

Remedios por falta de conformidad en la compraventa de consumo: ¿Un régimen de garantía o uno de incumplimiento?

*Sebastián Campos Micin**

RESUMEN

En este trabajo se procura mostrar que el régimen de remedios por falta de conformidad previsto en la Ley N° 19.496 no constituye realmente un régimen de garantía, sino que uno de remedios por incumplimiento. Ello en razón de que la falta de conformidad puede ser consistentemente concebida como una hipótesis amplia de cumplimiento imperfecto y de que los remedios que reconoce la ley no tienen un éxito asegurado, sujetándose a las mismas exigencias que el derecho común contempla para los remedios generales por incumplimiento. A mayor abundamiento, se mostrará que el señalado régimen está pensado preeminentemente para las ventas de género —en cuyo marco la calificación de la falta de conformidad como una hipótesis de incumplimiento es relativamente sencilla—, sin perjuicio de que la falta de matices en la ley permita su extensión a las ventas de especie. Finalmente, se precisará que la extensión del régimen a las ventas de especie apareja un importante cambio de paradigma: el abandono de la premisa de que el cumplimiento o conformidad se refiere siempre a la prestación debida, abrazándose, en cambio, la idea de que el cumplimiento se refiere derechamente a la satisfacción del interés amparado por el contrato.

Remedios por falta de conformidad; garantía legal; remedios por incumplimiento

Remedies for lack of conformity in consumer sales: a warranty regime or a breach of contract one?

ABSTRACT

This paper attempts to show that the system of remedies for lack of conformity provided by Act No. 19,496 does not really constitute a guarantee regime, but rather a system of remedies for breach of contract. This is because lack of conformity can be consistently conceived as a broad hypothesis of imperfect performance, and the remedies recognized by the law are not guaranteed success, being subject to the same requirements that civil law contemplates for general remedies for breach of contract. Furthermore, it will also be shown that the aforementioned regime is

* Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Chile. Magíster en Derecho mención en Derecho Privado, Universidad de Chile. Máster en Economía y Derecho del Consumo, Universidad de Castilla-La Mancha, España. Doctor en Derecho, Universidad de Chile. Profesor Asistente del Departamento de Derecho Privado, Universidad de Chile. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3236-8630>. Correo electrónico: scampos@derecho.uchile.cl.

Artículo recibido el 23.3.2025 y aceptado para su publicación 7.8.2025.

primarily designed for sales of generic goods - within which the qualification of lack of conformity as a hypothesis of breach of contract is relatively simple -, without prejudice to the fact that the lack of nuances in the Act allows its extension to sales of specific goods. Finally, it will be specified that the extension of the regime to sales of specific goods entails an important paradigm shift: abandoning the premise that performance or conformity always refers to the behavior due, embracing instead the idea that performance refers directly to the satisfaction of the interest protected by the contract.

Remedies for lack of conformity; legal guarantee; remedies for breach of contract

I. INTRODUCCIÓN

Doctrina autorizada ha sostenido que el régimen de remedios por falta de conformidad en ventas de consumo, contemplado en los artículos 19 y siguientes de la Ley N°19.496, de 7 de marzo de 1997, que establece normas en la protección de los derechos de los consumidores —en adelante, LPDC—, no sería uno basado en el incumplimiento, sino que uno de garantía. El régimen operaría ante la verificación de ciertos riesgos y aseguraría al comprador la obtención de determinadas prestaciones (sustitución, reparación, restitución del precio, restitución de lo pagado en exceso y bonificación, según los casos), tal como sucede con el régimen de las acciones edilicias, el que se activa cuando se concreta el riesgo de que la cosa vendida esté afecta a un vicio redhibitorio, garantizando al comprador la restitución del precio o de lo que haya pagado en exceso, a su elección¹.

Otros autores, por el contrario, asumen que el régimen previsto en la LPDC es uno de remedios por incumplimiento². No obstante, algunos de esos mismos autores, en línea con un uso coloquial muy extendido, hablan de la existencia de una garantía legal, sugiriendo que el régimen asegura ciertas prestaciones al consumidor ante la verificación de hipótesis de falta de conformidad³.

