

## DERECHO DE CONSUMO

*Alfredo Ferrante*

Universidad Alberto Hurtado

EL INICIO DEL CÓMPUTO DEL PLAZO PARA EL EJERCICIO DE LA RESPONSABILIDAD CONTRAVENCIONAL RELATIVA A LA GARANTÍA LEGAL\*

### I. LA LAVADORA DEFECTUOSA

El caso resuelto por la Corte Suprema<sup>1</sup> que a continuación se comenta, se origina con la compra de una lavadora, recibida ese mismo día y que casi un mes después presenta defectos. De este modo, se solicita la evaluación del servicio técnico el que, dos días después, informa que efectivamente existe un defecto no imputable al comprador: un desplazamiento del panel impedía el uso normal del producto<sup>2</sup>. Frente a esta respuesta, el comprador solicita la sustitución del bien o la devolución del dinero, a lo cual el vendedor se niega, queriendo otorgar solo la reparación del producto<sup>3</sup>.

Esta negativa constituye una vulneración del derecho de este consumidor, reflejado en el primer inciso del art. 20 de la ley N° 19.496<sup>4</sup>, por el cual se le faculta para “optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada”.

La actitud del vendedor claramente pasa por alto la posibilidad de ejercer la llamada “triple opción” de la garantía legal<sup>5</sup>, que se refleja en la disposición

---

\* La presente publicación se enmarca en el proyecto Fondecyt N° 1171251 “Medios de tutela y jerarquía en la compraventa de bienes de consumo”, de la cual el autor es investigador responsable.

Este comentario ha sido sometido a *peer review*. Recibido el 24 de mayo de 2018 y aceptado para su publicación el 18 de julio de 2018.

<sup>1</sup> Corte Suprema, 31 de octubre de 2017, rol N° 33.707-17.

<sup>2</sup> El producto se compró y recibió el 24 de mayo de 2015, se solicita la asistencia técnica el 19 de junio y el servicio técnico informa el día 22 de junio.

<sup>3</sup> Se interpone el requerimiento después de seis meses de la compra, y el SERNAC notifica la querrela casi diez meses después de la venta. La fecha de interposición del requerimiento es el 31 de diciembre de 2015 y la notificación de la querrela es el 9 de marzo de 2016. En el cálculo de los plazos de prescripción, al tenor del segundo inciso del art. 21, hay que descontar el de suspensión, en el caso analizado, doce días por el reclamo formulado por el consumidor al SERNAC.

<sup>4</sup> Ley N° 19.496/1997 Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (*Diario Oficial* de 7 de marzo) y sucesivas modificaciones.

<sup>5</sup> Sobre la triple opción y, en general, sobre los remedios a favor del comprador me remito, por todos, a BARRIENTOS (2016), p. 171 y ss.

citada y que constituye la tutela civil de este comprador. Sin embargo, el caso en análisis centra su atención, más bien, sobre la infracción administrativa que puede derivar del caso planteado y sobre el plazo para poder ejercer la respectiva responsabilidad contravencional. Aunque debe advertirse que ya son varios los contenciosos que se dan en relación con lavadoras<sup>6</sup>, la sentencia en comento asume particular relevancia por ser la primera en que la Corte Suprema relaciona la prescripción con la garantía legal, en los términos que se verán<sup>7</sup>.

## II. LA RESPONSABILIDAD CONTRAVENCIONAL RELATIVA A LA GARANTÍA LEGAL

El SERNAC presenta un recurso de queja por incurrir en la infracción administrativa<sup>8</sup> relacionada con el menoscabo que habría provocado la “deficiencia del producto” (art. 23 inc. 1° de la ley N° 19.496), en concreto, una “deficiencia por fabricación” (art. 20 letra c) de la ley N° 19.496). En este caso, una pieza del bien que estaba desplazada e impedía su funcionamiento legitimaba la tutela de la garantía legal y la posibilidad de acudir a la “triple opción” que, sin embargo, fue denegada por el vendedor al imponer la reparación del bien. Específicamente, los jueces habrían incurrido en falta a sus deberes o en abuso de sus facultades en mal interpretar el *dies a quo* desde el cual se computa el derecho ejercitable por el consumidor.

