



Garantía legal del consumidor

Marco regulatorio vigente y ejemplos en la legislación extranjera.

Autor

James Wilkins Binder
Email: jwilkins@bcn.cl

Comisión

Elaborado para la Comisión de Economía, Fomento; Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Protección de los Consumidores y Turismo de la Cámara de Diputados, en el marco de la discusión del proyecto de ley que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores, boletín N° 12.409-3.

N° SUP: 120386

Resumen

La Ley N° 19.496 protege al consumidor de las anomalías del producto, consagrando una serie de casos de deficiencias, fallas, taras o vicios que dan lugar a responsabilidad, comúnmente denominada “garantía legal”, que otorga al consumidor el derecho a optar entre i) la reparación gratuita del bien; ii) su reposición; o iii) la devolución de la cantidad pagada. Ello, sin perjuicio del derecho del consumidor a ser indemnizado por los daños que la inidoneidad del producto genere en el consumidor.

Frente a la coexistencia de la garantía legal descrita y una garantía convencional o voluntaria ofrecida por el proveedor, la legislación vigente otorga un trato prioritario a esta última por sobre la garantía legal, obligando al consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos citados, a hacer efectiva la garantía convencional ante quien corresponda, agotando primero las posibilidades que esta ofrece.

El Proyecto de ley que establece medidas para incentivar la protección de los consumidores, boletín N° 12.409 considerando “una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía voluntaria o convencional”, propone establecer “la libre elección del consumidor para que pueda optar derechamente a alguno de los derechos que otorga la garantía legal o por aquella garantía otorgada por el proveedor.

Revisada la legislación comunitaria europea, así como la que resulta de la transposición de ésta en la legislación española, como también la legislación dispuesta por Colombia sobre este punto, se concluye que la solución que otorgan estas legislaciones a la eventual coexistencia de una garantía legal y una convencional difiere de aquella propuesta en el proyecto de ley. En el caso de la Unión Europea, la directiva comunitaria dispone expresamente que la garantía comercial no afecta los derechos de los consumidores reconocidos por la ley, fórmula que es replicada por la legislación española.

En el caso de Colombia, en tanto, la solución pasa por autorizar garantías suplementarias (voluntarias) condicionado a que estas amplíen o mejoren la cobertura de la garantía legal.

Introducción

La Comisión de Economía, Fomento; Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Protección de los Consumidores y Turismo de la Cámara de Diputados se encuentra estudiando el proyecto de ley que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores, boletín N° 12.409-3 (en adelante el Proyecto de Ley). En ese contexto, ha solicitado a la Biblioteca del Congreso Nacional la elaboración de un informe que revise experiencia extranjera respecto de tres ámbitos regulatorios propuestos en el citado proyecto: derecho de retracto; *overbooking* y garantía al consumidor.

El presente informe se enfoca en el último de los aspectos señalados, esto es, garantía al consumidor. El análisis de este tópico contempla la revisión de la propuesta normativa del Proyecto de Ley en este ámbito, reseñando, las principales reglas nacionales vigentes a su respecto. En este punto se revisa la garantía legal por productos defectuosos, los hechos que la constituyen, los derechos que otorga, especialmente el de reparación del bien, y el tratamiento que la ley le otorga a la garantía convencional o voluntaria y su compatibilidad con la garantía legal.

Finalmente, se da cuenta de cómo la legislación comunitaria de la Unión Europea ha regulado esta materia y como la legislación española ha traspuesto las directivas de la primera. Separadamente se revisa la legislación de Colombia.

I. Régimen nacional de garantía legal

La Ley n° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores (LPC) no define producto defectuoso, pero si considera la aptitud del producto como un factor cuya ausencia genera derechos a favor de los consumidores y responsabilidad para los proveedores. El artículo 19 y 20 de la citada ley protegen al consumidor de las anomalías del producto, consagrando una serie de casos de deficiencias, fallas, taras o vicios que dan lugar a responsabilidad, comúnmente denominada “garantía legal”.

A juicio de Hernán Corral, no se trata, de una regla general determinante de la responsabilidad por incumplimiento o “garantía legal”, sino de un catálogo de supuestos cuyos hechos constitutivos la generan.

