

## La devolución de la cantidad pagada en la jurisprudencia: desencaje con la garantía legal

*Alfredo Ferrante\**

### RESUMEN

*El artículo se propone, dentro de la ley respecto de protección de los derechos de los consumidores, desenrañar las vicisitudes jurisprudenciales de la devolución de la cantidad pagada –entendida por la doctrina chilena como resolución– por defectos cualitativos del bien, constatando una confusión conceptual entre la indemnización de daños, la devolución del precio y la resolución del contrato. De este modo, se realiza una sistematización que clarifique sus ámbitos de aplicación en la jurisprudencia de consumo nacional.*

Compraventa; consumidor; remedios contractuales

## *The “refund of the amount paid” and the jurisprudential approach: Mismatches in the product guarantees for consumers*

### ABSTRACT

*The paper aims, within the Consumer Act, to unravel the jurisprudential vicissitudes of right to “refund of the amount paid” - understood by the Chilean doctrine as a termination of contract - in case of the lack of conformity of the good; noting a conceptual confusion between the damages, the “refund of the amount paid” and the termination of the contract. In this way, a systematization is carried out that clarifies its scopes of application in the jurisprudence of Chilean consumer law.*

Sales contract; consumer; remedies

---

\* Licenciado en Derecho, Università di Pisa, Italia. Doctor Europeo en Derecho Civil, Universidad de Oviedo, España. Profesor de Derecho Civil, Universidad Alberto Hurtado. Correo electrónico: [aferrante@uahurtado.cl](mailto:aferrante@uahurtado.cl)

La presente publicación se enmarca en el proyecto FONDECYT N° 1171251, del que el autor es investigador responsable.

Artículo recibido el 22.1.2019 y aceptado para su publicación el 3.9.2019.

## I. INTRODUCCIÓN Y PLANTEAMIENTO

Frente a la disconformidad material del bien, la ley acerca de protección a los derechos de los consumidores<sup>1</sup> no prevé expresamente entre sus remedios a la resolución del contrato. Asimismo, se habla de un derecho a la devolución del precio pagado (art. 19) o de la cantidad pagada (arts. 20 y 21), aspecto que la doctrina ha asimilado a la resolución, pero que no se ha analizado con profundidad desde el punto de vista jurisprudencial (véase *infra* II).

La finalidad de este estudio es demostrar la confusión que existe en la coexistencia de los distintos remedios por disconformidad material en la Ley 19.496 y que la opinión de los tribunales respecto de ciertas cuestiones que suscita su administración no ha sido consistente. Para estos efectos se analizará la aplicación que en la jurisprudencia<sup>2</sup> se realiza del “derecho a la devolución”, ciñéndose esencialmente a la interpretación en caso de defecto cualitativo y no cuantitativo<sup>3</sup>. Se evidenciarán, por un lado, las eventuales incongruencias y la heterogeneidad en su interpretación y, por otro, los diversos problemas que pueden resolverse al interior del sistema de tutela, con cargo a las ideas de jerarquía en la relación entre este derecho y su integración en la garantía legal y la indemnización.

Después de analizar brevemente la postura de la doctrina (sub. II), se procederá a revisar cómo la acción de daños y perjuicios llega a opacar a nivel general la garantía legal (sub. III), dando lugar a una reinterpretación *sui generis* del derecho a la devolución de la cantidad pagada (sub. IV).

## II. EL ESTADO DE LA DOCTRINA COMO PRESUPUESTO Y NECESIDAD DE ESTE ESTUDIO

A la hora de contextualizar y definir los remedios frente a la falta de conformidad del bien defectuoso en la compraventa de consumo, la doctrina que ha examinado la

---

<sup>1</sup> Ley 19.496, de 1997. Donde no se hallan especificadas otras disposiciones normativas, debe entenderse que la referencia se ha hecho a esta ley.

<sup>2</sup> El estudio se focalizará en determinados aspectos que los pronunciamientos de los tribunales destacan con la finalidad de analizar críticamente la devolución de la cantidad pagada frente a la disconformidad material. No se analizarán aquí otros aspectos jurisprudenciales como pueden ser las condiciones o el ámbito de aplicación de este remedio. Para esto se reenvía, por ejemplo, a BARRIENTOS (2016), p. 201 y ss.

<sup>3</sup> En este segundo caso (enmarcado en el art. 19), parecería más obvio que el problema es meramente restitutorio, por cuanto la contraprestación del consumidor no se ha entregado y por ello debe procederse solo a aquel importe que se ha pagado “en exceso”, cada vez que la cantidad o el contenido neto ha resultado inferior al indicado.

garantía legal<sup>4</sup> no ha dedicado un estudio profundizado a la devolución del precio (art. 19) o de la cantidad pagada (arts. 20 y 21) en la Ley 19.496<sup>5</sup>, en tanto medio de tutela<sup>6</sup>.

Al referirse a esta tutela, el legislador utiliza una peculiar terminología que la doctrina ha asociado con la resolución del contrato. En este sentido, se han identificado estos dos términos como sinónimos<sup>7</sup>.

Por ello se habla de “resolución o devolución de cantidad pagada”<sup>8</sup> y la literatura que más ha profundizado en este ámbito mantiene una posición constante en esta asimilación<sup>9</sup>. La reiteración de esta postura hace que lo que era inicialmente una suposición, pareciera a lo largo de los años transformarse en una certeza<sup>10</sup>. Incluso, también en relación con los servicios de consumo, la devolución del precio se ha equiparado a la resolución<sup>11</sup>.

Del análisis de los autores que han tratado la materia se observa que se han limitado a asociar este remedio a la resolución del contrato, sin destacar ciertas características o aristas que el análisis jurisprudencial puede aportar. En concreto, las obras que han examinado los pronunciamientos de los tribunales<sup>12</sup> no tratan este tema, y quienes sí lo han hecho lo han revisado de manera escueta<sup>13</sup>, o circunscribiendo el problema solo a la gravedad o esencialidad que debe tener la disconformidad material<sup>14</sup>.

Finalmente, también es admisible constatar que la dogmática acerca de la resolución del contrato y la tutela de comprador en el ámbito tradicional codificado<sup>15</sup>, no ha tratado indirecta ni complementariamente este tema, así como tampoco lo han hecho

---

<sup>4</sup> Respecto de esta, véase, por todos, BARRIENTOS (2016).

<sup>5</sup> Se ha destacado que, más que la alusión a la “cantidad” pagada, debe entenderse la devolución del dinero, por lo que dicha cantidad debería ser reajustada a tenor del art. 27 de la Ley 19.496: CORRAL (1999), p. 171. En sentido parecido también PEÑAILILLO, (2003), p. 431, que alude a que ello “abandona el natural concepto de precio”.

<sup>6</sup> Se utilizarán aquí indistintamente los términos “remedio” y “medio de tutela. Una aclaración en la etimología de la palabra remedios: FERRANTE (2018a), p. 166.

<sup>7</sup> Así, por ejemplo, se considera que “merecen ser atendidas las soluciones que la doctrina ha identificado para dar lugar a la resolución”: LORENZINI, (2016), p. 687.

<sup>8</sup> RODRÍGUEZ GREZ, (2015), p. 54.

<sup>9</sup> A lo largo de su análisis se habla de “facultad resolutoria o precio pagado” (BARRIENTOS, 2016), p. 202), de una “resolución del contrato (llamada devolución del precio en el artículo 20)” (BARRIENTOS, 2017), p. 259) o de una “resolución del contrato o devolución del precio pagado” (BARRIENTOS, 2018, p. 358).

<sup>10</sup> Efectivamente ya en 1999, al hablar de la devolución del precio, se afirmaba que “debemos suponer que se trata de una acción resolutoria”, CORRAL (1999), p. 182. Posteriormente, esta suposición parece transformarse en certeza, ya que se afirma que la devolución de la cantidad pagada “es, en verdad, una forma de resolución del contrato”, CORRAL (2006), p. 97, nota N° 3; *idem* CORRAL (2011), p. 117, nota N° 141.

