⁰. Esta vez surge un crédito en favor del consumidor, conocido en el tráfico como “canje”³¹, que puede ser imputado al precio de un bien cualquiera, siempre que sea ofrecido por el vendedor ante quien se ejerce la garantía legal. De esta manera, la ventaja que este mecanismo presenta para su titular radica en que amplía sus posibilidades de elección, y no las circunscribe al solo objeto de la compraventa, llevando el derecho a una libre elección del bien o servicio (art. 3°, letra a, LPDC) a una dimensión que va incluso más allá del contrato celebrado y su prestación primigenia.

En tercer término, el art. 19 LPDC otorga al consumidor también la posibilidad de solicitar la “devolución del precio” pagado por el producto, pero no se refiere a su totalidad, sino que al exceso determinado en consideración al contenido real o neto³². Es por ello que verdaderamente se trata de la acción *quantiminoris* (rebaja del precio) del derecho común³³.

Con todo, cualquiera de las tres prerrogativas mencionadas –la reposición del producto, la bonificación de su valor o la devolución del precio– en general se ejercerán frente al vendedor (art. 21), lo que es un correlato en esta sede del reconocimiento que la propia LPDC realiza de

³⁰ CORRAL (1999), p. 172.

³¹ BARRIENTOS (2013), p. 521.

³² CORRAL (1999), p. 172.

³³ BARRIENTOS (2013).

la responsabilidad directa del intermediario a propósito de los servicios (art. 43, LPDC). No obstante, en caso de ausencia del vendedor por causa de un procedimiento concursal de liquidación, término de giro u otra circunstancia semejante, podrá el consumidor hacerlos valer ante el fabricante o el importador (art. 21, LPDC).

Ahora bien, la radicación de la legitimidad pasiva en los sujetos indicados nos insinúa que se trataría de un régimen objetivo de responsabilidad que no atiende a si la anomalía es o no imputable a alguno de ellos. Por el contrario, la LPDC busca, mediante dicha regla, facilitar al afectado la satisfacción de las legítimas expectativas que se había formado precontractualmente.

Por otra parte, y como explica Contardo González, la decisión legislativa en orden a establecer la responsabilidad principalmente como de cargo directo del vendedor implica que la garantía no sea de ejercicio judicial obligatorio, salvo cuando ella no se cumpla, puesto que, en tal caso, el consumidor deberá reclamar la tutela de su derecho ante el tribunal competente³⁴.

Asimismo, el proveedor –considerado en un sentido amplio– debe cumplir con los deberes derivados de la garantía legal en el mismo local donde se celebró la compraventa o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo imponer al consumidor el ejercicio en un lugar o en condiciones menos cómodas a las ofrecidas para la contratación (art. 22, LPDC).

El plazo para ejercer los derechos en tanto es, por regla general de tres meses contados desde la recepción del producto (art. 22, inc. 1º, LPDC), sin perjuicio de la vigencia de una garantía convencional³⁵. Ahora bien, respecto de los productos perecibles o que por su naturaleza estén des-

³⁴ CONTARDO (2013), p. 131.

³⁵ A partir de la confusa y lamentable redacción del art. 22, LPDC, es que ha surgido la discusión referente a la prevalencia de la garantía legal, o bien de la garantía convencional, cuando en un determinado supuesto concurren ambas. Si ello ocurre, se debe considerar que en caso alguno se pueden limitar contractualmente los derechos derivados de la garantía legal, puesto que, como se dijo, se trata de mínimos legales irrenunciables de manera anticipada. Un pacto en contrario adolecería de nulidad, no solo por abusividad (art. 16, letras e y g, LPDC), sino también por objeto ilícito (arts. 10, 1466, 1683, CC). Al respecto, se puede revisar: CORRAL TALCIANI (2011), pp. 116-117; CORRAL (2011B), p. 416; GARCÍA-CRUCES (2007), p. 221; ISLER (2015), pp. 85-96.

tinado
indica

Por su
princip
provee
impues
transcu
a las ve

Final
acerca
sumido
disposi
vez se l
del art.