En efecto, dependiendo del momento desde el cual se cuenta el plazo para el ejercicio de la responsabilidad infraccional, esta podría haberse considerado prescrita o no al tenor del art. 26 de la ley N° 19.496<sup>9</sup>. La generalidad

<sup>6</sup> Otras sentencias que se relacionan con vicios y defectos de lavadora: Corte de Apelaciones de San Miguel, 17 de mayo de 2010, rol N° 282-2010, VLEX-226567395; Corte de Apelaciones de Santiago, 7 de diciembre de 2012, rol N° 2661-2011, CL/JUR/2729/2012; Corte de Apelaciones de Iquique, 8 de octubre de 2015, rol N° 79-2015, VLEX-584540010. En relación con una garantía convencional: Corte de Apelaciones de Antofagasta, 12 de noviembre de 2012, rol N° 123-2012, VLEX-408089654.

<sup>7</sup> Para algún otro pronunciamiento de la Corte de Apelaciones en relación con la prescripción: *v.gr.* Corte de Apelaciones de San Miguel, 1 de julio de 2015, rol N° 841-2015, VLEX-576686014; Corte de Apelaciones de Puerto Montt, 12 de abril de 2016, rol N° 174-2015, VLEX-644194757; Corte de Apelaciones de Santiago, 27 de julio de 2016, rol N° 5-2016, VLEX-647744397; Corte de Apelaciones de Chillán, 15 de febrero de 2017, rol N° 66-2016, VLEX-674587457.

Sobre el cómputo de la prestación desde la última falla: Corte de Apelaciones de Valdivia, 8 de julio de 2016, rol N° 34-2016, VLEX-646969417. En relación con la garantía convencional: Corte de Apelaciones de Santiago, 9 de julio de 2009, rol N° 1372-2009, CL/JUR/783/2009; Corte de Apelaciones de Antofagasta, 3 de febrero de 2011, rol N° 148-2010, VLEX-339912818; Corte de Apelaciones de Santiago, 5 de marzo de 2010, rol N° 10780-2009, CL/JUR/1643/2010.

<sup>8</sup> Sobre el punto véase el texto de GUERRERO BECAR (2008), p. 433 y ss., que ha sido pionero en deslindar la prescripción de la acción infraccional respecto de aquella indemnizatoria.

<sup>9</sup> La obra de referencia obligada sobre la prescripción en materia de consumo es ISLER SOTO (2017). Sobre la diferencia entre plazo de prescripción y caducidad del inciso primero y tercero del art. 26, respectivamente, véase también BARCÍA LEHMANN (2012) y (2013).

con que esta disposición puede aplicarse a cualquier tipología infraccional provoca la necesidad de aclarar cómo debe interpretarse su cómputo y así fijar el momento específico de la prescripción: un plazo de seis meses “desde que se haya incurrido en la infracción respectiva”.

En este sentido, las posturas del vendedor y del demandante difieren. Por una parte, el vendedor considera que el cálculo debe iniciarse en el momento que fija el art. 21, puesto que esta disposición se relaciona con el ejercicio efectivo de la acción civil de la garantía legal. Por cierto, su inciso primero hace referencia expresa a un plazo de tres meses para “hacerse efectivo” su ejercicio, desde “la fecha en que se haya recibido el producto”.

La postura podría verse reforzada también, por el hecho de que esta acción, a diferencia de las otras acciones civiles (daños y nulidad), es la única que tiene un inicio de cómputo expresamente regulado en la ley N° 19.496.

En cambio, la Corte Suprema<sup>10</sup>, siguiendo la argumentación del demandante, considera que el plazo para reclamar la infracción debe contarse desde el momento en que se concedió la sola posibilidad de reparar el bien. Así, confirma la decisión de primera instancia<sup>11</sup> y revoca la de segunda<sup>12</sup>, y considera:

“es en esa oportunidad que se produce la infracción legal y determina el inicio del cómputo de plazo de prescripción, pues se la privó de los derechos de reposición, previa restitución, o devolución de lo pagado”.

Esto comportó, para el demandado, además de la condena infraccional, la entrega de una indemnización por daño emergente y moral al comprador<sup>13</sup>. En definitiva, se establece que se incurre en la violación infraccional en el momento que se vulnera la posibilidad efectiva que el comprador tiene de optar por su remedio. En este caso, la libre elección de los remedios viene asumida como una circunstancia que no puede ser violado por parte del vendedor.