<sup>11</sup> En relación con el art. 41 de la Ley 19.496: RODRÍGUEZ PINTO, (2006), p. 119. Y se considera que la “devolución del precio” es el nombre que se adopta para la resolución, CONTARDO, (2013), p. 883. De este remedio en los servicios de consumo véase CONTARDO (2013), en particular p. 881-884.

<sup>12</sup> Consúltese por ejemplo la obra de CORNEJO Y LARROUCAU (2018).

<sup>13</sup> NASSER (2013) p. 551; RODRÍGUEZ GREZ, (2015), p. 54. No se toca el tema en BARRIENTOS (2017).

<sup>14</sup> Véase BARRIENTOS, (2013), BARRIENTOS (2016), p. 200 y ss.

<sup>15</sup> Véase, por ejemplo, los trabajos de DE LA MAZA (2017).

en materia de consumo<sup>16</sup> las obras generales o específicas de los remedios contractuales que revisan la resolución<sup>17</sup>.

En todo este contexto, debe recalcar la aguda crítica del profesor Peñailillo quien destaca la “muy rudimentaria expresión” utilizada por el art. 20, pues si “lo consagrado es la resolución por incumplimiento y el error consiste en confundir un concepto (la resolución) con una de sus principales consecuencias, la restitución de una de las prestaciones”<sup>18</sup>.

En definitiva, el primer punto de referencia es que la doctrina esencialmente equi-para las dos figuras; y segundo, que una parte de ella efectivamente constata la imprecisa redacción de la norma. Finalmente, tampoco se ha analizado la jurisprudencia con el adecuado detenimiento, para valorar si esta asocia o distorsiona la visión dogmática. Constatados todos estos presupuestos, se hace necesario el examen de la forma en que los tribunales interpretan este medio de tutela.

### III. PRIMERA CONSTATACIÓN. DE LA GARANTÍA LEGAL A LA INDEMNIZACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS COMO PRÁCTICA GENERAL EN RELACIÓN CON LA TUTELA DEL CONSUMIDOR

Si bien la ley de protección a los consumidores predispone como derecho básico la reparación adecuada y oportuna de los daños materiales y morales (art. 3 letra e) que se hubieren ocasionado, este remedio no logra recibir un tratamiento ni regulación sistemática en esta ordenación. Por ejemplo, respecto de la garantía legal, simplemente se aclara que los medios de tutela del consumidor –en caso de disconformidad material– pueden ejercerse “sin perjuicio” de este derecho (art. 20.1).

Por tanto, de acuerdo con este sistema, se permite acudir tanto a la indemnización civil prevista por los arts. 3 y 20.1 como a aquella infraccional, derivada de la querrela relacionada con la garantía legal y que invoca la responsabilidad contravencional del proveedor (cfr. arts. 23 y 26)<sup>19</sup>. Esta indemnización, que resulta de una entrega con disconformidad material, también se basa en la violación del principio de intangibilidad regulado por el art. 12, que retoma el viejo brocardo del *pacta sunt servanda* que en el sistema tradicional codificado se refleja en el art. 1545 CC.

---

<sup>16</sup> Por ejemplo, CÁRDENAS y REVECO (2018), en particular, p. 317 y ss; también, de los remedios, DE LA MAZA y VIDAL (2018), p. 247 y ss. y en particular, en la resolución p. 427 y ss.; DE LA MAZA y VIDAL (2017), donde se trata la resolución con carácter general en p. 413 y ss.

<sup>17</sup> Consúltense en este sentido MEJÍAS (2011) y (2018).

<sup>18</sup> PEÑAILILLO (2003), p. 431, nota 789.

<sup>19</sup> Del art. 23, por ejemplo, véase BARRIENTOS (2009) y BARRIENTOS (2018), p. 360 que incluso posteriormente confirma que “la indemnización de perjuicios se mantiene como el remedio preferido de los consumidores”. En relación con la aplicación de la responsabilidad civil como consecuencia directa o inmediata de la responsabilidad infraccional, en general: BARRIENTOS y CONTARDO GONZÁLEZ (2013). De la separación de los plazos de la acción infraccional e indemnizatoria: BECAR (2008).

La responsabilidad contravencional, relacionada con los derechos que deben ser ofrecidos al consumidor mediante la garantía legal (cfr. arts. 19 y ss) procederá exclusivamente si se verifica un comportamiento culpable del proveedor (art. 23). Así, esta responsabilidad no nace por el solo hecho de expender un producto con fallas, sino, por ejemplo, también podría operar cuando el vendedor se niega injustificadamente<sup>20</sup> a dar efectividad a la garantía legal que procede frente a un producto con disconformidad material.

En cambio, la responsabilidad civil que procede de la garantía legal se caracteriza por participar de un régimen prácticamente objetivo<sup>21</sup>. Esto permitiría separar dichas sedes e incluso demandar en ambas, toda vez que ellas reflejan reglas que tienen distintos presupuestos y finalidades.

Sin embargo, la ventaja de la responsabilidad contravencional, de la que puede derivar la acción de daños y perjuicios, es el plazo de ejercicio más amplio en comparación con la garantía legal. Por ello, los breves plazos de ejercicio de la garantía legal frente a un más amplio plazo para el ejercicio de la querrela del art. 26<sup>22</sup>, en la práctica, termina por desvirtuar lo que señala el art. 21 cuando reza "sin perjuicio del daño ocasionado" (art. 20), pues, aunque con ello se refiere a una indemnización por acción civil, finalmente se recurre a la contravencional *ex* art. 26.

Estas peculiaridades provocan una tendencia a no pedir el remedio concreto expresado en la garantía legal sino que, en cambio, se acuda a una indemnización fundada en el incumplimiento contravencional de la misma garantía. Así ha sucedido con el caso de un celular que no resultó ser resistente al agua<sup>23</sup>, de unas zapatillas que sufrieron descoseduras<sup>24</sup>, de un programa computacional que no pudo ser utilizado<sup>25</sup>, o de un vehículo que presentó múltiples anomalías al poco tiempo de uso<sup>26</sup>. Lo anterior ha conducido incluso a otorgar un daño moral autónomo, es decir, sin que acompañe o derive de algún tipo de daño material, como ocurrió respecto de un computador que presentó desperfectos que no fueron reparados por el servicio técnico<sup>27</sup>. Incluso a veces se pide el

<sup>20</sup> Corte de Apelaciones de Santiago, 4.1.2017, rol 1688-2016.

<sup>21</sup> Relativo al punto, CORRAL (1999), BARRIENTOS (2016), FERRANTE (2018a).

<sup>22</sup> De esta disposición, BARCIA (2009 y 2013), ISLER (2017), concretamente en relación con el ejercicio de la garantía legal FERRANTE (2018b).

<sup>23</sup> En relación con el art. 23, es el caso de un teléfono celular Sony Xperia Z1, teléfono resistente al agua (el catálogo especificaba que era resistente al agua, pudiendo funcionar bajo esta durante 30 minutos): Corte de Apelaciones de Punta Arenas, 20.1.2016, rol 205-2016.

<sup>24</sup> Corte de Apelaciones de Valparaíso, 16.6.2011, rol 299-2011.

<sup>25</sup> Corte de Apelaciones de San Miguel, 8.10. 2010, rol 674-2010.

<sup>26</sup> Corte de Apelaciones de Santiago, 23.10.2009, rol 7656-2009. Aunque inicialmente se había solicitado extrajudicialmente el reemplazo del automóvil: véase Corte de Apelaciones de Talca, 23.4.2015, rol 2077-2014, donde se condena a la indemnización por daño emergente (un millón), más dos millones por daño moral, con una multa de 25 UTM. En relación con los perjuicios que además provoca un vehículo, véase Corte de Apelaciones de Concepción, 25.11.2013, rol 270-2013.

<sup>27</sup> Corte de Apelaciones de Antofagasta, 17.8.2011, rol 49-2011.

importe del precio del bien comprado por concepto de daño emergente, y, en subsidio, la sustitución del vehículo por otras características, más el daño moral<sup>28</sup>.