La calificación del régimen previsto en la LPDC como uno de garantía o uno de remedios por incumplimiento no es en absoluto baladí. Un régimen de garantía —que, conviene aclarar, es algo distinto a la existencia de obligaciones de garantía⁴—, se caracteriza

¹ FERRANTE, 2016, p. 872; FERRANTE, 2018, pp. 187-189.

² BARRIENTOS, 2019, pp. 161 y 162. En relación con los servicios, RODRÍGUEZ, 2014, pp. 791-819. En sentido similar, aunque dejando a un lado las hipótesis contempladas en las letras a) y b) del artículo 20 de la LPDC, NASSER, 2019, p. 260.

³ BARRIENTOS, 2019, p. 157; NASSER, 2019, pp. 249 y 250.

⁴ Aunque haya algún parecido de familia, la categoría de la “obligación de garantía” no se refiere a un régimen remedial, sino a una clase de obligación cuya naturaleza es relevante sobre todo en relación con un remedio por incumplimiento: la indemnización de perjuicios. En concreto, según doctrina autorizada, una obligación de garantía sería aquella en que el deudor se compromete a satisfacer a todo evento un interés del acreedor, asumiendo todos los riesgos que puedan obstaculizar o impedir dicha satisfacción, estén o no bajo la esfera de su control. Tratándose de este tipo de obligación, la insatisfacción del interés del acreedor no solo equivaldría al incumplimiento, sino que daría automáticamente lugar a responsabilidad por los perjuicios (SCHOPF, 2023, pp. 71 y 72).

por el aseguramiento de ciertas prestaciones –o remedios, si se quiere– ante un supuesto de hecho determinado, sin que sea relevante la causa u origen de dicho supuesto y sin condicionar el éxito de dichas prestaciones a la concurrencia de otras exigencias. En este sentido, el éxito de cada una de las prestaciones contempladas por el régimen estaría asegurado en todo caso, sin que sea procedente la excusa de caso fortuito ni ninguna otra⁵. En cambio, un régimen de remedios por incumplimiento reconoce una lógica distintiva para cada mecanismo de tutela, condicionando su éxito a la concurrencia de sus propios y diferenciados requisitos de procedencia⁶.

La utilización en el medio nacional de la expresión “garantía legal” resulta cuanto menos problemática, pues mediante ella parece sugerirse que el régimen previsto en la LPDC opera de un modo que no necesariamente se condice con su naturaleza. De hecho, el Servicio Nacional del Consumidor, valiéndose de la señalada expresión, en su “Circular Interpretativa sobre los Fundamentos de la Garantía Legal”, de 13 de septiembre de 2023, ha sostenido expresamente que, salvo los casos establecidos en la propia LPDC, los remedios contemplados por los artículos 19 y 20 son de ejercicio discrecional, no requieren de justificación y no pueden ser restringidos⁷. La circular, por lo demás, asume que la verificación de alguna de las hipótesis de falta de conformidad previstas en la LPDC es suficiente para el ejercicio de cualquiera de los remedios, sin reconocer límites ni exigencias adicionales⁸. En suma, el Servicio concibe el régimen como si se tratara de uno de garantía.

El objetivo principal de este trabajo es mostrar que el régimen de remedios por falta de conformidad previsto en la LPDC no constituye realmente un régimen de garantía, sino que uno de remedios por incumplimiento. Ello en razón de que la falta de conformidad puede ser consistentemente concebida como una hipótesis amplia de cumplimiento imperfecto y de que los remedios que reconoce la LPDC no tienen un éxito asegurado, sujetándose a las mismas exigencias que el derecho común contempla para los remedios generales por incumplimiento. A mayor abundamiento, por su cercana relación con el objetivo principal, hay dos objetivos secundarios de los que el trabajo pretende hacerse cargo: por un lado, precisar que el régimen está pensado fundamentalmente para ventas de género, sin perjuicio de que la falta de matices en la LPDC permite su extensión a ventas de especie; por otro, explicar en qué sentido la extensión del régimen a las ventas de especie presupone un importante cambio de paradigma: el abandono de la premisa de que el cumplimiento o conformidad se refiere siempre a la prestación debida, abrazándose, en cambio, la idea de que el cumplimiento se refiere derechamente a la satisfacción del interés amparado por el contrato.