Barr
traria³⁷,
en el de
consagr
además

Con t
ya menc
consider
texto ref

Una v
midor af
o bien si
otro, posi
LPDC.

Confor
efectivam

³⁶ VIDAL

³⁷ CORRA

³⁸ BARRIE

tinados a ser usados o consumidos en plazos breves, regirá el término indicado en el producto o su envoltorio, o en su defecto en siete días. Por su parte, si se opta por la devolución del precio, el término extintivo principiará con la fecha de la factura o boleta, encontrándose facultado el proveedor para reintegrar únicamente el valor neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes, si el consumidor ejerciere su derecho una vez transcurrido el plazo contemplado en el art. 70 del D.L. N° 825 (impuesto a las ventas y servicios).

Finalmente, cabe señalar que el art. 19, LPDC, no hace alusión alguna acerca del posible surgimiento de una acción indemnizatoria para el consumidor afectado, la cual sí se encuentra reconocida expresamente en la disposición siguiente. Ello ha llevado a Vidal Olivares a sostener que esta vez se le priva del derecho a resarcimiento, sobre la base del tenor literal del art. 19, LPDC³⁶.

Barrientos Camus y Corral Talciani, en tanto, son de la opinión contraria³⁷, tesis que comparto, estimando que el fundamento de ello radica en el derecho básico a la reparación de los daños y perjuicios sufridos, consagrado en términos amplios en el art. 3° letra e), LPDC³⁸, lo cual además es coherente con el principio de reparación integral de los daños.

Con todo, ella no se encuentra sometida al breve plazo de tres meses ya mencionado, sino que a los términos generales del derecho común, consideración que cobrará más fuerza una vez que entre en vigencia el texto reformado del art. 26, LPDC (Ley N° 21.081).

3. La eventual jerarquía

Una vez revisados los derechos que el art. 19 LPDC concede al consumidor afectado, cabe cuestionarse si existe entre ellos alguna prelación, o bien si su titular puede optar libremente y a su solo arbitrio por uno u otro, posibilidad que sí se encuentra establecida expresamente en el art. 20, LPDC.

Conforme a una primera respuesta, se podría sostener que el legislador efectivamente habría instituido una suerte de jerarquía remedial, en la

³⁶ VIDAL (2007), p. 528.

³⁷ CORRAL (2006), p. 99.

³⁸ BARRIENTOS (2013), p. 523.

cual la reposición tendría el carácter de derecho principal, en tanto que la bonificación del valor o la devolución del precio procederían únicamente de manera subsidiaria. Corral Talciani se ha decantado por esta tesis, atendida la expresión “en su defecto”, intercalada entre el primer derecho mencionado y los dos últimos³⁹.

Podría asimismo agregarse que si el legislador hubiese querido otorgar al consumidor la facultad de optar, así lo habría explicitado, como efectivamente lo realiza en el art. 20 LPDC.

No obstante, también sería posible defender una segunda interpretación de la norma en comento, por la cual se entendería que el consumidor sí tendría la facultad de escoger libremente entre alguno de los mecanismos indicados en el art. 19 LPDC. En esta vereda se encuentra Barrientos Camus⁴⁰, para quien la fórmula lingüística “en su defecto” haría alusión a aquellos casos en los cuales se presentare un impedimento en el cumplimiento de la denominada reposición del producto⁴¹.

Me parece que esta segunda doctrina es correcta, no solo en razón de que se condice de mejor manera con el orden de protección que inspira la LPDC, sino que también porque la ambigüedad de la disposición obliga a que se la deba interpretar *favor debilis*, debiendo primar así aquel sentido que sea más favorable al consumidor⁴².

Por otra parte, y correspondiendo tanto el art. 19 como el 20 LPDC a lo que se denomina garantía legal, no existirían razones prácticas de peso que justifiquen la incorporación de reglas diferenciadas referentes a una eventual prelación remedial.