1. Hechos constitutivos de inaptitud del producto

Siguiendo la sistematización que efectúa el citado autor, el artículo 20 de la LPC dispone de dos supuestos que específicamente se relacionan con la ineptitud del producto: Deficiencias que impiden que el producto sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o que hubiera sido señalado en la publicidad (calidad); y los defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine (vicios redhibitorios). A continuación se desarrollan estas causales:

a. Deficiencias de producción

Esta causal de responsabilidad está consagrada en la letra c) del artículo 20 y supone como hechos constitutivos las “deficiencias de fabricación, elaboración, o que los materiales, partes, piezas,

elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad”.

Este numeral considera como elementos determinantes, por un lado, la deficiencia en la producción del producto y, por otro, la consecuente inaptitud del producto. Este último factor, a su vez, estará determinado por dos elementos: la finalidad del producto y su publicidad. Ello se traduce en que, independiente de las eventuales deficiencias de producción, para activar la protección al consumidor por medio de la garantía legal será menester que el producto no sea enteramente apto, ya sea para la finalidad para la cual fue fabricado, ya sea para la finalidad comunicada por el proveedor en su publicidad¹.

b. Vicios redhibitorios:

Esta causal de responsabilidad supone que la cosa objeto del contrato “tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine”. Para Francisca Barrientos, los supuestos de esta causal equivalen a los vicios redhibitorios del Código Civil (artículo 1.858). Bajo ese razonamiento, de acuerdo a esta autora, los requisitos que deben reunir los vicios del Código Civil (contemporáneos a la venta, graves y ocultos) deberían aplicarse a los vicios de la causal en análisis, advirtiendo, “que se trata de supuestos más amplios que incluyen la ausencia de cualidad (uso a que se destine)”. Se trataría a juicio de Barrientos, de una “visión funcional de vicio redhibitorio que reconoce el uso habitual de la cosa” (Barrientos, 2013:530).

2. Derechos que otorga la garantía legal

El artículo 20 de la LPC que cataloga las causales de responsabilidad por incumplimiento o garantía legal por inidoneidad de los productos, se encarga de establecer los derechos que tal incumplimiento otorga a los consumidores afectados. Esta norma textualmente dispone que “en los casos que a continuación se señalan (entre ellos, las causales vistas), sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada”.

De la lectura de la norma se concluye el reconocimiento de los siguientes derechos:

- a. Indemnización por los daños que la inidoneidad del producto genere en el consumidor;
- b. El derecho del consumidor de optar por:
 - La reparación gratuita del bien;
 - La reposición (sustitución del bien); ó
 - La devolución de la cantidad pagada (resolución).

¹ La LPC define en su artículo 1º N° 4 “publicidad” como: “la 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, entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato”.

El derecho de indemnización es complementario y no excluyente con el derecho de opción, derecho este último que, por su característica singular de otorgar al consumidor la posibilidad de optar, ha originado que se le denomine como “derecho de opción”.

El derecho a optar por algunas de estas opciones constituye un derecho irrenunciable anticipadamente por el consumidor, que para parte de la doctrina se podría traducir en la nulidad de las disposiciones que convencionalmente limiten o restrinjan este derecho, basado en el carácter abusivo de la cláusula (Barrientos, 2013:532).

El plazo de la garantía legal y, por ende, para ejercer el derecho a reparación debe verificarse dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que el deterioro que motiva dicho ejercicio no sea imputable al consumidor. Por expreso imperativo legal, el ejercicio del derecho a reparación, suspende este plazo de prescripción de la garantía legal durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado (Artículo 21).

En cuanto al legitimado pasivo, de acuerdo al artículo 21 de la LPC, la regla general es que la garantía legal debe ejercerse en contra del vendedor que contrató con el consumidor. Sin embargo, a diferencia de las otras opciones que otorga el artículo 20², el ejercicio del derecho a reparación puede hacerse efectivo, indistintamente o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador.