La postura que adopta la Corte es, por un lado, que la prescripción de la acción contravencional es independiente del inicio del cómputo del plazo del art. 21 y, por otro, considera que el momento en que se incurre en la infracción al tenor del art. 26 (el momento del cómputo), coincide con la fecha de la negativa a otorgar la garantía legal efectiva, es decir, la elegida por el comprador.

---

<sup>10</sup> Corte Suprema, 31 de octubre de 2017, rol N° 33.707-2017, sentencia dictada con un voto en contra del ministro Carlos Künsemüller.

<sup>11</sup> Primer Juzgado de Policía Local de Rancagua, 5 de mayo 2016, rol 490.097.

<sup>12</sup> Corte de Apelaciones de Rancagua, 20 de junio de 2017, rol 140-2016.

<sup>13</sup> Se condena la Empresa La Polar S.A. a una multa de 5 UTM y al pago de \$199.870 como daño emergente y \$1.000.000 de daño moral para el comprador; más el reajuste de los importes al tenor del art. 27 de la ley.

### III. POSIBILIDAD DE QUE EXISTAN DIFERENTES MOMENTOS DE CÓMPUTO DE LA ACCIÓN CONTRAVENCIONAL RELACIONADA CON LA GARANTÍA LEGAL

Al analizar los hechos de la sentencia, puede observarse que el recurrente pedía que se computara el plazo desde el momento en que se emite el informe técnico que corroboró que el defecto no era imputable al comprador<sup>14</sup>, el cual no necesariamente debiera coincidir con la denegación del remedio escogido. Sin embargo, en este caso así ocurre, puesto que el día que el informe comprueba el requisito de aplicación de la garantía legal (la disconformidad material), también se deniega la sustitución del bien o la devolución de la cantidad pagada. Al ser dos momentos diferentes que pueden no coexistir, es que es útil preguntarse cuál de ellos debe tenerse en consideración como regla general.

El momento de la infracción y, por lo tanto, desde el cual corre el plazo de prescripción del art. 26, podría identificarse con varios: el momento de la celebración del contrato de compraventa, el de la recepción del bien, el de la manifestación (o descubrimiento) del defecto, aquel en que se compruebe que ese vicio efectivamente no es imputable al comprador o el de la negativa de proporcionar la adecuada garantía legal al comprador.

El de la celebración del contrato sería difícil de considerar, pues no siempre se recibe el bien por parte del comprador en ese instante, de modo que no podría tener conocimiento de la disconformidad material. Con todo, en las ventas presenciales por regla general sí hay coincidencia con la recepción del producto, tal como ocurre en el caso analizado. Ese segundo momento –de la recepción– es el defendido por el demandado vendedor, no solo por ser el plazo más cercano a la celebración del contrato (y, por tanto, que comporta una posibilidad más alta de que la acción por contravención prescriba) sino, también, por ser el mismo *dies a quo* para hacer efectiva la acción civil de la garantía legal al tenor del art. 21 de la ley N° 19.496.

Un tercer momento, podría ser aquel en que se compruebe que el vicio no es imputable al comprador, es decir, cuando se corrobora el requisito aplicativo de la garantía legal. Este coincide con la redacción o la notificación del informe técnico. Con independencia de cuál momento se asuma como referencia, ninguno de ambos pareciera ser el apropiado, ya que el informe tendría un valor meramente declarativo y no constitutivo, que solo asevera que el vicio no es imputable al comprador y que se hace procedente la garantía legal.

Luego, un cuarto momento para calcular el plazo es el del efectivo descubrimiento del vicio por parte del comprador, aunque este se orienta más bien a una acción de naturaleza civil, relacionada con la garantía<sup>15</sup>. Por ello, no se

<sup>14</sup> No se analizan aquí los arts. 40 y 41 relativos a las prestaciones de servicios.

<sup>15</sup> Véase, por ejemplo, el art. 1512 del *Código Civil* italiano, que fija para el cómputo del plazo para ejercer la garantía de buen funcionamiento, el momento del descubrimiento del defecto.

trataría del más oportuno respecto de la responsabilidad contravencional, por cuanto esta última requiere la presencia de un menoscabo, provocado por un comportamiento negligente del vendedor, según lo establecido por el art. 23.