Es por ello que la expresión “en su defecto”, mencionada en el art. 19 LPDC luego del reconocimiento del derecho a la “sustitución”, efectivamente tiene por objeto permitir al proveedor cumplir válidamente con sus deberes de garantía, mediante la bonificación o la devolución del precio, únicamente cuando el cumplimiento en naturaleza no fuere verdaderamente posible, tal como se había explicado con anterioridad. Por el contrario, cuando no exista la imposibilidad, el acreedor podría escoger a su arbitrio cualquiera de las opciones mencionadas en la norma.

³⁹ CORRAL (2006), p. 99.

⁴⁰ BARRIENTOS (2013), p. 521.

⁴¹ BARRIENTOS (2013), p. 521.

⁴² Las normas del derecho del consumidor deben interpretarse a la luz del principio proconsumidor: BAROCELLI, (2015), p. 23; JARA (1999), p. 48.

Los
causale
esto es,
product
y esto n
febrería
tivamente
su dispo
también

Así l
“entre la
o la dev
gislador
inc. 1º, I
en la do
un orden
disposici
LPDC no
una vez c
el provee

Ahora
ya indica
el provee
producto.

Por otr
samente,
indemniza
la cual es

No ob
Para Zelay

⁴³ CORRAL

⁴⁴ BARRIENTOS

Corona S.A.

⁴⁵ BARRIENTOS

4. La solución del art. 20, LPDC

Los defectos de cantidad también pueden dar lugar a algunas de las causales establecidas en el art. 20, en particular de los literales d) y g)⁴³, esto es, “cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra”, y “cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique”, respectivamente. Por tal razón, en estos casos, el consumidor no solo tendrá a su disposición las prerrogativas que le concede el art. 19 LPDC, sino que también las que se derivan del art. 20 LPDC.

Así las cosas, en primer lugar será titular de un derecho a escoger “entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada” (art. 20, LPDC). Esta vez, el legislador además ha explicitado que el consumidor “podrá optar” (art. 20, inc. 1°, LPDC) por cualquiera de ellos, por lo que existe consenso tanto en la doctrina como en la jurisprudencia en considerar que no existiría un orden prelativo entre los mecanismos de solución consagrados en la disposición⁴⁴. Como explica Barrientos Camus, en el régimen del art. 20 LPDC no cabría distinguir entre derechos primarios y secundarios, aunque, una vez que se ha optado, no sería atendible una retractación⁴⁵, salvo que el proveedor consintiera con ello.

Ahora bien, el ejercicio de esta prerrogativa se realiza en los términos ya indicados a propósito del art. 19 LPDC, esto es, por regla general ante el proveedor y en un plazo de tres meses contados desde la entrega del producto.

Por otra parte, el legislador ha decidido otorgar en este caso, expresamente, una acción indemnizatoria al consumidor –“sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados” (art. 20, encabezado, LPDC)–, la cual es acumulativa con el derecho a la triple opción.

No obstante, el alcance de los daños que ella abarca es discutido. Para Zelaya Etchegaray, solo tendría por objeto resarcir aquellos que se

⁴³ CORRAL (2011), pp. 113 y 114.

⁴⁴ BARRIENTOS (2014), p. 77. Jurisprudencia en este sentido: *SERNAC con Multitiendas Corona S.A.* (2018); *SERNAC e Ibacache con Comercializadora S.A.* (2008).

⁴⁵ BARRIENTOS (2014), p. 77.

deriven de los defectos de la cosa comprada, pero no los que se causen a la persona o bienes del consumidor, o bien a la persona o bienes de un tercero⁴⁶. En contra, Barrientos Camus, tesis que comparto, estima que la acción en comento puede abarcar todos los daños producidos a causa de la presencia de una anomalía en el bien, en aplicación del principio de reparación integral⁴⁷.

Por otra parte, aun de considerarse que la garantía legal tiene efectos indemnizatorios mínimos, por estimarse que procede únicamente respecto de los perjuicios en el producto y no los generados a causa del producto, igualmente quedaría indemne para el afectado el derecho a una indemnización adecuada y oportuna, consagrado en el art. 3º, letra e), el cual también puede ser fuente de una acción civil, que puede ser invocada, puesto que se encuentra redactada en términos amplios.