⁵ FERRANTE, 2016, pp. 871-874.

⁶ Para un panorama general, DE LA MAZA y VIDAL, 2018a, pp. 361-770.

⁷ Circular Interpretativa sobre los Fundamentos de la Garantía Legal, de 13 de septiembre de 2023 (Santiago, resolución exenta N° 586), p. 4.

⁸ Circular Interpretativa sobre los Fundamentos de la Garantía Legal, de 13 de septiembre de 2023 (Santiago, resolución exenta N° 586), pp. 4, 8-11.

La relación de los objetivos secundarios con el objetivo principal está determinada por la circunstancia de que, en orden a la calificación de la falta de conformidad como una hipótesis de incumplimiento, se torna necesario tener claridad acerca del grado de determinación de la cosa debida por el vendedor. En el ámbito de las ventas de género, es relativamente sencillo sostener que la falta de conformidad no implica sino una hipótesis amplia de cumplimiento imperfecto, pues supone, *grosso modo*, que la cosa entregada no corresponde al género pactado o, correspondiendo, es de una calidad inferior a mediana. En cambio, tratándose de ventas de especie, la calificación de la falta de conformidad como una hipótesis de incumplimiento supone una resignificación de la prestación debida por el deudor, transitándose desde la premisa de que el objeto de la prestación se refiere a la cosa tal como es, hacia la idea de que el objeto es la cosa tal como debe ser. Luego, la cosa debida, aunque haya sido designada específicamente, tendrá que ser siempre una cosa funcional a los intereses del acreedor. En este particular ámbito, el incumplimiento coincidirá con la insatisfacción del interés amparado por el contrato.

Un trabajo como este se hace necesario en atención a las muy diversas consecuencias que se extraen de calificar el régimen previsto en la LPDC como uno de garantía o como uno por incumplimiento. Bajo la primera alternativa, verificada una hipótesis de falta de conformidad cubierta por la pretendida garantía, el comprador podría obtener a todo evento cualquiera de las prestaciones concretas que envuelva el remedio escogido. En cambio, bajo la segunda, cada remedio quedará regido por sus propias reglas, siendo necesario que concurran las particulares exigencias que al respecto contempla el derecho privado.

El trabajo se dividirá en tres secciones. En la primera se hará una breve alusión a la necesidad de un régimen especial de remedios por falta de conformidad en las ventas de consumo y al modo en que dicho régimen se regula en la LPDC. En la segunda se abordará la “falta de conformidad” como supuesto de hecho que activa el régimen de remedios en las ventas de consumo, precisándose, además, que esta no debe ser entendida como un supuesto desvinculado de las obligaciones del vendedor que da lugar a un régimen de garantía, sino que como una hipótesis amplia de incumplimiento del vendedor que sirve como presupuesto común a diversos remedios reconocidos al consumidor. En la tercera se indagará acerca del ámbito de aplicación del régimen previsto en la LPDC, indicándose que, pese a estar pensado predominantemente para las ventas de género, la falta de matices de la ley permite extenderlo a ventas de especie. Se explicará, además, en la misma sección, que la extensión del régimen a las ventas de especie supone un cambio de paradigma no menor en la comprensión del sistema: debe abandonarse la premisa de que el cumplimiento o conformidad se refiere a la prestación debida, abrazándose ahora la idea de que el cumplimiento se refiere derechamente a la satisfacción del interés amparado por el contrato; finalmente se expondrán las conclusiones.