El hecho de que el comprador deba responder incluso ante defectos de fábrica demuestra que la garantía legal (entendida como el triple cómputo y no como indemnización de daños) prescinde de la evaluación de la conducta del vendedor, por lo que no se trata de una obligación civil, sino de una responsabilidad tendencialmente objetiva.

En este sentido la responsabilidad (civil) por garantía legal prescinde del comportamiento negligente. Además, el hecho de entregar un bien con un vicio con disconformidad material incide sobre el equilibrio sinalagmático y no necesariamente produce menoscabos en términos de daños y perjuicios. Estos últimos deberán ser probados por el comprador, así como el hecho de no poder utilizar la lavadora por un largo periodo de tiempo.

Por ello, la responsabilidad contravencional del art. 23 debe relacionarse con un comportamiento negligente, mientras que el sistema de los remedios civiles de la garantía legal se activa en forma automática, omitiendo la imputabilidad del deudor<sup>16</sup>. En consecuencia, puede afirmarse que la tutela civil de la garantía legal no necesariamente apareja la sanción administrativa relacionada, pues se trata de dos acciones independientes, aunque la solicitud de la condena infraccional ayudaría, como ya se ha destacado<sup>17</sup>, para compensar los breves plazos de ejercicio de la acción civil, beneficiándose de uno más largo.

Después de lo señalado, puede afirmarse que el momento más apropiado para identificar el cómputo de la acción “desde que se haya incurrido en la infracción respectiva”, en el caso de la garantía legal, es aquel en que se niega al comprador la opción contenida en ella. En el caso que se examina, el momento de la notificación del informe del servicio técnico y la negativa por parte del vendedor coinciden, pero debe quedar claro que es este segundo instante el que debe tomarse en consideración.

En definitiva, la postura de la Corte es correcta, ya que más que identificar el inicio del plazo con la comunicación del informe técnico (como se sostuvo por el demandante) o aquel de la recepción del bien, lo equipara con el momento en que se decide denegar el derecho a la libre elección de uno de los remedios que tiene el comprador en el primer inciso del art. 21.

El hecho de que el máximo tribunal reconozca una infracción en la negativa del vendedor a otorgar estos remedios, habiendo ofrecido únicamente la reparación, muestra una interpretación favorable hacia la posibilidad de elegir de manera libre los derechos contenidos en el art. 20, pudiendo solicitar sin inconvenientes uno diferente de la reparación. Ahora bien, los problemas interpretativos se complicarían si hubiera existido una garantía convencional

<sup>16</sup> Sobre la naturaleza de la garantía legal en la ley N° 19.496, véase FERRANTE (2018).

<sup>17</sup> En este sentido CONTARDO GONZÁLEZ y BARRIENTOS CAMUS (2013), p. 567. Sobre el art. 23 véase también BARRIENTOS CAMUS (2009).

que ofreciera como remedio principal la reparación, ya que el inciso noveno del art. 21 da prioridad al ejercicio de ésta última<sup>18</sup>.

#### IV. EL FUTURO

Lo analizado hasta ahora se refiere al estado actual de la cuestión y aquello que encontrará aplicación en el periodo previo a la reforma entrante de la ley N° 19.496. El *Boletín* N° 9.369-03 que “modifica ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores”, presentado el 3 de junio de 2014 y pendiente de promulgación<sup>19</sup>, modificará el art. 26, cambiando radicalmente algunos aspectos. La *vacatio legis* de la reforma y el ingente número de operaciones comerciales que pueden haberse hecho mientras tanto, no quita importancia al pronunciamiento analizado.

El futuro primer inciso del art. 26 prevé tres órdenes de modificaciones relevantes para los temas que aquí se han abordado. La primera, es la ampliación del plazo de prescripción de seis meses a dos años. Además, se introduce en la parte final de su segundo inciso una clara toma de postura frente a la prescripción de las acciones civiles predisponiendo que: “las acciones civiles prescribirán conforme a las normas establecidas en el Código Civil o leyes especiales”<sup>20</sup>. Por ello, la problemática que hasta ahora se relacionaba con el plazo de ejercicio de acciones civiles<sup>21</sup> parece, en parte, zanjada.