B. Las infracciones a la Ley N° 19.496

A la garantía legal en sus variantes ya explicadas se agregan otras disposiciones de la misma LPDC en las cuales también pueden ser enmarcados los defectos de cantidad. De hecho, revisada la jurisprudencia nacional, es posible reconocer que la mayoría de los casos en que se ven envueltas anomalías de este tipo son fallados conforme a infracciones a la LPDC, sin que se invoquen ni directa ni indirectamente los arts. 19 y 20 LPDC. Esta circunstancia podría tener por explicación el sincretismo que se forma en el sistema de consumo chileno entre las acciones civiles y contravencionales, producido por el tenor literal de algunas de las disposiciones tanto de la LPDC como de sus normativas procesales complementarias (en especial la Ley N° 18.287 y la Ley N° 15.231).

Por otra parte, ello significa que el proveedor, en estos casos, no solo podrá ser obligado al resarcimiento de los daños sufridos por el consumidor, sino también a una sanción de carácter contravencional.

Así las cosas, es posible señalar que, el defecto de cantidad, en primer lugar, podrá ser fuente de la infracción del art. 23 LPDC, cuando el proveedor en la venta “actuando con negligencia, causa menoscabo al

⁴⁶ ZELAYA (1999), pp. 228 y 229.

⁴⁷ BARRIENTOS (2016), p. 215.

consum
medida

Ello.
Recole
mente in
de carne
esta oca
en el cor
él, en la
obstante,
y el mon

Lo pro
marc Alt
denuncia
comercia
gramos) a

En seg
a algún ilí
veedor, di
o bien no
recordar a
ga a que e
para realiz
destinatari
cual va diri
ha mediado
convención

Un ejem
Cerrillos S.
denunciada
metraje a a
atentaba co
agregar que

⁴⁸ SERNAC

⁴⁹ Moncada

⁵⁰ SERNAC

consumidor debido a fallas o deficiencias en la (...) cantidad, (...) peso o medida del respectivo bien o servicio”.

Ello fue reconocido en *SERNAC y Pastenes con Supermercado Lider Recoleta*⁴⁸, al dictar sentencia condenatoria el JPL de Recoleta precisamente invocando esta disposición, por haberse comercializado una bandeja de carne con menor peso (840 g) del indicado en el rotulado (1,5 kg). En esta ocasión, el tribunal estimó que la LPDC protege “a quienes creyendo en el correcto proceder del proveedor son convencidos para contratar con él, en la confianza que se les brindará un servicio idóneo y seguro”. No obstante, se rechazó la acción civil por no haberse acreditado la existencia y el monto de los perjuicios.

Lo propio ocurrió en *Moncada Altamirano con Supermercados Unimarc Alto Peñuelas* (2010), sentencia mediante la cual se condenó a la denunciada por infracción a los arts. 3°, letra b, y 23, LPDC, a causa de la comercialización de trutros largos de pollo con un contenido menor (552 gramos) al indicado en el envase (692 gramos)⁴⁹.

En segundo término, los defectos de cantidad pueden dar origen también a algún ilícito publicitario, en caso de que el mensaje difundido por el proveedor, directamente o mediante un tercero, resulte ser falso o engañoso, o bien no sea comprobable (arts. 28 y 33 LPDC). En este punto debemos recordar además que el carácter inductivo de esta práctica comercial obliga a que el proveedor sea aún más cuidadoso en los recursos que utiliza para realizar una oferta, evitando generar yerros en las expectativas de su destinatario, todo lo cual se determina de acuerdo al individuo medio al cual va dirigido el producto. En todo caso, y como se indicó, una vez que ha mediado aceptación del consumidor, la publicidad pasa a integrar la convención, por lo que es plenamente vinculante.