II. SOBRE LA NECESIDAD DE UN RÉGIMEN ESPECIAL DE REMEDIOS POR FALTA DE CONFORMIDAD EN LAS VENTAS DE CONSUMO Y SU REGULACIÓN EN LA LPDC

En el marco de la sociedad de consumo, el afán de los empresarios de incrementar sus utilidades lleva, con frecuencia, a una aminoración de los costes de producción, repercutiendo ello en la aptitud y calidad de los productos y servicios ofrecidos. Ello, a su turno, provoca que, en muchos casos, tales productos y servicios no sean totalmente conformes con lo convenido en el contrato o, en defecto de estipulación, con lo que resulta razonable según la naturaleza del bien y las circunstancias concurrentes⁹.

Ante este escenario, en lo que concierne a la compraventa, el régimen de vicios redhibitorios propio de los códigos decimonónicos resulta insuficiente e inadecuado para hacer frente a los problemas de falta de conformidad. En primer lugar, al estar pensado para vicios ocultos en especies o cuerpos ciertos, no es claro que el referido régimen pueda extenderse a compraventas de cosas genéricamente determinadas¹⁰. En segundo lugar, el régimen no brinda una solución general a todas las hipótesis de falta de conformidad, pues, al menos la acción propiamente redhibitoria, solo resulta aplicable en los casos en que el vicio de que adolece la cosa sea grave, esto es, cuando esta no sirve para su fin natural o sirva imperfectamente y sea razonable presumir que el comprador, de haber conocido el vicio, no hubiese celebrado el contrato o lo hubiese hecho a un precio significativamente más bajo. Finalmente, el régimen, incluso si se estimara aplicable, resulta inadecuado, toda vez que no contempla remedios tendientes a la satisfacción del interés originario del cliente. En efecto, según el régimen de las acciones edilicias, el cliente solo puede pedir la rescisión del contrato o la rebaja del precio, sin contemplarse la posibilidad de instar por la reparación del bien o su sustitución por otro que sea conforme con el contrato¹¹.

Tratándose de contratos de consumo, la preocupación por reconocer remedios tendientes a la satisfacción del interés del consumidor se trasuntó, por ejemplo, en el considerando décimo de la Directiva 99/44/CE, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo, que expresaba que “en caso de que el producto no sea conforme al contrato, los consumidores deben tener derecho a que los bienes se conformen a él sin cargo alguno, pudiendo elegir entre su reparación y su sustitución o, en su defecto, obtener una reducción del precio o la resolución del contrato”. Hoy, la regulación de la Unión Europea sobre remedios por falta de conformidad se encuentra contemplada en la Directiva 2019/771/UE, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes, por la que se modifican el Reglamento N° 2017/2394/CE y la Directiva 2009/22/CE y se deroga la Directiva 1999/44/CE.

⁹ En similar sentido, DÍAZ, 2016, p. 11.

¹⁰ ZIMMERMANN, 2008, pp. 93-95.

¹¹ Refiriendo la pretendida inconveniencia del régimen de acciones edilicias, entre otros, DE LA MAZA y VIDAL, 2018b, pp. 96 y 97.

En lo que concierne al derecho chileno, la LPDC, con miras al fortalecimiento de la tutela de los intereses de los consumidores ante hipótesis de falta de conformidad, reconoce remedios de manera diferenciada, según el contrato celebrado sea uno de compraventa o de prestación de servicios. En esta línea, los remedios por falta de conformidad de la cosa vendida, usualmente referidos como *garantía legal*, se encuentran regulados en el Párrafo 5º (“Responsabilidad por incumplimiento”) del Título II, y, más concretamente, en los artículos 19, 20 y 21. A su turno, los remedios por falta de conformidad del servicio prestado se regulan en el Párrafo 4º (“Normas especiales en materia de prestación de servicios”) del Título III, especialmente en los artículos 40 y 41.

En lo que dice relación particularmente con la compraventa, la LPDC, en lugar de declarar aplicable el régimen remedial en toda hipótesis de falta de conformidad, ha tipificado numerosos casos en que aquel resulta procedente¹². Al respecto, siguiendo un esquema cercano al propuesto por Barrientos¹³, puede decirse que la ley contempla tres clases de hipótesis de falta de conformidad que activan el régimen en el marco del contrato de compraventa: a) la falta de conformidad de la cantidad del producto (artículo 19 de la LPDC); b) la falta de conformidad de las especificaciones que ha de cumplir el producto (artículo 20 letras a), b), d) y g) de la LPDC); y c) la falta de conformidad de la aptitud del producto para su uso o consumo (artículo 20 letras c), e) y f) de la LPDC).