En consecuencia, en los hechos, la preferencia por la indemnización que deriva de la acción contravencional limita la tutela efectiva del comprador, especialmente respecto de los remedios de reparación o sustitución, los que quedan relegados a un segundo nivel de aplicación. Así, el propio derecho de opción previsto en los arts. 19 y ss. se ve debilitado, ya que el objetivo perseguido es “la aplicación de una multa al comercio vendedor del producto y la indemnización de los perjuicios ocasionados”<sup>29</sup>.

Considerando que condenas infraccionales y de daños y perjuicios pueden ser autónomas, es posible que se llegue a otorgar la indemnización —correspondiente al precio del bien— con independencia de una responsabilidad contravencional que ha sido rechazada<sup>30</sup>. Esta individualidad, sumada a los distintos plazos de prescripción, conduce a que, frente a la imposibilidad de reclamar la acción civil, se logre la tutela efectiva del consumidor mediante la acción de daños que surge de la responsabilidad infraccional. Y es probable que, gracias al reciente aumento del término de prescripción seis meses a dos años para hacer efectiva esta última<sup>31</sup>, dicha práctica se ve incrementada.

#### IV. (SIGUE) Y COMO PRÁCTICA ESPECÍFICA EN RELACIÓN CON LA DEVOLUCIÓN DE LA CANTIDAD PAGADA

El fenómeno que se acaba de analizar conduce a sorprendentes resultados en relación con la devolución de la cantidad pagada. No pudiéndose pedir en sede infraccional los remedios propios de la garantía legal —como la sustitución o la devolución (*stricto sensu*) del precio<sup>32</sup>— y gracias a la separación<sup>33</sup> entre responsabilidad contravencional y civil, el mecanismo se desvirtúa por una cierta constante en asociar el importe de la indemnización con la propia cantidad pagada.

Por ello y cuando ya han transcurrido los plazos del art. 21, se recurre a los arts. 23 y 26 para aprovechar su mayor amplitud y casi sistemáticamente se produce la concesión, por un lado, de un daño correspondiente al precio pagado y, por otro, de un daño moral<sup>34</sup>. De esta manera, se enmascara la tutela que se hubiera dado con la garantía

<sup>28</sup> Corte de Apelaciones de Antofagasta, 1.3. 2011, rol 183-2010.

<sup>29</sup> Corte de Apelaciones de Valparaíso, 16.6.2011, rol 299-2011.

<sup>30</sup> Además, se condenó a lucro cesante y daño moral: Corte Suprema, 12.4. 2018, rol 995-2018.

<sup>31</sup> Mediante la modificación del art. 26, operada por la Ley 21.081.

<sup>32</sup> Como efectivamente se ha dictaminado al desestimarse la demanda. Corte de Apelaciones de Antofagasta, 14.5.2013, rol 264-2012. En este caso, no se dio lugar a la restitución del dinero, pues se estimó que dicha acción debía hacerse valer por medio de una demanda civil y no de una denuncia infraccional. Sin embargo, se condena a la multa y a las costas al demandado.

<sup>33</sup> Esta independencia se da también al revés, por ejemplo, condenando civilmente, pero absolviendo en la infracción administrativa: Corte de Apelaciones de Santiago, 17.4.2009, rol 7389-2008.

<sup>34</sup> Un claro ejemplo donde se obtienen ambos, es en un caso de un *notebook* que presentaba desperfectos: Corte de Apelaciones de Temuco, 2.3.2012, rol 111-2011.

legal, demandando una indemnización equivalente a la devolución del precio pagado por una vía distinta, intentando volver a hacer entrar por la ventana lo que salió, por haber transcurrido ya el brevísimo término de tres meses relativos a la garantía legal.

Un claro ejemplo de esta afirmación es aquella resolución en que, si bien se deniega el remedio de la sustitución y el de la resolución pedidos por el consumidor porque las acciones se encontraban prescritas, al mismo tiempo condena por responsabilidad infraccional al vendedor y otorga una suma por daño moral. Esta sentencia<sup>35</sup>, aunque no cumple con el patrón de las demás que se revisarán en las próximas páginas (al no conceder el daño material por el importe correspondiente al precio del bien), es útil para clarificar la independencia de la infracción y la correspondiente indemnización respecto de la acción civil de garantía.

En este sentido, la peculiar tendencia jurisprudencial recién expuesta requiere una necesaria sistematización que se analizará seguidamente, con la finalidad de uniformar la comprensión de su actual heterogeneidad.

## V. SEGUNDA CONSTATACIÓN: LA DESNATURALIZACIÓN JURISPRUDENCIAL DEL REMEDIO DE LA DEVOLUCIÓN DE LA CANTIDAD PAGADA

Al sistematizar la jurisprudencia en torno a lo que se ha entendido como resolución del contrato en el marco de la garantía legal, se constata, como se verá seguidamente, una cierta desnaturalización del concepto doctrinal de la devolución de la cantidad pagada y de su asociación con dicho remedio en el derecho de consumo.

En efecto, de una revisión de sentencias se aprecia con facilidad que este derecho a que se devuelva la cantidad pagada no siempre se enmarca técnicamente en una resolución del contrato, sino que se ha concebido de distintas maneras. Por ejemplo, en ocasiones ha sido decretado a propósito de un importe indemnizatorio, pero correspondiente al precio (IV.1). También es posible identificarlo con un híbrido entre ambos remedios, cuando se condena a una indemnización equivalente al precio del bien vendido, pero en que, además, se impone el efecto restitutorio de la devolución del bien (IV.2). Y solamente un exiguo número de pronunciamientos dan constancia de la aplicación de la devolución del precio con efectos directa y únicamente restitutorios, los que, por ello, pueden ser asimilables con propiedad a la resolución del contrato (IV.3).

### 1. *El importe indemnizatorio equivalente al precio pagado*

La mayoría de los pronunciamientos revisados conceden una indemnización que es igual al importe del precio pagado del bien. Por cierto, se trata de una postura que no debería sorprender, ya que no es extraño que se produzcan casos en los que el valor de la indemnización se reduzca únicamente a esta cuantía y al coste de su transporte cuando

<sup>35</sup> Corte de Apelaciones de Antofagasta, 2.6.2014, rol 24-2014.

proceda. De este modo, se ha manifestado que, cuando la infracción ha sido “no proceder oportunamente a la devolución del precio pagado al constatarse que el producto vendido no era apto para el uso al que estaba destinado [...] se condena al demandado a pagar la suma correspondiente al precio del bien a título de daño emergente”<sup>36</sup>. Lo mismo ocurre cuando se considera que “los perjuicios causados a la demandante por concepto de daño emergente, se regulan en la suma de [...] dinero que equivale al valor del producto adquirido”<sup>37</sup>. En este sentido, hay un fuerte patrón jurisprudencial en hacer corresponder la apreciación del daño material exactamente con la suma del precio<sup>38</sup>, motivo por el que “el daño emergente deberá evaluarse en la suma del valor de la cosa”<sup>39</sup>.

En definitiva, se produce una confusión entre el remedio de la devolución del precio y los daños y perjuicios, lo que se comprueba por la asimilación de dos medidas que presentan una diversa naturaleza jurídica, restitutoria y compensatoria, respectivamente. Por ello es equívoca la condena a pagar como daño material lo que en la boleta figura como el precio de una chaqueta adquirida<sup>40</sup>. Así como también se ha hecho, de manera automática y múltiple, cuando se conceden a título de indemnización, importes iguales a lo que se pagó<sup>41</sup>; por ejemplo, en el caso de un *notebook*<sup>42</sup> en que expresamente se condenó “por daños directos” a una suma idéntica al precio del computador<sup>43</sup>. E incluso, cuando se ha otorgado como resarcimiento el precio de un computador que fue robado durante la reparación en el taller y que fue sustituido posteriormente por un segundo que presentó fallas irreparables<sup>44</sup>.

Si bien muchas veces la indemnización del daño material coincidirá con el precio pagado, esto no significa que los perjuicios no puedan consistir en una suma mayor si se le engloba dentro de un ámbito resarcitorio más abarcador<sup>45</sup>. Así, en ocasiones será acumulable con el daño moral<sup>46</sup> y con otras categorías de perjuicios, como ha ocurrido

---

<sup>36</sup> En este caso, además se otorgó una suma por daño moral por la compraventa de una secadora: Corte de Apelaciones de Rancagua, 16.9.2013, rol 58-2013.