Un ejemplo de ello lo encontramos en la causa *SERNAC con Papelera Cerrillos S.A.* (2003)⁵⁰, en la cual se impuso una sanción infraccional a la denunciada por haber comercializado rollos de papel higiénico de menor metraje a aquel indicado en el envase, lo cual, en opinión del tribunal, atentaba contra el principio de comprobabilidad (art. 33 LPDC). Cabe agregar que en esta ocasión se trató únicamente de una acción contraven-

⁴⁸ *SERNAC y Pastenes con Supermercado Lider Recoleta* (2008).

⁴⁹ *Moncada Altamirano con Supermercados Unimarc Alto Peñuelas* (2010).

⁵⁰ *SERNAC con Papelera Cerrillos S.A.* (2003).

cional iniciada por el Sernac, en la cual no intervino consumidor alguno, lo que podría explicar también la falta de invocación del art. 19 LPDC.

En *SERNAC con Supermercado Santa Isabel* (2006), en tanto, el 1° JPL de Santiago condenó a la denunciada, con fundamento en la infracción al art. 28, letra c, LPDC, por haber vendido un tarro de atún con un gramaje menor al indicado en su rotulación (8 gramos menos)⁵¹. En este caso llama la atención la fijación una suma idéntica (\$30.000) para la multa a beneficio municipal y para los daños indemnizables. Respecto del último aspecto, el tribunal estimó que el actor no había logrado acreditar el millón de pesos (\$1.000.000) de perjuicios (\$500.000 por daño patrimonial y \$500.000 por daño extrapatrimonial), que había indicado haber sufrido a causa de la falta de 8 gramos de atún en cada tarro (había comprado 10).

Finalmente, cabe señalar que los defectos de cantidad podrían enmarcarse también en el incumplimiento contractual contemplado en el art. 12 LPDC, sea que la información que no se condice con la realidad conste en el envase o empaque, o bien en un soporte publicitario. De la misma manera podrá dar lugar a la vulneración de alguno de los derechos básicos consagrados en el art. 3° LPDC.

IV. CONCLUSIONES

A partir de las consideraciones anteriormente expuestas es posible colegir que los defectos de cantidad son aquellos que se presentan cuando aquello que ofrece el proveedor precontractualmente no coincide con lo que efectivamente entrega al consumidor, cuando la disconformidad se refiere al aspecto cuantitativo del bien. Por otra parte, el continente en el cual puede constar la información –envase, empaque, producto, publicidad– es indiferente para configurar la existencia de una infracción a la LPDC, pero sí será relevante para enmarcar la situación en alguno de los tipos contravencionales que ella consagra, lo que determinará finalmente las acciones que surjan para el legitimado activo (consumidor, Sernac, Asociación de Consumidores).

Así, será posible invocar en primer lugar la garantía legal en sus variantes del art. 19 LPDC (reposición del producto, la bonificación de su valor en la compra de otro y la devolución del precio pagado en exceso) y del

⁵¹ *SERNAC con Supermercado Santa Isabel* (2006).

art. 20 LPDC que exista

Asimismo no solo a cumplen lo (deficiente y publicida

Finalmente el ajustado el legitimado los intereses

ABELIUK MA
Editorial J

ARISTÓTELES
Gredos.

BAROCELLI, S
vo Código
Sergio Seb
Católica A

BARRIENTOS C
Maza, Íñig
los consum

de la respo
Pontificia U

CONTARDO GON
la Maza, Íñi
derechos de

CORRAL TALCIA
responsabilic
Talciani, Her
Estudios sobr
Cuadernos d

art. 20 LPDC (devolución del precio o cambio o reparación del bien), sin que exista una jerarquía remedial entre los derechos que de ella surgen.

Asimismo, podrá surgir responsabilidad infraccional, que dé origen no solo a una acción indemnizatoria, sino también sancionatoria, si se cumplen los presupuestos de los arts. 12 (incumplimiento del contrato), 23 (deficiente y negligente prestación que genera daños), 28, 33 (información y publicidad) y 3° (derechos básicos de los consumidores) LPDC.