A mayor abundamiento, la identificación de los remedios procedentes depende de la clase de falta de conformidad que se presente. Así, en caso de falta de conformidad de la cantidad del producto, los remedios que puede ejercer el consumidor son: a) la sustitución del producto; b) la bonificación del valor en la compra de otro producto; y c) la devolución del precio pagado en exceso (reducción del precio)¹⁴. Obviamente, en caso de que el consumidor sufra algún daño, a los mencionados remedios podrá añadirse la indemnización de perjuicios (exartículo 3 letra e) de la LPDC)¹⁵. A su turno, en hipótesis de falta de conformidad de las especificaciones que ha de cumplir el producto, y también en aquellas de falta de aptitud de la cosa para su uso o consumo, los remedios de que estará provisto el consumidor son: a) la reparación gratuita del producto; b) la sustitución del producto; y c) la devolución de la cantidad pagada (resolución)¹⁶. También en estos casos, si el consumidor ha sufrido algún daño, puede añadirse la indemnización de perjuicios (exartículos 3 letra e) y 20 inciso 1º de la LPDC).

¹² NASSER, 2019, pp. 254 y 255.

¹³ Según Barrientos, los vicios o defectos que activan la *garantía legal* en el marco del contrato de compraventa se pueden clasificar en vicios de cantidad (artículo 19 de la LPDC), vicios de calidad (artículo 20 letras c), e) y f) de la LPDC), falta de especificaciones (artículo 20 letras a), b), d) y g) de la LPDC) y vicios producidos por las declaraciones publicitarias que se integran al contrato (artículo 20 c) de la LPDC) (BARRIENTOS, 2019, p. 162). En nuestra opinión, la última hipótesis no tiene realmente una identidad propia, sino que se enmarca en una hipótesis precisa de falta de conformidad, a saber, la falta de aptitud del producto.

¹⁴ Artículo 19 de la LPDC.

¹⁵ BARRIENTOS, 2016, p. 211; BARRIENTOS, 2019, p. 191.

¹⁶ Artículo 20 de la LPDC.

III. LA FALTA DE CONFORMIDAD COMO SUPUESTO DE HECHO QUE ACTIVA EL RÉGIMEN DE REMEDIOS EN LAS VENTAS DE CONSUMO

Todas las hipótesis que, según la LPDC, activan el régimen remedial, por muy genéricas o específicas que sean, pueden ser reconducidas a la noción de falta de conformidad¹⁷.

En términos generales, la noción de falta de conformidad comprende cualquier defecto que presente la cosa o producto, prescindiendo de su gravedad, o de su carácter ostensible u oculto. De esta guisa, tienen cabida en la noción de falta de conformidad los defectos de calidad, de cantidad, de aptitud para servir al uso natural o convenido, así como también las hipótesis de *aliud pro alio* o de inobservancia de las exigencias legales o reglamentarias aplicables al producto de que se trate¹⁸. Desde una perspectiva inversa, la conformidad puede ser entendida como la adecuación, correspondencia o identidad entre la cosa entregada y aquella que ha sido caracterizada en el contrato¹⁹.

Por cierto, el marco de referencia para apreciar la conformidad o falta de conformidad de la cosa o producto no se agota en lo estipulado expresamente en el contrato, sino que también considera lo que razonablemente se puede esperar del producto según la naturaleza del mismo, las condiciones objetivas referidas en la publicidad, la información precontractual entregada y las circunstancias concurrentes a la celebración del contrato²⁰.

Una de las ventajas de la noción de falta de conformidad reside en que, en orden al reconocimiento de la procedencia de remedios en favor del consumidor, se prescinde de la necesidad de constatar una infracción culpable o dolosa de algún deber de cuidado. Técnicamente, la consagración de un régimen de falta de conformidad presupone la imposición al proveedor de ciertos riesgos, sin que sea pertinente preguntarse si estos efectivamente se encuentran o no bajo la esfera de su control²¹.