<sup>37</sup> Se concede también daño moral en Corte de Apelaciones de La Serena, 9.4.2014, rol 128-2013.

<sup>38</sup> “El daño material –daño emergente– que la actora dice haber sufrido corresponde a la suma de \$ 51.800, que es el valor que pagó por el disco duro que no pudo usar en forma plena por falla de origen”: Corte de Apelaciones de Santiago, 31.1. 2013, rol 513-2012.

<sup>39</sup> En el caso de un refrigerador, en que se entregaron, además, los daños morales: Corte de Apelaciones de Santiago, 21.6.2010, rol 11857-2009.

<sup>40</sup> Cfr. art. 47 del CC, con la presunción del art. 426 del CPC: Corte de Apelaciones de Concepción, 30.7.2014, rol 179-2014.

<sup>41</sup> Corte de Apelaciones de Punta Arenas, 6.11.2013, rol 295-2013; Corte Suprema, 23.3. 2011, rol 9357-2010; Corte de Apelaciones de Concepción, 10.8.2006, rol 8190-2003.

<sup>42</sup> Invocando el art. 23: Corte de Apelaciones de Arica, 23.9.2016, rol 48-2016.

<sup>43</sup> Corte de Apelaciones de Coyhaique, 22.11.2010, rol 32-2010.

<sup>44</sup> Corte de Apelaciones de Santiago, 12.7.2007, rol 867-2007.

<sup>45</sup> Así se establece que “el actor demandó la suma de \$ 50.000 por daño emergente, y pidió la devolución del dinero pagado por la especie defectuosa, suma que debe entenderse comprensiva también del daño emergente que entiende ha experimentado”: Corte de Apelaciones de Antofagasta, 30.3.2004, rol 1226-2003.

<sup>46</sup> En este caso, el daño moral incluso llega a ser desproporcionado respecto del precio de la leche comprada: Corte de Apelaciones de Valdivia, 12.11.2013, rol 201-2013, con una indemnización de un

respecto de un “daño emergente sufrido por el demandante por las sumas correspondiente al valor del producto más los gastos de transporte y daño moral”<sup>47</sup>. La misma tendencia se da en relación con el precio del vehículo que se “deberá pagar a título de indemnización por daño emergente”, añadiéndose el daño moral y también los gastos relativos a la obtención de la patente y los del seguro obligatorio<sup>48</sup>, sin distinguir que estos últimos corresponden a la primera categoría mencionada por el tribunal.

En consecuencia, no es extraño detectar sentencias en que la indemnización y la devolución del precio pagado se tratan casi como sinónimos. La confusión de remedios se percibe con claridad cuando se afirma que se “deberá pagar a título de indemnización y devolución del producto adquirido la suma de \$ 6.794.700”<sup>49</sup>. Siguiendo esta tendencia, se ha fallado también que “se ha producido por parte del consumidor la restitución a la casa comercial demandada, de la impresora que adquirió, de modo que, conforme a lo reclamado, se entiende que este persigue la devolución de la cantidad pagada por concepto de precio, ascendente a \$ 44.980 correspondiente al daño emergente que genera el perjuicio que ha sufrido”<sup>50</sup>.

Esta tendencia jurisprudencial, añade un factor adicional que debe ser destacado: en ocasiones no solo procede a condenar al daño material haciéndolo corresponder con el valor del bien adquirido, sino que ha llegado a omitir ordenar al comprador la restitución del bien defectuoso<sup>51</sup>.

## 2. *El híbrido entre el remedio resolutorio y el indemnizatorio*

La peculiar interpretación de las sentencias recién analizadas hasta ahora refleja una confusión conceptual en la naturaleza de los remedios concedidos. Asimismo, esta imprecisión se vuelve definitivamente más incongruente al mezclar los *efectos* de estos dos remedios, creando un híbrido inapropiado.

Un verdadero oxímoron jurídico de fondo se da, entonces, no solo cuando se asimilan nominalmente los daños y perjuicios al importe de la devolución de lo pagado, sino, sobre todo, cuando se produce el efecto restitutorio.

---

millón de pesos por cada afectado. Acerca de la compraventa de una motocicleta cuyo precio era de 523.529 pesos se indemniza un daño moral de un millón de pesos: Corte de Apelaciones de La Serena, 21.11.2012, rol 352-2012; Corte de Apelaciones de Santiago, 21.6.2010, rol 11857-2009, donde se concede un daño moral de dos millones de pesos, habiéndose pagado un refrigerador por 900.000 pesos.

<sup>47</sup> Aquí el proveedor no informó del derecho de opción de la garantía legal sino solo hasta la contestación de la demanda, momento en que se configuró la infracción: Corte de Apelaciones de Valparaíso, 4 de julio de 2013, rol 228-2013.

<sup>48</sup> Corte de Apelaciones de Antofagasta, 15.6.2010, rol 27-2010.

<sup>49</sup> Corte de Apelaciones de Antofagasta, 20.3.2013, rol 251-2012.

<sup>50</sup> Corte de Apelaciones de La Serena, 14.10.2011, rol 117-2011.

<sup>51</sup> Otro ejemplo es en el caso de la compra de un coche de guagua: Corte de Apelaciones de La Serena, 7.11.2011, rol 133-2011. Pese a que es dudoso que, si el demandado no reclama debidamente la restitución del bien, el juez pueda otorgarla de oficio, bien podría alegarse posteriormente por el proveedor una situación de enriquecimiento ilícito y ejercer, en consecuencia, la correspondiente acción *in rem verso*.

Lo anterior se evidencia en resoluciones que expresan, por ejemplo, que “los perjuicios cuya indemnización pretendió la actora” se materializan en “el reembolso de lo pagado”, previa “devolución de la especie al demandado”<sup>52</sup>. Si bien la solución parece equilibrada, existe una imprecisión conceptual en la que no se reparó: solo la resolución por incumplimiento –que no fue demandada en este caso– es el remedio que tiene efectos restitutorios; y ellos provienen de la consecuencia natural del efecto extintivo del contrato<sup>53</sup>, como además expresamente prevé el art. 20. En cambio, el efecto indemnizatorio tiene una finalidad compensatoria o reparatoria de los daños provocados, pero no de extinción del contrato y menos que opere en forma automática<sup>54</sup>.

Esta postura jurisprudencial no es aislada y suele ordenar el efecto restitutorio a propósito de la indemnización de daños. Se trata de una tendencia –que se da en varios casos– que crea un mecanismo restitutorio adjunto a la acción de daños.

Así, por ejemplo, se afirma que “la demandante debe restituir el producto defectuoso al momento de recibir el pago de la indemnización a que fue condenada la empresa demandada a su favor”<sup>55</sup>, destacando que, en dicha evaluación, ya se consideró el precio del bien. También se presenta a propósito de la compra de piano<sup>56</sup>, de otro bien<sup>57</sup> o de una lavadora donde, además de conceder los daños morales, se ordena que “la denunciante y demandante civil [debe] efectuar la devolución del aparato adquirido por haberse dispuesto el resarcimiento total del valor de compra”<sup>58</sup>. Expresamente también se ha señalado en la venta de automóviles<sup>59</sup>, condenando condicionalmente a “la restitución al actor de lo pagado por la compra del vehículo [...], a título de daño emergente, [y] corresponde también ordenar la devolución del vehículo comprado, por lo que, satisfecho el pago de la suma señalada, procede que el actor deba a su vez restituir la cosa adquirida al vendedor”<sup>60</sup>. La indemnización paralela a la restitución y esta mezcla de

<sup>52</sup> Corte de Apelaciones de Concepción, 9.6. 2015, rol 380-2014.

<sup>53</sup> Por todos véase CÁRDENAS y REVECO (2018), 357 y ss.

<sup>54</sup> Esta discusión ya se produjo a propósito de la autonomía de la indemnización de daños en el derecho civil, concluyéndose que, dependiendo del tipo y estado de cumplimiento del contrato, este se entenderá vigente, cumplido o extinguido. PIZARRO (2007), p. 216 y LÓPEZ (2015), pp. 348 y ss.