El hecho de disponer expresamente canales separados, con una diferente prescripción, podría hacer concluir que las acciones civiles se tornan independientes respecto a la infracción. Por ello, parecería despejarse también la duda de si se requiere una condena infraccional<sup>22</sup> previa para ejercer la acción civil. Sin embargo, el que debería ser el art. 50 Q, segundo inciso, podría dejar la puerta abierta a una interpretación contraria, por lo menos, en el caso de acción por daños y perjuicios.

A la luz de la reforma, debe dejarse constancia de que existiría un plazo de garantía<sup>23</sup> de tres meses, al tenor del art. 21, al cual debería añadirse el plazo

<sup>18</sup> Esta interesante temática necesita más desarrollo y no puede tratarse aquí. Sobre el punto *v.gr* BARRIENTOS CAMUS (2016), p. 246 y ss.

<sup>19</sup> Sobre su estado de tramitación véase [www.camara.cl/pley/pley\\_detalle.aspx?prmID=9783](http://www.camara.cl/pley/pley_detalle.aspx?prmID=9783) [fecha de consulta: 20 de mayo de 2018].

<sup>20</sup> Art. 26.1 en su futura redacción: “las acciones que persigan la responsabilidad contractual que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de dos años, contado desde que se haya cesado la infracción respectiva. Con todo, las acciones civiles prescribirán conforme a las normas establecidas en el Código Civil o leyes especiales”.

<sup>21</sup> Se reenvía *v.gr.* a BARRIENTOS CAMUS (2011), CONTARDO GONZÁLEZ (2011), CAPRILE BIERMANN (2008), en particular p. 571 y ss.

<sup>22</sup> Bajo un análisis crítico, hay que destacar a PINOCHET OLAVE (2011).

<sup>23</sup> *Mutatis mutandis*, ocurre también en el caso de la responsabilidad contractual del constructor ex art. 2003 del CC. CORRAL TALCIANI (1996), PIZARRO WILSON (2010). Sobre el hecho de que este plazo es de caducidad, véase ISLER (2017), p. 97 y ss.

de prescripción de naturaleza contractual, en caso de garantía legal contra el vendedor, de cinco años desde que se hace exigible la obligación (arts. 2514 y 2515 del *CC*) o de nulidad, de cuatro años desde que se celebra el acto o contrato (arts. 1683 y 1691 del *CC*). Se despeja la duda de la naturaleza de este plazo de tres meses, ya que, si se entendiera como uno de prescripción, se vaciaría de todo contenido la reforma del inciso primero del art. 26.

En este sentido, frente a la garantía legal, el consumidor llegaría a tener una superposición temporal que le permitirá ejercer su acción por un periodo que va más allá de los tres meses de la garantía; eso sí, previa asunción de una carga: haber puesto en conocimiento al vendedor del vicio del bien dentro de este plazo desde la recepción (art. 21, inciso primero), o desde la factura o boleta si quiere ejercer la resolución (penúltimo inciso del art. 21)<sup>24</sup>. Estos dos términos presumiblemente coincidirán, pero no siempre será así. En efecto, la expresa referencia que la reforma hace a que las acciones civiles prescribirán conforme a las normas establecidas en el *Código Civil*, importa necesariamente identificar (por coherencia) que el penúltimo inciso del art. 21, al referirse al ejercicio de la resolución del contrato (“devolución de la cantidad pagada”), se refiere a un plazo de garantía.

Notificar al vendedor la presencia de la disconformidad, será la carga para lograr el efecto favorable que se manifiesta en el ejercicio de la acción correspondiente, acción que prescribirá, por regla general, en cinco años. Por ello, la reforma del art. 26 (si no quisiera interpretarse como vacía) impondría una interpretación del art. 21, inciso primero, en el sentido de que, para hacerse efectivo el ejercicio de los derechos del art. 19, existiría una carga de comunicar el vicio dentro de los referidos tres meses y que se concretaría en un *onus* de inspeccionar, probar el bien o ambas, en aras también de cumplir con el principio de buena fe. Verificada esta carga, el consumidor podrá ejercer su tutela dentro del plazo quinquenal del *Código Civil*. Otra interpretación haría inútil la expresa remisión que el nuevo art. 26 hace a los respectivos plazos de prescripción del *Código*, a no ser que se quiera entender que estos se aplicarían solo a las acciones civiles de daños y perjuicios y nulidad, dejando fuera los demás remedios contractuales.