Finalmente, en cuanto al plazo de reparación, la LPC no establece un plazo máximo para que el vendedor, fabricante o importador cumpla con su obligación de reparación. Tampoco dispone el número de intentos de reparación. A juicio de Barrientos “todo indica que las oportunidades de reparación es una”, por lo que si el consumidor ejerció este derecho y no obstante ello, subsisten las deficiencias, podrá recurrir a las otras opciones dentro del plazo de garantía legal (Barrientos, 2013:535).

3. Garantía convencional o voluntaria

De acuerdo con el Servicio Nacional del Consumidor constituye garantía convencional o voluntaria aquella “que es otorgada por el proveedor, y en virtud de la cual se amplía el plazo de la garantía legal por un periodo de tiempo determinado, generalmente para efectos de que el consumidor pueda reparar el producto o, en determinados casos, se le sustituya por otro nuevo. Lo anterior, sin costo alguno para el consumidor”³.

La LPC otorga a la garantía convencional un trato prioritario respecto de la garantía legal, disponiendo expresamente en el inciso 9º del artículo 21 que: “Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el

² Las acciones de reposición o resolución podrán, en todo caso, hacerse valer, indistintamente en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por haber sido sometido a un procedimiento concursal de liquidación, término de giro u otra circunstancia semejante.

³ La anterior guía del SERNAC, de 2014, la definía como aquella “que se ofrece a los consumidores por los productores de los bienes durables, o por los vendedores de los mismos, y que se refieren al amparo sobre cualquier defecto que se manifieste en un plazo determinado (...)”.

artículo 20, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza”.

Con esta norma la LPC subordinaría el ejercicio de la garantía legal al ejercicio previo de la garantía convencional, de existir esta. Ello se traduce en un eventual debilitamiento de la protección que en esta materia se otorga a los consumidores, por los siguientes motivos:

- a. La garantía convencional podría reconocer derechos de contenido inferior en protección a los derechos que otorga la garantía legal del artículo 20, obligando a los consumidores a someterse a este régimen antes de optar al que consagra el artículo 20. Ello, por cuanto la ley no impone un contenido mínimo a la garantía convencional, ya que sólo se limita a priorizarla por sobre la garantía legal.

No obstante lo anterior, el Servicio Nacional del Consumidor ha interpretado que las garantías convencionales deben “respetar en todo momento los derechos del consumidor, y no condicionarlos o vulnerarlos”, no pudiendo disponer de declaraciones unilaterales del proveedor que nieguen o vacíen de protección legal a los derechos establecidos a favor del consumidor en este punto. En este sentido, ha concluido que las garantías convencionales o voluntarias no pueden desplazar a una garantía legal⁴.

Recientemente, el mismo servicio, con ocasión de aprobación de la "Circular Interpretativa sobre el Derecho a la Calidad e Idoneidad: Régimen de Garantías, de marzo de 2019, ha sostenido que⁵

[I]a existencia de garantías voluntarias, jamás debe ser un impedimento para que los consumidores puedan ejercer su derecho a la triple opción consagrado en el artículo 20 de la LPC. Privar a los consumidores de la triple opción conllevaría una renuncia anticipada de derechos, lo que sería totalmente contrario a lo dispuesto en el artículo 4° de la Ley (irrenunciabilidad anticipada de derechos)..."

- b. Aún considerando una eventual subordinación de la garantía convencional a los derechos de la garantía legal, la primera podría disponer de procedimientos o medios de ejercicio de tales derechos que dificulten el real ejercicio de la garantía. Así queda de manifiesto en la sentencia de la Corte de Apelaciones de Valparaíso, recaída en la causa rol N° 99/2011, donde se da cuenta que el proveedor condicionó el ejercicio de la garantía de reparación al envío por correo del producto, trámite que el consumidor se negó a cumplir por considerarlo inseguro. Al no remitir el producto al servicio técnico en la forma dispuesta por el proveedor, la Corte estimó que el consumidor no hizo valer la garantía convencional, por lo que se encontraba inhabilitada para efectuar la denuncia en orden a hacer valer la garantía legal del artículo 20.

⁴ Guía de Alcances Jurídicos Ley N° 19.496. Derecho a la Calidad e Idoneidad. Régimen de garantías.

⁵ Aprobada por resolución exenta N° 190 de 21 de marzo de 2019.