<sup>55</sup> Corte de Apelaciones de Santiago, 23.9.2015, rol 940-2015.

<sup>56</sup> Aquí se ordena que “se debe condenar a la demandada, por concepto de daño emergente, a la devolución del dinero de compra (...), lo que deberá efectuarse previa restitución: Corte de Apelaciones de Santiago, 16.4.2015, rol 121-2015.

<sup>57</sup> Aquí la sentencia no especifica de qué bien se trata: Corte de Apelaciones de Santiago, 23.9.2015, rol 940-2015.

<sup>58</sup> Corte de Apelaciones de Iquique, 8.10.2015, rol 79-2015.

<sup>59</sup> Corte de Apelaciones de Concepción, 5.11.2013, rol 206-2013.

<sup>60</sup> Se concede, además, el daño moral respecto de la compraventa de un automóvil: Corte de Apelaciones de Iquique, 10.12.2010, rol 89-2010. Lo mismo ocurre en otro caso, en que se condena por daño emergente al importe del precio del vehículo y se ordena su restitución: “[...] de manera que el monto otorgado por daño emergente, correspondiente al valor pagado por la adquisición del vehículo, procede que sea satisfecho, previa restitución del mismo”: Corte de Apelaciones de La Serena, 23.7.2012, rol 23-2012.

conceptos es aún más perceptible cuando, en la devolución, se puntualiza que deben deducirse las cuotas ya pagadas<sup>61</sup>.

Ahora bien, es cierto que para evitar una situación de enriquecimiento injustificado<sup>62</sup> el consumidor debería siempre restituir el bien –salvo que haya perecido o ya sea totalmente inservible<sup>63</sup>– y así se daría cumplimiento al efecto consecuencial de la resolución. Pero es menester tener en consideración la relevancia de este aspecto, por cuanto, *a fortiori*, un eventual enriquecimiento también se produciría respecto de otros remedios. Como ocurre si, además de concederse la sustitución del bien, se pidan daños y perjuicios (siguiendo la praxis) por un importe igual al precio del bien<sup>64</sup>.

Asimismo, la inexactitud de la postura jurisprudencial recién mencionada resulta más evidente porque el inciso penúltimo del art. 21 considera a la devolución de lo pagado como una hipótesis de venta que queda sin efecto. La expresa referencia que se hace al art. 70 del Decreto Ley 825 de 1974 es clave, pues dicho precepto establece la posibilidad de devolver el importe neto de la cantidad pagada. Esta disposición, que claramente apunta a que la devolución del precio se asimile a una resolución del contrato, debe, por tanto, aplicarse con efectos restitutorios y no en un contexto indemnizatorio. Sin embargo, los tribunales, a la hora de aplicar esta disposición en consonancia con el art. 70 del Decreto Ley 825, utilizan expresión “pagar”<sup>65</sup> y no “devolver”, cuando se condena al pago de una indemnización equivalente al precio del vehículo, pero aplicando el importe neto del precio<sup>66</sup>.

### 3. *La efectiva aplicación de la devolución de la cantidad pagada como resolución del contrato*

Si bien es una parte minoritaria de las sentencias, deben destacarse aquellas que correctamente otorgan una devolución del precio coherente con la finalidad del remedio resolutorio, en aras de su función restitutoria<sup>67</sup>. En efecto, para algún pronunciamiento se expresa claramente que la devolución de la cantidad pagada “no corresponde sino a

---

<sup>61</sup> Aquí se condena, en la compraventa de un *scooter*, “a título de indemnización de perjuicios, a pagar a la actora un monto equivalente al que da cuenta la Factura de fojas 2 599.000.-, al cual habría que deducir las cuotas en que se convino la compra, que aún resten por servir, según cálculo a efectuarse por la Señora secretaria del Tribunal, previa restitución del vehículo a la demandada”: Corte de Apelaciones de Copiapó, 13.4. 2012, rol 12-2012.

<sup>62</sup> Como se afirma expresamente por la Corte de Apelaciones de Concepción, 5.11.2013, rol 206-2013.

<sup>63</sup> Como en el caso de la leche adulterada: Corte de Apelaciones de Valdivia, 12.11. 2013, rol 201-2013.

<sup>64</sup> Esto se pide y desestima, toda vez que, correctamente, la solicitud conduciría a un enriquecimiento injusto en la compraventa de un computador: Corte de Apelaciones de Coyhaique, 3.12.2009, rol 28-2009. Además, destaca que se deniega la solicitud de daño moral.

<sup>65</sup> “[...] la parte demandada deberá pagar al actor la suma de nueve millones novecientos noventa mil pesos (\$ 9.990.000) a la que deberá reducirse el Impuesto al Valor Agregado [...] debiendo procederse a la devolución del vehículo al vendedor, sin costas del recurso: Corte de Apelaciones de Antofagasta, 1.3.2011, rol 183-2010.

<sup>66</sup> Corte de Apelaciones de Antofagasta, 3.2.2011, rol 148-2010.

<sup>67</sup> En relación con unos anteojos donde que se “deberá devolver [...], la suma de \$ 130.000, pagada”: Corte de Apelaciones de Concepción, 11.8.2008, rol 606-2007.

una acción restitutoria<sup>68</sup> y en este sentido, se procede a ordenar la restitución del valor del precio pagado más el daño moral, prescindiendo de la condena de la infracción administrativa<sup>69</sup>.

Es importante aquí reportar un par de sentencias que no solo enmarcan adecuadamente la devolución de la cantidad pagada en el ámbito resolutorio, sino que destacan la improcedencia de una indemnización correspondiente a la cuantía del precio pagado. En este sentido, en sede de apelación, se revoca parcialmente la sentencia de primera instancia que había concedido dicho resarcimiento y lo limita a una suma considerablemente inferior, manifestando que “no hubo pérdida total del vehículo<sup>70</sup>”.

Este pronunciamiento destaca porque, tratándose de una acción de daños, se limita a examinar este remedio y no impone al actor la restitución del bien. De esta forma, respecto del automóvil se considera que “si bien presenta un defecto, lo mantiene en su poder al menos funcionando –como se dijo– con casi 9.000 kilómetros recorridos, de manera que no corresponde acceder al pago por concepto de daño emergente por el monto total del vehículo, no obstante ello, no habiéndose entregado por el proveedor un producto de óptima calidad, como era su obligación, corresponde resarcir el perjuicio, pero por una suma inferior al monto del vehículo rebajándose en consecuencia el valor concedido<sup>71</sup>”.

Siguiendo esta tendencia, algunos pronunciamientos de las Cortes de apelaciones, de manera correcta, identifican que la devolución de la cantidad pagada no es un propiamente daño. Gracias a ellos, se rectifican inexactitudes que pudieren haberse generado en primera instancia, afirmando que el importe que se había concedido al consumidor a título de indemnización no corresponde a un perjuicio, sino que a una genuina restitución<sup>72</sup>.

## VI. CONCLUSIONES

El análisis jurisprudencial efectuado no solo ha demostrado una opinión heterogénea de los tribunales respecto de los remedios relativos a la garantía legal, sino que entre esta interpretación y el rigor de aquella doctrinal, se presenta un desencaje, con excepción de una parte minoritaria de pronunciamientos.

Al intentar identificar las causas de esta praxis, se puede señalar la redacción críptica de la Ley 19.496 y sus características propias, ya que se trata de una ley con fuertes

---

<sup>68</sup> Corte de Apelaciones de Antofagasta, 14.5.2013, rol 264-2012.

<sup>69</sup> Efectivamente, en una compra de un automóvil, se revoca la condena al pago de 10 UTM a las que la primera instancia había condenado: Corte de Apelaciones de Santiago, 17.4.2009, rol 7389-2008.

<sup>70</sup> Corte de Apelaciones de Antofagasta, 24.2.2010, rol 150-2009.

<sup>71</sup> Corte de Apelaciones de Antofagasta, 24.2.2010, rol 150-2009.