Finalmente, cabe considerar que, en caso de que la conducta del proveedor se ajuste a más de una de las disposiciones o instituciones señaladas, el legitimado activo puede optar por la que se avenga de mejor forma a sus intereses que busca proteger.

V. BIBLIOGRAFÍA CITADA

- ABELIUK MANASEVIC, René (2008). *Las obligaciones*. Tomo 2. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- ARISTÓTELES (1994). *Metafísica*. Tomás Calvo Martínez (trad.). Madrid: Gredos.
- BAROCELLI, Sergio Sebastián (2015). “El derecho del consumidor y el nuevo Código Civil y Comercial”, en Krieger, Walter Fernando; Barocelli, Sergio Sebastián. *Derecho del consumidor*. Buenos Aires: Universidad Católica Argentina.
- BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2013). “Artículo 19 LPDC”, en: De la Maza, Íñigo, y Pizarro, Carlos (edit.). *La protección de los derechos de los consumidores*. Santiago: Editorial Thomson Reuters, pp. 518-523.
- _____ (2014). “La articulación de remedios en el sistema de la responsabilidad civil del consumo”, *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, Vol. XLII, Valparaíso.
- _____ (2016). *La garantía legal*. Santiago: Thomson Reuters.
- BONTARDO GONZÁLEZ, Juan Ignacio (2013). “Artículo 3° E) LPDC”, en: De la Maza, Íñigo, y Pizarro Wilson, Carlos (edit.). *La protección de los derechos de los consumidores*. Santiago: Editorial Thomson Reuters.
- CORRAL TALCIANI, Hernán (1999). “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*. Cuadernos de Extensión. Santiago: Universidad de los Andes.

- _____ (2006). “La responsabilidad por incumplimiento y por productos peligrosos en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores”, en Baraona González, Jorge, y Lagos Villarreal, Osvaldo (ed.). *La protección de los derechos de los consumidores en Chile: Aspectos sustantivos y procesales luego de la reforma contenida en la Ley N° 19.955 de 2004. Cuadernos de Extensión Jurídica N° 12*. Santiago: Universidad de los Andes.
- _____ (2011). *Responsabilidad por productos defectuosos*. Santiago: Abeledo Perrot.
- _____ (2011) (B). “Relaciones entre la ‘garantía legal’ y la garantía voluntaria del proveedor en la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor”, en Elorriaga de Bonis, Fabián. *Estudios de Derecho Civil VII*. Santiago: Editorial Thomson Reuters.
- ELORRIAGA DE BONIS, Fabián (2013). “Las dificultades de los remedios por incumplimiento contractual en la experiencia chilena”, en Mondaca Miranda, Alexis; Aedo Barrena, Cristián (coord.). *Nuevos horizontes del derecho privado*. Santiago: Editorial Librotecnia.
- FERNÁNDEZ FREDES, Francisco (2003). *Manual de derecho chileno de protección al consumidor*. Santiago: Editorial LexisNexis.
- FERRANTE, Alfredo (2018). “Una revisión de los remedios del consumidor chileno en la compraventa con disconformidad a partir de la diferencia entre obligación y garantía”, *Revista de Derecho Privado Universidad del Externado de Colombia*, N° 35, Bogotá.
- GARCÍA-CRUCES, José Antonio (2007). “La compraventa con consumidores sujeta a la Ley N° 23/2003, de 10 de julio, de garantías en la venta de bienes de consumo”, en Bercovitz Rodríguez-Cano, Alberto; Calzada Conde, María Ángeles (dir.). *Contratos mercantiles*. V. I. 3ª edición, Pamplona: Thomson Aranzadi.
- ISLER SOTO, Érika Marlene (2013). *El producto defectuoso en la Ley N° 19.496*. Santiago: Librotecnia.
- _____ (2014). “Suplemento alimenticio y protección de los derechos de los consumidores”, en *Revista Ars Boni et Aequi*, Universidad Bernardo O’Higgins, Año 10, N° 1, Santiago.
- _____ (2015). “Algunas consideraciones sobre la garantía convencional”, en *Revista Chilena de Derecho de Seguros*, N° 24, Santiago.