Debido a lo anterior, alguna doctrina ha sostenido que el régimen de remedios contemplado en la LPDC no sería uno basado en el incumplimiento, sino que uno de garantía. El régimen operaría ante la verificación de ciertos riesgos, tal como sucede con el régimen de las acciones edilicias, que se activa cuando se concreta el riesgo de que la cosa vendida no sirva o sirva imperfectamente para su fin natural o para el fin especificado en el contrato²².

A este respecto conviene recordar que, según el tradicional régimen de las acciones edilicias, la presencia de un vicio redhibitorio no configura propiamente un incumplimiento, sino el presupuesto de un régimen que confiere al comprador determinados mecanismos de tutela (acción redhibitoria y acción de rebaja del precio) que se pueden hacer efectivos en todo caso, sin que el vendedor pueda oponerse alegando la concurrencia

¹⁷ En el mismo sentido, BARRIENTOS, 2019, pp. 161 y 162.

¹⁸ MARTÍN, 2011, pp. 1699 y 1700.

¹⁹ MARÍN, 2015b, p. 1686.

²⁰ NASSER, 2019, pp. 252 y 253.

²¹ FERRANTE, 2018, pp. 187-189.

²² FERRANTE, 2016, p. 872; FERRANTE, 2018, pp. 187-189.

de un caso fortuito o fuerza mayor²³. En realidad, la existencia de un vicio redhibitorio revelaría que el equilibrio subjetivo entre cosa y precio ha sido cimentado sobre una base falsa (que la cosa sirve para su fin natural o para el fin especificado en el contrato), desmintiéndose la relación de proporcionalidad pretendida en el acuerdo. Luego, en tanto el vicio ya habría existido al momento del perfeccionamiento del contrato (exartículo 1858 N° 1 del Código Civil), el comprador estaría facultado para pedir la rescisión o la rebaja del precio, remedios que darían alivio al desequilibrio económico que tal sujeto ha padecido²⁴.

Según doctrina autorizada, el ámbito propio del régimen de las acciones edilicias es de las ventas de especie²⁵. El régimen se aplicaría justamente cuando, en razón de un vicio oculto al momento de la celebración, el cuerpo cierto no sirve o sirve imperfectamente para su fin natural o para el fin especificado en el contrato. Tal defecto, al ser desconocido por el comprador, daría lugar, como se ha anticipado, a un desequilibrio económico originario, el que podría encontrar alivio en la rescisión (que no resolución) del contrato o en la rebaja del precio. No habría allí incumplimiento alguno, al menos no en su sentido estricto, esto es, como inobservancia de un deber de prestación, toda vez que el vendedor habría entregado exactamente la cosa debida²⁶. Es en este sentido que puede decirse que el régimen de acciones edilicias, en cuanto asegura como efecto práctico la restitución del precio pagado o una devolución de lo pagado en exceso, comporta una garantía ante el riesgo de que la cosa vendida presente vicios, garantía que, en un sentido técnico, estaría absolutamente desvinculada de la obligación asumida por el vendedor²⁷. En principio, tal régimen no podría operar cuando el vendedor, en lugar de obligarse a entregar una especie o cuerpo cierto, se ha obligado a entregar cualquier individuo de un determinado género con tal que dicho individuo sea de una calidad no inferior a la mediana. De ser así, el vendedor estaría obligado a entregar una cosa libre de defectos y todo apartamiento de ello no envolvería propiamente un vicio redhibitorio, sino que un incumplimiento²⁸.

²³ FERRANTE, 2016, pp. 871-874. En similar sentido, considerando la evolución histórica de las acciones del comprador por defectos en la cosa, MORALES, 1980, pp. 679-682.

²⁴ Acerca de la naturaleza rescisoria de la acción redhibitoria, con acuciosa profundidad, DE VERDA Y BEAMONTE, 2009, pp. 223-239, consignando las conclusiones en 238 y 239. En la doctrina nacional, atribuyendo naturaleza rescisoria a la acción, LÓPEZ, 2017, pp. 434-451; WALKER, 2019, pp. 297-303; y ALCALDE, 2010, pp. 71-73.