<sup>72</sup> En este sentido se “confirma en lo demás, la referida sentencia, con declaración que se accede a la petición del mismo actor civil indicado en el numeral anterior, en cuanto a su derecho de opción de recibir devuelto el monto del precio pagado a la demandada”. Pero al mismo tiempo se afirma “que la suma a restituir por la demandada reemplaza el monto de indemnización que se había otorgado en favor del mismo actor civil, por la sentencia en alzada”: Corte de Apelaciones de San Miguel, 18.8.2015, rol 470-2015.

rasgos administrativos<sup>73</sup>, que no consigue compatibilizar los plazos de prescripción de la acción por responsabilidad contravencional, con los del ejercicio de la garantía legal. Esto produce una distorsión del sistema que incide en la jerarquía remedial y fagocita, en los hechos, ciertos remedios tradicionales en favor del consumidor derivados de la garantía legal, como sucede con la devolución del precio frente a la indemnización.

Si se considera que esto es cierto, los pronunciamientos analizados no deben ser reprochados *prima facie*, sino que reinterpretados. Al realizar una lectura transversal de las sentencias que condenan al daño emergente previa restitución, es probable que el juez haya tenido presente que requerir la devolución del objeto era una medida de justicia necesaria para evitar el enriquecimiento injustificado. De esta forma, al aplicar *de facto* el remedio de la resolución del contrato —o al menos uno de sus principales efectos— elude el impedimento que muchas veces se presenta para acudir a él cuando la garantía legal está prescrita.

Consecuencialmente, utiliza el mecanismo indemnizatorio relativo a la responsabilidad contravencional, único posible de demandar en estas circunstancias, revisitándolo con la finalidad de hacer respetar el sinalagma contractual. Por lo anterior, el hecho de que los tribunales enmarquen el remedio de la devolución en una tipología de daños y perjuicios, consigue tutelar al sujeto débil, porque finalmente se le concede el remedio que tiene sus acciones prescritas en la vía contractual regular, al haberse cumplido ya el breve plazo de la garantía legal.

La idea jurisprudencial de asegurar una tutela efectiva *pro consumatore* se observa también en aquellas sentencias que condenan por daño emergente al importe equivalente al precio pagado, pero que no descuidan su diferente naturaleza jurídica. Generalmente, será posible identificarlas por un *obiter* que aluda a esta distinción, como cuando se formula que “en la demanda que da lugar a esta causa el consumidor no está pidiendo la restitución de aquella cantidad, sino la indemnización de perjuicios por daño material. Se trata, pues, de acciones totalmente diversas”<sup>74</sup>.

En definitiva, se asiste a una práctica que, si bien no es técnicamente perfecta, resulta eficiente desde el punto de vista de la tutela del consumidor, dando pie a una paradoja: ahí donde la responsabilidad “objetiva” de la garantía legal no se concreta, sí lo hace la culposa, es decir, una que disminuye el estándar de protección al aumentar las posibilidades de exclusión. Y, además, al otorgar la indemnización en sede de responsabilidad contravencional es que, esencialmente, terminan por limitarse ciertos derechos, como el de restitución o reembolso que otorga el art. 21<sup>75</sup>.

---

<sup>73</sup> Claro ejemplo es la Ley 21.081 de 2018 que modifica la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores (Diario Oficial de 13 de septiembre) y que, esencialmente, no toca aspectos de tutela efectiva del consumidor en relación con la garantía legal.

<sup>74</sup> Y contextualmente a la demanda por indemnización se le aplica el plazo del art. 26, mientras que la devolución del precio debe estar sujeta al plazo del art. 21 de la Ley 19.496: Corte de Apelaciones de Temuco 2.3.2012, rol 111-2011.

<sup>75</sup> Entre muchas confróntese: Corte Suprema, 23.3.2011, rol 9357-2010; Corte de Apelaciones de Concepción, 28.11.2013, rol 196-2013; Corte de Apelaciones de Concepción, 5.11.2013, rol 206-2013; Corte de Apelaciones de Antofagasta, 10.5.2013, rol 226-2012.

Más complicado resulta justificar aquellos pronunciamientos por los que se condena por el importe equivalente al valor del bien, pero en que no se ordena su restitución, dando lugar a eventuales problemas de enriquecimiento injustificado. Aquí puede identificarse un problema de sociología de derecho, debiéndose tomar conciencia de otra realidad: aquella por la que el derecho de consumo, que, en la práctica mueve la economía mediante la relación *business to consumer*, no solo no ha sido estudiado con profundidad por los jueces, sino que tampoco se imparte con regularidad en la etapa de pregrado, situación que podría contribuir a formar adecuadamente las futuras generaciones de abogados, jueces y académicos.

Del análisis efectuado y del hecho de que la Ley 19.496 no prevea expresamente un derecho a la resolución del contrato, se evidencia un claro problema dentro del sistema de tutela del consumidor, no solo respecto de este remedio específico, sino en cuanto a la interacción y jerarquía que podría tener tanto con la acción de daños y perjuicios como con los demás previstos por las leyes.

#### BIBLIOGRAFÍA

- BARAONA GONZÁLEZ, Jorge, 2008: "La acción redhibitoria como acción de nulidad", en: GUZMÁN BRITO, Alejandro (edit.), *Estudios de Derecho Civil III. Jornadas Nacionales de Derecho Civil Valparaíso, 2007*, Santiago de Chile, Legal Publishing, pp. 659-668.
- BARAONA GONZÁLEZ, Jorge, 2014: "La regulación contenida en la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores y las reglas del Código Civil y comercial sobre contratos: un marco comparativo", en: *Revista Chilena de Derecho*, Vol. 41, Nº 2, pp. 381-408.
- BARCIA LEHMANN, Rodrigo, 2013: "Art. 26": en Pizarro Wilson, Carlos y De la Maza Gazmuri, Íñigo (Dir.), Barrientos Camus, Francisca (coord.), *La protección de los Derechos de los consumidores*, Santiago de Chile, Thomson Reuters, pp. 607-748.
- BARCIA LEHMANN, Rodrigo, 2012: "Estudio sobre la prescripción y caducidad en el derecho del consumo", *Revista Chilena de Derecho Privado*, Nº 19.
- BARRIENTOS CAMUS, Francisca, 2009: "Función del artículo 23 como fuente ambigua de responsabilidad en la Ley de Protección al consumidor. Alguna jurisprudencia reciente", en Pizarro Wilson, Carlos (coord.), *Estudios de Derecho Civil IV*, Santiago de Chile, Legal Publishing, pp. 625-642.
- BARRIENTOS CAMUS, Francisca, 2013: "Art. 20", en Pizarro Wilson, Carlos y De la Maza Gazmuri, Íñigo (Dir.), Barrientos Camus, Francisca (coord.), *La protección de los Derechos de los consumidores*, Santiago de Chile, Thomson Reuters, pp. 524-538.
- BARRIENTOS CAMUS, Francisca, 2016: *La garantía legal*, Santiago de Chile, Thomson Reuters.
- BARRIENTOS CAMUS, Francisca, 2017: "Intento de configuración de un concurso de normas por entregas defectuosas en la Ley de Consumo y el Código Civil chilenos", *Revista de Derecho Privado* (Universidad externado), Nº 32.
- BARRIENTOS CAMUS, Francisca, 2018: "Intento de configuración de un concurso de normas por entregas defectuosas en la Ley de Consumo y el Código Civil chilenos", en Vidal Olivares, Álvaro y Momberg Uribe, Rodrigo (edit.), *Cumplimiento específico y ejecución forzada del contrato. De lo sustantivo a lo procesal*, Valparaíso, Ediciones Universitarias Valparaíso, pp. 345-360.
- BARRIENTOS CAMUS, Francisca y CONTARDO GONZÁLEZ, Juan Ignacio, 2013: "Art. 23, primer inciso", en Pizarro Wilson, Carlos y De la Maza Gazmuri, Íñigo (Dir.), Barrientos Camus,