- JARA AMIGO, Rony (1999). “Ámbito de aplicación de la Ley chilena de protección al consumidor: inclusiones y exclusiones”, en Corral Talciani, Hernán (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.
- LE TOURNEAU, Philippe (2015). *Responsabilité des vendeurs et fabricants*. París: Dalloz.
- LÓPEZ DÍAZ, Patricia Verónica (2010). “La indemnización compensatoria por incumplimiento de los contratos bilaterales como remedio autónomo en el derecho civil chileno”, en *Revista Chilena de Derecho Privado*, N° 15, Santiago.
- VIDAL OLIVARES, Álvaro (2007). “El incumplimiento de obligaciones con objeto fungible y los remedios del acreedor afectado”, en Guzmán Brito, Alejandro (ed.). *El Código Civil de Chile (1855-2005)*. Santiago: Editorial LexisNexis.
- ZELAYA ETCHEGARAY, Pedro (1999). “El cúmulo u opción de responsabilidades en la nueva ley de protección al consumidor”, en: Corral Talciani, Hernán (edit.). *Derecho del consumo y protección al consumidor. Cuadernos de Extensión N° 3*. Santiago: Facultad de Derecho, Universidad de los Andes.

VI. JURISPRUDENCIA CITADA

- SERNAC con Multitiendas Corona S.A.* (2018): C. Ap. Coyhaique, Ing. 31-2017, 23 de febrero de 2018.
- Moncada Altamirano con Supermercados Unimarc Alto Peñuelas* (2010): JPL Coquimbo, rol N° 7000-2009, 3 de mayo de 2010.
- SERNAC e Ibacache con Comercializadora S.A.* (2008): 3° JPL Santiago, rol N° 24691-AMS-2005, 3 de enero de 2008, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 1438-2008, 9 de abril de 2008.
- SERNAC y Pastenes con Supermercado Lider Recoleta* (2008): JPL Recoleta, rol N° 101038-5-2007, 30 de julio de 2008, confirmada por la C. Ap. Santiago, Ing. 3332-2009, 13 de mayo de 2009.
- SERNAC con Supermercado Santa Isabel* (2006): 1° JPL Santiago, rol N° 11658-2006, 15 de diciembre de 2006.
- SERNAC con Papelera Cerrillos S.A.* (2003): JPL Cerrillos, rol N° 47559, 25 de abril de 2003.

VII. NORMATIVA CITADA

a) Normativa nacional

Ley N° 18.287, establece Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local. *Diario Oficial*, 7.02.1984.

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

b) Normativa extranjera

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, N° 2000-21, Ecuador.

Ley Federal de Protección al Consumidor, 24.12.1992, México.

Ley N° 29.571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. 24.07.2010, Perú.

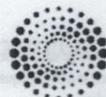
MEDI
 MED
 I. In
 desor
 previs
 A. La
 B. Gar
 parte a
 extern
 régime
 conclu
 jurispr
 I. In
 Hace p
 al desorde
 la (excesiv
 mismo aut
 y lecturas,
 contractual
 valor supre
 de eficienci
 situación p
 1 GROSSI (2

VENTA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

UNA VISIÓN A TRAVÉS DEL CALEIDOSCOPIO LATINOAMERICANO

ALFREDO FERRANTE
(DIRECTOR)

El consumidor persona natural en el derecho chileno	3
<i>Gabriel Hernández Paulsen</i>	
Las personas jurídicas como consumidores	44
<i>Rodrigo Monberg Uribe</i>	
El consumidor y la tercera edad. Una mirada latinoamericana	57
<i>Ruperto J. Martínez</i>	
Definición y concepto de consumidor. Una perspectiva latinoamericana	67
<i>José Manuel Chul Acosta</i>	
El concepto de consumidor en el derecho comparado	77
<i>Javier Wolfson</i>	



THOMSON REUTERS