II. Propuesta modificatoria del Proyecto de Ley

El Proyecto de Ley que motiva este análisis viene en clarificar precisamente el último de los puntos analizados precedentemente, esto es, el derecho de opción del consumidor entre la garantía legal y las denominadas garantías voluntarias o convencionales.

De acuerdo con el Mensaje, algunos proveedores han interpretado que la norma actual impide al consumidor la libre elección entre ambas clases de garantía, aun cuando la ley establece que antes de ejercer alguno de los derechos del artículo 20, el consumidor debe hacer efectiva la garantía otorgada por el proveedor, agotando las posibilidades que se ofrece conforme a los términos de la póliza. En este sentido, el Proyecto de ley sostiene que "una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía voluntaria o convencional". Así, propone establecer "la libre elección del consumidor para que pueda optar derechamente a alguno de los derechos del artículo 20 de la ley N° 19.496, o por aquella garantía otorgada por el proveedor".

Para lo anterior, la iniciativa propone modificar el inciso 9° del artículo 21 de la LPC, reemplazando la palabra "deberá" por "podrá", eliminando así la subordinación de la garantía legal a la garantía convencional en la forma señalada.

Comparando el texto del inciso 9° cuya modificación se propone, se observa

TEXTO VIGENTE	TEXTO PROPUESTO
Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20, <u>deberá</u> hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.	Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20, <u>podrá</u> hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.

*Énfasis añadido

III. Legislación extranjera

Se revisa la legislación comunitaria europea sobre garantía al consumidor. Acto seguido se revisa la manera en que la legislación española ha traspuesto las directivas dictadas al efecto por el ente europeo⁶. Adicionalmente, se analiza el caso colombiano.

1. Unión Europea

En 1999 el Parlamento Europeo y el Consejo publicaron la Directiva 1999/44/CE, por la cual se fijó el estándar mínimo de protección en aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo.

Una de las consideraciones que justificó la directiva fue la falta de conformidad del bien del contrato en los actos de consumo, como principal dificultad de los consumidores y principal fuente de conflictos

⁶ Cabe señalar que en el mismo sentido han actuado legislaciones de raíces jurídicas distintas. Tal es el caso, por ejemplo, de Reino Unido que ha traspuesto tal directiva en similares términos a los dispuestos por España.

con los vendedores, lo que hacía conveniente “aproximar las legislaciones nacionales sobre la venta de bienes de consumo en este aspecto (...)”. En materia de garantía legal, dicha aproximación se tradujo en la consagración del concepto de “conformidad con el contrato”, como una base común a las diferentes tradiciones jurídicas de los Estados Miembros, siendo la falta de conformidad, la que activará el catálogo de derechos del consumidor, por una parte, y la responsabilidad del proveedor, por otra.

Conforme a la normativa común, el vendedor (proveedor) está obligado a entregar al consumidor un bien de acuerdo al contrato de compraventa. A estos efectos, se presume que los bienes son “conformes” al contrato si:

- Se ajustan a la descripción realizada por el vendedor y poseen las cualidades del bien que el vendedor haya presentado al consumidor en forma de muestra o modelo;
- Son aptos para el uso especial requerido por el consumidor que éste haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de la celebración del contrato y éste haya admitido que el bien es apto para dicho uso;
- Son aptos para los usos a que ordinariamente se destinen bienes del mismo tipo;
- Presentan la calidad y las prestaciones habituales de un bien del mismo tipo que el consumidor puede fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del bien y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los bienes hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o el etiquetado.

El vendedor está obligado a responder ante cualquier falta de conformidad en los términos señalados. Ello implica “ponerlos en conformidad” mediante la reparación o la sustitución del bien sin cargo alguno, o una reducción adecuada del precio, o la resolución del contrato respecto de del bien. Salvo prueba en contrario, se presume que las faltas de conformidad que se manifiesten en un período de seis meses a partir de la entrega del bien ya existían en esa fecha, salvo cuando esa presunción sea incompatible con la naturaleza de los bienes o la índole de la falta de conformidad.