Este plazo de prescripción se contará no desde el momento en que se reciba el bien, sino desde el momento que la obligación (*rectius*, más bien, en este caso, sería una garantía) sea exigible. Esta exigibilidad se dará desde la manifestación del vicio, elemento configurador de la garantía legal. Otra cosa será la negativa de reparar, sustituir o poner fin al contrato a petición

---

<sup>24</sup> Esta tutela será aún más efectiva con la aprobación de la actual propuesta de ampliar el plazo de garantía de tres meses a dos años: *Boletín* N° 10.452: “Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores estableciendo garantías para los bienes durables”, presentado el día 21 de diciembre de 2015 y aprobado el día 2 de mayo de 2017 por unanimidad con dieciséis votos a favor. Sobre el estado de su tramitación véase: [www.senado.cl/appsenado/templates/tramitacion/index.php?boletin\\_ini=10452-03](http://www.senado.cl/appsenado/templates/tramitacion/index.php?boletin_ini=10452-03) [fecha de consulta: 20 de mayo de 2018].

del comprador, que dará lugar al inicio de la infracción, de acuerdo con la visión adoptada por la Corte Suprema.

Ahora bien, aunque el amplio plazo de prescripción puede ser útil para el caso de la nulidad y los daños, en la garantía legal será poco relevante, ya que el comprador si quiere mirar a la reparación, sustitución o reemplazo del bien ejercerá la acción cuanto antes para evitar el devalúo o desgaste del bien. El principio de buena fe y de mitigación del daño, por lo tanto, deberían conducirlo a ejercer la acción civil en un plazo razonable desde el momento que comunicó la presencia de la disconformidad material para evitar o reducir cualquier ulterior pérdida.

Como última reflexión, la reforma al art. 26 no solo amplía el plazo de prescripción de seis meses a dos años sino que modifica su *dies a quo* desde que “se haya incurrido en la infracción”, al momento en que esta “haya cesado”. Desde esta perspectiva, la nueva disposición provoca perplejidades, ya que sería paradójico identificar este cese de la infracción en el caso de garantía legal. Toda vez que el cese de la infracción se daría, precisamente, cuando se haya concretado la garantía, es decir, en el momento en que el vendedor haya cumplido realmente.

En definitiva, la sentencia examinada, además de aclarar algunos aspectos útiles, indirectamente elimina dudas sobre el momento desde el cual debiese computarse la prescripción de la respectiva acción, en cuanto al cese de la infracción y la garantía legal. Por esto, su criterio podría aplicarse también después de la reforma, evitando eventuales problemas interpretativos de la normativa actual y futura.

#### BIBLIOGRAFÍA

- BARCIA LEHMANN, Rodrigo (2012). “Estudio sobre la prescripción y caducidad en el derecho del consumo”. *Revista Chilena de Derecho Privado*, N° 19, Santiago.
- BARCIA LEHMANN, Rodrigo (2013). “Art. 26”, en Iñigo DE LA MAZA GAZMURI, Carlos PIZARRO WILSON (dir.), Francisca BARRIENTOS CAMUS (coord.), *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de protección a los derechos de los consumidores*, Santiago de Chile: Thomson Reuters.
- BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2009). “Función del artículo 23 como fuente ambigua de responsabilidad en la Ley de Protección al consumidor. Alguna jurisprudencia reciente”, en Carlos PIZARRO WILSON (coord.), *Estudios de Derecho Civil IV*, Santiago: Legal Publishing.
- BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2011), “Comentario. Aumento de comisión por mantención de servicio sin con sentimiento del consumidor. Cláusulas abusivas, indemnizaciones y multas. Prescripción de la acción in fraccional y relación con las demás acciones. Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, 3 de octubre de 2011, rol N° 976-2011”. *Revista Chilena de Derecho Privado*, N° 17, Santiago.



- BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2016). *Garantía Legal*. Santiago: Thomson Reuters.
- CAPRILE BIERMANN, Bruno (2008). “Las acciones del comprador insatisfecho: el cúmulo actual (Ley de Protección al Consumidor, vicios redhibitorios, error sustancial, resolución por incumplimiento) y la tendencia al deber de conformidad en el Derecho comparado”, en Fabricio MANTILLA ESPINOSA y Carlos PIZARRO WILSON (coords.), *Estudios de Derecho Privado en homenaje a Christian Larroumet*, Santiago: Fundación Fernando Fueyo Laneri.
- CONTARDO GONZÁLEZ, Juan Ignacio (2011). “Prescripción de la acción indemnizatoria en la Ley de Protección al Consumidor: tendencias jurisprudenciales”. *Cuadernos de Extensión Jurídica*. N° 21. Santiago.
- CONTARDO GONZÁLEZ, Juan Ignacio, Francisca BARRIENTOS CAMUS, (2013), “art. 23”, en Iñigo DE LA MAZA GAZMURI, Carlos PIZARRO WILSON (dirs.), Francisca BARRIENTOS CAMUS (coord.). *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de protección a los derechos de los consumidores*, Santiago: Thomson Reuters.
- CORRAL TALCIANI, Hernán (1996). “Daños causados por la ruina de edificios y responsabilidad civil del empresario y de los profesionales de la construcción”. *Revista de Derecho y Jurisprudencia*. N° 1. Santiago.
- 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 Derecho Privado*. N° 35. Bogotá.
- GUERRERO BECAR, José Luís (2008). “La distinción entre contravención infraccional e incumplimiento contractual o contravención civil en materia de protección de derechos del consumidor”, en Alejandro Guzmán Brito (ed.), *Colección de estudios de Derecho Civil en homenaje a la profesora Inés Pardo de Carvalho*, Valparaíso: Ediciones Universitarias de Valparaíso.
- ISLER SOTO, Erika (2017). *Prescripción extintiva en el Derecho del Consumo*, Santiago: Rubicon.
- PINOCHET OLAVE, Ruperto (2011). “¿Es necesaria la condena infraccional como requisito de procedencia a la indemnización de perjuicios regulada en la Ley 19.496 sobre protección del consumidor? Un error histórico”, en Fabián ELORRIAGA DE BONIS (coord.). *Estudios de Derecho Civil VII. Jornadas Nacionales de Derecho Civil*, Santiago: Thomson Reuters Abeledo, Perrot.
- PIZARRO WILSON, Carlos (2010). “Daños en la construcción, fuerza mayor y terremotos”. *Revista de Derecho*, N° 1, Valparaíso.

### *Jurisprudencia citada*

- Primer Juzgado de Policía Local de Rancagua, 5 de mayo 2016, rol 490.097.
- Corte de Apelaciones de Santiago, 9 de julio de 2009, rol N° 1372-2009, CL/JUR/783/2009.
- Corte de Apelaciones de Antofagasta, 3 de febrero de 2011, rol N° 148-2010, VLEX-339912818.

- Corte de Apelaciones de Santiago, 5 de marzo de 2010, rol N° 10780-2009, CL/JUR/1643/2010.
- Corte de Apelaciones de San Miguel, 17 de mayo de 2010, rol N° 282-2010, VLEX-226567395.
- Corte de Apelaciones de Iquique, 8 de octubre de 2015, rol N° 79-2015, VLEX-584540010.
- Corte de Apelaciones de Santiago, 7 de diciembre de 2012, rol N° 2661-2011, CL/JUR/2729/2012.
- Corte de Apelaciones de Antofagasta, 12 de noviembre de 2012, rol N° 123-2012, VLEX-408089654.
- Corte de Apelaciones de San Miguel, 1 de julio de 2015, rol N° 841-2015, VLEX-576686014.
- Corte de Apelaciones de Puerto Montt, 12 de abril de 2016, rol N° 174-2015, VLEX-644194757.
- Corte de Apelaciones de Valdivia, 8 de julio de 2016, rol N° 34-2016, VLEX-646969417.
- Corte de Apelaciones de Santiago, 27 de julio de 2016, rol N° 5-2016, VLEX-647744397.
- Corte de Apelaciones de Chillán, 15 de febrero de 2017, rol N° 66-2016, VLEX-674587457.
- Corte de Apelaciones de Rancagua 20 de junio de 2017, rol 140-2016.
- Corte Suprema 31 de octubre de 2017, rol N° 33.707-17.