- Francisca (coord.), *La protección de los Derechos de los consumidores*, Santiago de Chile, Thomson Reuters, pp. 556-582.
- CAPRILE, BIERMANN, Bruno, 2010: "El desistimiento unilateral o renuncia. Una especial forma de extinción de los contratos", en: Gonzalo Figueroa Yáñez et al. (coord.), *Estudios de Derecho Civil VI, Jornadas Nacionales de Olmué*, Santiago, Abeledo Perrot, Legal Publishing, pp. 271-296.
- CÁRDENAS VILLARREAL, Hugo; REVECO URZÚA, Ricardo, 2018: *Remedios contractuales. Cláusulas, acciones y otros mecanismos de tutela del crédito*, Santiago de Chile, Thomson Reuters.
- CONTARDO GONZÁLEZ, Juan Ignacio, 2018: "Las garantías voluntarias y convencionales en el derecho de consumo", en Vidal Olivares, Álvaro y Momberg Uribe, Rodrigo (edit.), *Cumplimiento específico y ejecución forzada del contrato. De lo sustantivo a lo procesal*, Valparaíso, Ediciones Universitarias Valparaíso, pp. 361-373.
- CONTARDO GONZÁLEZ, Juan Ignacio, 2013: "Art. 41", en Pizarro Wilson, Carlos y De la Maza Gazmuri, Íñigo (Dir.), Barrientos Camus, Francisca (coord.), *La protección de los Derechos de los consumidores*, Santiago de Chile, Thomson Reuters, pp. 866-888.
- CORNEJO AGUILERA, Pablo; LARROUCAU TORRES, Jorge, dir., 2018: *Contratos. Jurisprudencia civil comentada*, Santiago de Chile, Der.
- CORRAL TALCIANI, Hernán, 1999: "Ley de Protección al consumidor y responsabilidad civil por productos y servicios defectuosos", *Cuadernos de Extensión de la Facultad de Derecho*, monográfico sobre "Derecho del consumo y protección al consumidor. Estudios sobre la Ley N° 19.496 y las principales tendencias extranjeras" (Corral Talciani, Hernán ed.), Universidad de Los Andes, N° 3.
- CORRAL TALCIANI, Hernán, 2006: "La responsabilidad por incumplimiento y por productos peligrosos en la ley de protección de los derechos de los consumidores", *Cuadernos de Extensión de la Facultad de Derecho*, monográfico sobre "La protección de los derechos de los consumidores en Chile. Aspectos sustantivos y procesales luego de la reforma contenida en la Ley 19.955 de 2004" (Baraona González, Jorge y Lagos Villarreal, Osvaldo ed.), Universidad de Los Andes, N° 12.
- CORRAL TALCIANI, Hernán, 2011: *Responsabilidad por productos defectuosos*, Santiago de Chile, Abeledo Perrot, Legal Publishing.
- CORRAL TALCIANI, Hernán, 2013: "Art. 48", en Pizarro Wilson, Carlos y De la Maza Gazmuri, Íñigo (Dir.), Barrientos Camus, Francisca (coord.), *La protección de los Derechos de los consumidores*, Santiago de Chile, Thomson Reuters, pp. 939-947.
- DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo, 2018: *Incumplimiento del vendedor. Estudios y sentencias*, Santiago de Chile, Der.
- DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo; VIDAL OLIVARES, Álvaro, 2018: *Cuestiones de derecho de contratos. Formación, incumplimientos y remedios*, Santiago de Chile, Thomson Reuters.
- DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo; VIDAL OLIVARES, Álvaro, 2017: *Derecho de los contratos. Formación. Contenido. Incumplimiento y remedios del acreedor*, Bogotá, Astrea, Universidad Sergio Arboleda.
- FERRANTE, Alfredo, 2018a: "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 Externado), N° 35.
- FERRANTE, Alfredo, 2018b: "El inicio del plazo para el ejercicio de la responsabilidad contravencional relativa a la garantía legal", *Revista Chilena de Derecho Privado*, N° 30.
- GUERRERO BECAR, José Luis, 2008: "La distinción entre contravención infraccional e incumplimiento contractual o contravención civil en materia de protección de derechos del consumidor", en GUZMÁN BRITO, Alejandro (edit.), *Colección de estudios de Derecho Civil en homenaje a la profesora Inés Pardo de Carvalho*, Valparaíso, Ediciones Universitarias de Valparaíso, pp. 433-453.

- ISLER SOTO, Erika, 2017: *Prescripción extintiva en el Derecho del Consumo*, Santiago de Chile: Rubicon.
- LÓPEZ DÍAZ, Patricia Verónica, 2015: *La autonomía de la indemnización de daños por incumplimiento de un contrato bilateral en el Código Civil chileno*, Santiago de Chile, Thomson Reuters.
- LORENZINI BARRÍA, Jaime, 2016: "Aspectos relevantes de la garantía legal en la Ley de protección al consumidor", en: Departamento de Derecho Privado Universidad de Concepción (edit.), *Estudios de Derecho Civil XI. Jornadas Nacionales de Derecho Civil de Concepción*, Santiago de Chile, Thomson Reuters, pp. 685-704.
- MEJÍAS ALONZO, Claudia, 2011: *El incumplimiento resolutorio en el Código Civil*, Santiago de Chile Abeledo Perrot, Legal Publishing.
- MEJÍAS ALONZO, Claudia, 2018: *Resolución por incumplimiento: su procedencia y efectos*, Cuadernos jurídicos de la academia judicial, Santiago de Chile, Der.
- NASSER OLEA, Marcelo, 2013: "Art. 21", en Pizarro Wilson, Carlos y De la Maza Gazmuri, Íñigo (Dir.); Barrientos Camus, Francisca (coord.), *La protección de los Derechos de los consumidores*, Santiago de Chile, Thomson Reuters, pp. 539-552.
- PEÑAILILLO ARÉVALO, Daniel, 2003: *Obligaciones. Teoría general y clasificaciones. La resolución por incumplimiento*, Santiago de Chile Editorial Jurídica.
- PIZARRO WILSON, Carlos, 2007: "La responsabilidad contractual en el Derecho Chileno", en Mantilla Espinosa, Fabricio (coord.) *Problemas de Derecho de los Contratos*, Bogotá, Universidad del Rosario, *idem* en Pizarro Wilson, Carlos, "Por la autonomía de la acción indemnizatoria por incumplimiento contractual. Sentencia de la Corte de Apelaciones de Punta Arenas, 9 de enero de 2007, en *Revista Chilena de Derecho Privado*, N° 9.
- RODRÍGUEZ GREZ, Pablo, 2015: *Derecho del Consumidor. Estudio crítico*, Santiago de Chile Thomson Reuters.
- RODRÍGUEZ PINTO, María Sara, 2006: "Prestación de servicios y responsabilidad civil en la ley sobre protección de los derechos de los consumidores", *Cuadernos de extensión de la Facultad de Derecho*, monográfico sobre "La protección de los derechos de los consumidores en Chile. Aspectos sustantivos y procesales luego de la reforma contenida en la Ley 19.955 de 2004" (Baraona González, Jorge y Lagos Villarreal, Osvaldo ed.), Universidad de Los Andes, N° 12.

*Normas Jurídicas citadas:*

- LEY 19.496 SOBRE PROTECCIÓN DE DERECHO DE LOS CONSUMIDORES. Diario Oficial de 7 de marzo de 1997.
- DECRETO LEY 825 SOBRE IMPUESTO A LAS VENTAS Y SERVICIOS Y OTRAS DISPOSICIONES LEGALES. Diario Oficial de 31 de diciembre de 1974.

*Jurisprudencia citada:*

- CORTE DE APELACIONES DE ANTOFAGASTA, sentencia de fecha 30 de marzo de 2004, rol 1226-2003, en vlex.cl (VLEX-564562730).
- CORTE DE APELACIONES DE CONCEPCIÓN, sentencia de fecha 10 de agosto de 2006, rol 8190-2003, en vlex.cl (VLEX-564607126).
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO, sentencia de fecha 12 de julio de 2007, rol 867-2007, en vlex.cl (VLEX-563982914).
- CORTE DE APELACIONES DE CONCEPCIÓN, sentencia de fecha 11 de agosto de 2008, rol 606-2007, en westlawchile.cl (CL/JUR/5683/2008).
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO, sentencia de fecha 17 de abril de 2009, rol 7389-2008, en vlex.cl (VLEX-563747358).

- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO, sentencia de fecha 23 de octubre de 2009, rol 7656-2009, en [westlawchile.cl](http://westlawchile.cl) (CL/JUR/5259/2009).
- CORTE DE APELACIONES DE COYHAIQUE, sentencia de fecha 3 de diciembre de 2009, rol 28-2009, en [vlex.cl](http://vlex.cl) (VLEX-242797114).
- CORTE DE APELACIONES DE ANTOFAGASTA, sentencia de fecha 24 de febrero de 2010, rol 150-2009, en [westlawchile.cl](http://westlawchile.cl) (CL/JUR/2409/2010).
- CORTE DE APELACIONES DE ANTOFAGASTA, sentencia de fecha 15 de junio de 2010, rol 27-2010, en [vlex.cl](http://vlex.cl) (VLEX-234329339).
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO, sentencia de fecha 21 de junio de 2010, rol 11857-2009, en [westlawchile.cl](http://westlawchile.cl) (CL/JUR/3436/2010).
- CORTE DE APELACIONES DE SAN MIGUEL, sentencia de fecha 8 de octubre de 2010, rol 674-2010, en [vlex.cl](http://vlex.cl) (VLEX-226624095).
- CORTE DE APELACIONES DE COYHAIQUE, sentencia de fecha 22 de noviembre de 2010, rol 32-2010, en <https://civil.pjud.cl>
- CORTE DE APELACIONES DE IQUIQUE, sentencia de fecha 10 de diciembre de 2010, rol 89-2010, en [vlex.cl](http://vlex.cl) (VLEX-235899179).
- CORTE DE APELACIONES DE ANTOFAGASTA, sentencia de fecha 3 de febrero de 2011, rol 148-2010, en [vlex.cl](http://vlex.cl) (VLEX-339912818).
- CORTE DE APELACIONES DE ANTOFAGASTA, sentencia de fecha 1 de marzo de 2011, rol 183-2010, en [westlawchile.cl](http://westlawchile.cl) (CL/JUR/1671/2011).
- CORTE SUPREMA, sentencia de fecha 23 de marzo de 2011, rol 9357-2010, en [vlex.cl](http://vlex.cl) (VLEX-436703710).
- CORTE DE APELACIONES DE VALPARAÍSO, sentencia de fecha 16 de junio de 2011, rol 299-2011, en [vlex.cl](http://vlex.cl) (VLEX-287386835).
- CORTE DE APELACIONES DE ANTOFAGASTA, sentencia de fecha 17 de agosto de 2011, rol 49-2011, en [vlex.cl](http://vlex.cl) (VLEX-313000942).
- CORTE DE APELACIONES DE LA SERENA, sentencia de fecha 14 de octubre de 2011, rol 117-2011, en [westlawchile.cl](http://westlawchile.cl) (CL/JUR/8203/2011).
- CORTE DE APELACIONES DE LA SERENA, sentencia de fecha 7 de noviembre de 2011, rol 133-2011, en [vlex.cl](http://vlex.cl) (VLEX-331912490).
- CORTE DE APELACIONES DE TEMUCO, sentencia de fecha 2 de marzo de 2012, rol 111-2011, en [vlex.cl](http://vlex.cl) (VLEX-573019846).
- CORTE DE APELACIONES DE COPIAPÓ, sentencia de fecha 13 de abril de 2012, rol 12-2012, en [vlex.cl](http://vlex.cl) (VLEX-370935314).
- CORTE DE APELACIONES DE LA SERENA, sentencia de fecha 23 de julio de 2012, rol 23-2012, en [vlex.cl](http://vlex.cl) (VLEX-395466734).
- CORTE DE APELACIONES DE LA SERENA, sentencia de fecha 21 de noviembre de 2012, rol 352-2012, en [vlex.cl](http://vlex.cl) (VLEX-408092078).
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO, sentencia de fecha 31 de enero de 2013, rol 513-2012, en [vlex.cl](http://vlex.cl) (VLEX-567287566).
- CORTE DE APELACIONES DE ANTOFAGASTA, sentencia de fecha 20 de marzo de 2013, rol 251-2012, en [vlex.cl](http://vlex.cl) (VLEX-634701293).
- CORTE DE APELACIONES DE ANTOFAGASTA, sentencia de fecha 10 de mayo de 2013, rol 226-2012, en [vlex.cl](http://vlex.cl) (VLEX- 638340053).
- CORTE DE APELACIONES DE ANTOFAGASTA, sentencia de fecha 14 de mayo de 2013, rol 264-2012, en [vlex.cl](http://vlex.cl) (VLEX-581438222).
- CORTE DE APELACIONES DE VALPARAÍSO, sentencia de fecha 4 de julio de 2013, rol 228-2013, en [vlex.cl](http://vlex.cl) (VLEX-586466674).

- CORTE DE APELACIONES DE RANCAGUA, sentencia de fecha 16 de septiembre de 2013, rol 58-2013, en vlex.cl (VLEX-589987706).
- CORTE DE APELACIONES DE CONCEPCIÓN, sentencia de fecha 5 de noviembre de 2013, rol 206-2013, en westlawchile.cl (CL/JUR/2542/2013).
- CORTE DE APELACIONES DE VALDIVIA, sentencia de fecha 12 de noviembre de 2013, rol 201-2013, en vlex.cl (VLEX-565725098).
- CORTE DE APELACIONES DE PUNTA ARENAS, sentencia de fecha 6 de noviembre de 2013, rol 295-2013, en vlex.cl (VLEX-563318654).
- CORTE DE APELACIONES DE CONCEPCIÓN, sentencia de fecha 25 de noviembre de 2013, rol 270-2013, en vlex.cl (VLEX-567018166).
- CORTE DE APELACIONES DE CONCEPCIÓN, sentencia de fecha 28 de noviembre de 2013, rol 196-2013, (VLEX-589997502).
- CORTE DE APELACIONES DE LA SERENA, sentencia de fecha 9 de abril de 2014, rol 128-2013, en vlex.cl (VLEX-566918174).
- CORTE DE APELACIONES DE ANTOFAGASTA, sentencia de fecha 2 de junio de 2014, rol 24-2014, en vlex.cl (VLEX-577669034).
- CORTE DE APELACIONES DE CONCEPCIÓN, sentencia de fecha 30 de julio de 2014, rol 179-2014, en vlex.cl (VLEX-579424542).
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO, sentencia de fecha 16 de abril de 2015, rol 121-2015, en westlawchile.cl (CL/JUR/2155/2015).
- CORTE DE APELACIONES DE TALCA, sentencia de fecha 23 de abril de 2015, rol 2077-2014, en vlex.cl (VLEX-591287074).
- CORTE DE APELACIONES DE CONCEPCIÓN, sentencia de fecha 9 de junio de 2015, rol 380-2014, en vlex.cl (VLEX-591290382).
- CORTE DE APELACIONES DE SAN MIGUEL, sentencia de fecha 18 de agosto de 2015, rol 470-2015, en vlex.cl (VLEX-632361569).
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO, sentencia de fecha 23 de septiembre de 2015, rol 940-2015, en vlex.cl (VLEX-643711129).
- CORTE DE APELACIONES DE IQUIQUE, sentencia de fecha 8 de octubre de 2015, rol 79-2015, en vlex.cl (VLEX-584540010).
- CORTE DE APELACIONES DE PUNTA ARENAS, sentencia de fecha 20 de septiembre de 2016, rol 205-2016, en westlawchile.cl (CL/JUR/3417/2016).
- CORTE DE APELACIONES DE ARICA, sentencia de fecha 23 de septiembre de 2016, rol 48-2016, en vlex.cl (VLEX-661096525).
- CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO, sentencia de fecha 4 de enero de 2017, rol 1688-2016, en vlex.cl (VLEX-657019809).
- CORTE SUPREMA, sentencia de fecha 12 de abril de 2018, rol 995-2018, en <https://civil.pjud.cl>