El derecho a reparación o sustitución reconoce la salvedad en aquellos casos en que la reparación o restitución resulte imposible o desproporcionada⁷. A diferencia de la legislación chilena, la normativa comunitaria califica el plazo para la reparación:

Toda reparación o sustitución deberá llevarse a cabo en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor, habida cuenta de la naturaleza de los bienes y de la finalidad que tuvieran los bienes para el consumidor.

⁷ De acuerdo al numeral 3 del artículo 3, [s]e considerará desproporcionada toda forma de saneamiento que imponga al vendedor costes que, en comparación con la otra forma de saneamiento, no sean razonables, teniendo en cuenta: el valor que tendría el bien si no hubiera falta de conformidad; la relevancia de la falta de conformidad, y si la forma de saneamiento alternativa pudiese realizarse sin inconvenientes mayores para el consumidor.

Por su parte, la reducción del precio y la resolución están condicionadas a:

- Que el consumidor no pueda exigir ni la reparación ni la sustitución;
- Que el vendedor no hubiera llevado a cabo el saneamiento en un plazo razonable;
- Que el vendedor no hubiera llevado a cabo el saneamiento sin mayores inconvenientes para el consumidor.

En todo caso, el consumidor no tiene derecho a resolver el contrato si la falta de conformidad es de "escasa importancia".

En cuanto, la falta de conformidad puede manifestarse dentro de un plazo de dos años a partir de la entrega del bien. Los derechos de los consumidores están sujetos a un plazo de prescripción que no puede ser inferior a dos años desde la entrega del bien.

Finalmente, en cuanto a la garantía convencional -denominada por la legislación comunitaria "garantía comercial"⁸- la Directiva dispone que esta obliga al proveedor que la ofrece a cumplir con las condiciones establecidas en el documento de garantía y en la correspondiente publicidad. Sin embargo, por expreso mandato legal, esta garantía no afecta los derechos de los consumidores reconocidos por la ley y que deriven de la falta de conformidad del producto o servicio.

Refuerzan este principio dos disposiciones de la Directiva y que es pertinente citar con ocasión del estudio de la norma cuya modificación se propone. La primera ordena que la redacción de la garantía comercial debe declarar que el consumidor goza de derechos con arreglo a la legislación nacional y especificar que la garantía no afecta a los derechos que asisten al consumidor con arreglo a la misma. La segunda, en tanto, declara, en términos generales, que no afectará los derechos de los consumidores ninguna cláusula contractual o acuerdo con el proveedor que excluyan o limiten directa o indirectamente dichos derechos.

Estas dos disposiciones confirman la norma dispuesta expresamente para la garantía comercial, en el sentido de que ésta no puede limitar en ninguna forma los derechos legales.

2. España

España regula la garantía al consumidor en el Título IV del Libro II del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

De acuerdo con las disposiciones de dicho título, el proveedor debe responder ante el consumidor frente a cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto. Para ello, siguiendo la normativa comunitaria, la norma española entiende que hay conformidad cuando los productos:

⁸ Véase el artículo 12 de la Directiva.

- Se ajusten a la descripción realizada por el proveedor y posean las cualidades del producto que el proveedor haya presentado al consumidor y usuario en forma de muestra o modelo;
- Sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinen los productos del mismo tipo;
- Sean aptos para cualquier uso especial requerido por el consumidor y usuario cuando lo haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de celebración del contrato, siempre que éste haya admitido que el producto es apto para dicho uso;
- Presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el consumidor y usuario pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del producto y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los productos hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o en el etiquetado⁹.

Frente a una disconformidad, el consumidor tiene derecho a la reparación del producto, a su sustitución, a la rebaja del precio o a la resolución del contrato. Ello, conforme con los términos siguientes:

- El consumidor y usuario puede optar entre exigir la reparación o la sustitución gratuita del producto, salvo que una de estas dos opciones resulte objetivamente imposible o desproporcionada¹⁰;
- La reparación o la sustitución deben efectuarse en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor y usuario, habida cuenta de la naturaleza de los productos y de la finalidad que tuvieran para el consumidor. La reparación suspende el cómputo de los plazos de garantía y de prescripción de la acción;
- Si efectuada la reparación y entregado el producto, persistiere la disconformidad, el consumidor puede exigir la sustitución del producto (salvo que esta opción resulte desproporcionada), la rebaja del precio¹¹ o la resolución del contrato;
- El consumidor no puede exigir la sustitución en el caso de productos no fungibles, ni tampoco cuando se trate de productos de segunda mano;
- La rebaja del precio y la resolución del contrato proceden, a elección del consumidor, cuando éste no pudiera exigir la reparación o la sustitución y en los casos en que éstas no se hubieran llevado a cabo en plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor y usuario;
- La resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia.

El proveedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega. Solo puede pactarse un plazo menor tratándose de productos de segunda mano, el que, en

⁹ De acuerdo a la misma norma, el vendedor no quedará obligado por tales declaraciones públicas si demuestra que desconocía y no cabía razonablemente esperar que conociera la declaración en cuestión, que dicha declaración había sido corregida en el momento de celebración del contrato o que dicha declaración no pudo influir en la decisión de comprar el producto.

¹⁰ De acuerdo al numeral 2 del artículo 119, "[s]e considerará desproporcionada la forma de saneamiento que en comparación con la otra, imponga al vendedor costes que no sean razonables, teniendo en cuenta el valor que tendría el producto si no hubiera falta de conformidad, la relevancia de la falta de conformidad y si la forma de saneamiento alternativa se pudiese realizar sin inconvenientes mayores para el consumidor y usuario".

¹¹ De acuerdo al artículo 122, "[l]a rebaja del precio será proporcional a la diferencia existente entre el valor que el producto hubiera tenido en el momento de la entrega de haber sido conforme con el contrato y el valor que el producto efectivamente entregado tenía en el momento de dicha entrega".

todo caso, no puede ser inferior a un año desde la entrega. La ley presume que las faltas de conformidad manifestadas en los seis meses posteriores a la entrega, existían cuando la cosa se entregó, salvo que ello sea incompatible con la naturaleza del producto o la clase de la falta de conformidad¹².

Por último, la acción para reclamar los derechos del consumidor y, consecuentemente, la responsabilidad del proveedor, prescribe a los tres años desde la entrega del producto.

En cuanto a la garantía comercial, la ley expresamente dispone que esta no afecta a los derechos legales del consumidor derivados de la falta de conformidad de los productos con el contrato. Ello se desprende de las menciones que la ley exige a la garantía comercial, dentro de las cuales expresamente se señala

2. La garantía expresará necesariamente:

c) Que la garantía no afecta a los derechos legales del consumidor y usuario ante la falta de conformidad de los productos con el contrato.

Complementariamente a dicha norma, la ley española dispone de una norma especial para productos de "naturaleza duradera", respecto de los cuales se exige que la garantía comercial establezca expresamente los derechos que la ley le concede al consumidor ante la falta de conformidad con el contrato y declare "que éstos son independientes y compatibles con la garantía comercial".

3. Colombia

La legislación colombiana (Ley 1480 de 2011) reconoce como derecho del consumidor el de recibir productos de calidad, entendido como el derecho a

[r]ecibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.

Se trata de un derecho que excede al que emana de una garantía legal, extendiéndose a la garantía convencional o voluntaria, e incluso a aquellas condiciones "habituales del mercado". Es por ello que la ley colombiana al definir garantía lo hace en términos generales:

[o]bligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas.

Sin perjuicio de lo anterior, al regular detalladamente el régimen de garantías al consumidor en el título II de la ley, define separadamente garantía legal y garantía "suplementaria", entendida esta última como garantía convencional o voluntaria.

¹² Artículo 1845 del Código de Comercio.

a. Garantía legal

Se define garantía legal como la obligación a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos¹³.

Las obligaciones del proveedor se traducen en las siguientes prestaciones:

- Si el bien admite reparación, la reparación gratuita de los defectos del bien, incluido su transporte y el suministro oportuno de los repuestos.
- Si el bien no admite reparación, la reposición del bien o a la devolución del dinero.
- De repetirse una falla, atendida la naturaleza del bien y las características del defecto, el consumidor puede optar entre una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso pueden ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.
- En los casos de prestación de servicios, frente a un incumplimiento se reconoce el derecho del consumidor de elegir entre la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado.

Adicionalmente, la ley colombiana establece, entre otras, las siguientes obligaciones:

- Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos;
- Disponer de asistencia técnica para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización, de acuerdo con la naturaleza de estos, la que puede tener un costo adicional al precio.
- Contar con la disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada, aun después de vencida la garantía, por el término establecido por la autoridad competente, y a falta de este, el anunciado por el productor.

En cuanto al plazo de la garantía, la legislación colombiana no establece un plazo estricto, sino que delega en la ley o la autoridad administrativa su determinación en razón de la características y naturaleza de los bienes. Así, por ejemplo, la Superintendencia de Industria y Comercio ha fijado los términos de garantía para vehículos particulares (12 meses); para muebles y enseres (12 meses); calzado (2 meses), en todos estos casos desde la entrega al "comprador original".

La Ley contempla una regla residual, para los casos en que no se ha indicado un término de garantía. Este es de un año para productos nuevos. Tratándose de productos perecederos, el plazo se extenderá hasta la fecha de vencimiento o expiración.

¹³ A diferencia de otras legislaciones, la colombiana establece particularmente los elementos de garantía legal respecto de prestaciones de servicios, en el siguiente sentido: "[e]n la prestación de servicios en el que el prestador tiene una obligación de medio, la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado".

Cualquiera sea el término de garantía aplicable a un producto, siempre se entiende suspendido mientras el consumidor esté privado del uso del producto con ocasión del ejercicio de la garantía.

b. Garantía suplementaria

En cuanto a la garantía suplementaria, la ley colombiana faculta su otorgamiento de forma gratuita u onerosa siempre y cuando éstas amplíen o mejoren la cobertura de la garantía legal.

Finalmente, la ley exige que este tipo de garantía conste por escrito, sea de fácil comprensión y con caracteres legibles a simple vista.

Referencias

Boletín 12.409-03. Disponible en: <https://www.camara.cl/> (abril , 2019).

Barrientos Camus, Francisca. Comentario al artículo 20 de la Ley N° 19.496. En “*la protección de los derechos de los consumidores*”, obra colectiva de la Fundación Fernando Fueyo. Thompson Reuters. Santiago, 2013.

Servicio Nacional del Consumidor, *Guía de Alcances Jurídicos Ley N° 19.496. Derecho a la Calidad e Idoneidad. Régimen de garantías*. Disponible en: https://www.sernac.cl/portal/620/articles-9194_archivo_01.pdf (Abril, 2019).

Servicio Nacional del Consumidor, *Circular Interpretativa sobre el Derecho a la Calidad e Idoneidad: Régimen de Garantías*, aprobada por resolución exenta N° 190 de 21 de marzo de 2019. Disponible en: https://www.sernac.cl/portal/617/articles-9194_archivo_01.pdf (Abril, 2019).

Superintendencia de Industria y Comercio. Protección al Consumidor de Colombia. *Una aproximación desde las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio*. Disponible en: <http://bcn.cl/29vyh> (Abril, 2019).

Normativa y jurisprudencia

Chile

Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores. Disponible en: <http://bcn.cl/27hn4> (abril, 2019).

Unión Europea

Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:31999L0044&from=ES> (Abril, 2019)

España

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555> (Abril, 2019).

Colombia

Ley 1480 de 2011 por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. Disponible en: <http://bcn.cl/1lb55> (Abril, 2019).

Decreto N° 735 de 2013, del Ministerio de Comercio Industria y Turismo, por el cual se reglamenta la efectividad de la garantía prevista en los artículos 7 y siguientes de la Ley 1480 de 2011. Disponible en: <http://bcn.cl/29vyi> (Abril, 2019).

Nota aclaratoria

Asesoría Técnica Parlamentaria, está enfocada en apoyar preferentemente el trabajo de las Comisiones Legislativas de ambas Cámaras, con especial atención al seguimiento de los proyectos de ley. Con lo cual se pretende contribuir a la certeza legislativa y a disminuir la brecha de disponibilidad de información y análisis entre Legislativo y Ejecutivo.



Creative Commons Atribución 3.0
(CC BY 3.0 CL)