²⁵ ZIMMERMANN, 2008, pp. 93-95.

²⁶ PRATS, 1992, p. 5097; MORALES, 1980, pp. 664, 665 y 680; MORALES, 2012, pp. 7 y 16; FENOY, 1993, p. 297. En relación con el derecho romano, OVIEDO, 2014, p. 216.

²⁷ FERRANTE, 2016, p. 872.

²⁸ DE VERDA Y BEAMONTE, 2009, p. 240; ZIMMERMANN, 2008, p. 98. En contra, alguna doctrina ha sostenido que, si la determinación de la cosa es genérica, habría, por necesidad, una especificación ulterior, al momento del pago. Después de todo, la cosa que se entregue al comprador siempre tiene que consistir en una especie. De esta guisa, si el comprador aceptara el individuo dado en pago y este, por un defecto existente en dicho momento, no sirviera o sirviera imperfectamente para su destino, sí se configuraría un vicio redhibitorio. En esta línea, entre otros, OVIEDO, 2016, pp. 133-136; BERCOVITZ, 1969, pp. 823-828;

Pues bien, volviendo ahora al régimen de remedios previsto en la LPDC, no es claro que este configure realmente un régimen de garantía. El régimen, como se expuso, está articulado en la noción de falta de conformidad²⁹, la que, según se verá, no constituye sino una hipótesis amplia de incumplimiento.

En realidad, en la medida en que el incumplimiento sea concebido objetivamente (como inobservancia de la prestación debida), no existirá una real diferencia entre un régimen de remedios por incumplimiento y un régimen que pivota sobre la noción de falta de conformidad³⁰. Así como la conformidad puede concebirse como el exacto cumplimiento de la prestación debida, la falta de conformidad puede ser entendida como falta de correspondencia o identidad entre la prestación ejecutada y la prestación debida³¹.

Ahora bien, debido a que la falta de conformidad, en el sentido recién reseñado, presupone la entrega de una cosa no conforme al contrato, existen hipótesis de incumplimiento que lógicamente quedan fuera, tales como la falta de entrega y la entrega tardía³². De ahí que la falta de conformidad, al menos en el marco del régimen previsto en los artículos 19 y siguientes de la LPDC, no deba ser entendida como una categoría equivalente al incumplimiento, sino más bien como una hipótesis amplia de este último³³.

En atención a lo expuesto, es claro que el régimen previsto en la LPDC no se articula en función de una garantía desvinculada de la obligación asumida por el vendedor —como ocurre a propósito de los vicios redhibitorios³⁴—, sino que pivota en torno a un incumplimiento, aportado por la configuración de alguna de las hipótesis de falta de conformidad tipificadas en los artículos 19 y 20. En este sentido, puede afirmarse que la coloquialmente denominada *garantía legal* no constituye un régimen de naturaleza diversa a la de un régimen de remedios por incumplimiento³⁵.

En lo que atañe a los remedios, también es posible hacer algunas reflexiones.

FENOY, 1993, pp. 137-139, 298 y 299. En Chile, en una línea cercana, ALESSANDRI, 2003, v. I, t. II, p. 190; DE LA MAZA, 2014, p. 141, nota al pie N° 41.

²⁹ BARRIENTOS, 2019, pp. 161 y 162.

³⁰ MARÍN, 2015b, p. 1686.

³¹ MARÍN, 2015b, p. 1686.

³² MARTÍN, 2011, p. 1700.

³³ Ello, por cierto, no implica que no pueda hablarse de falta de conformidad frente a hipótesis ajenas al referido régimen. En realidad, no existen obstáculos dogmáticos para ensanchar la noción de falta de conformidad y hacerla por entera equivalente al incumplimiento. En este sentido, Nasser ha sugerido que el supuesto de falta de conformidad se debiese establecer, preferentemente, en el artículo 12 de la LPDC, que obliga al proveedor a cumplir con los términos, condiciones y modalidades que hubiere convenido con el consumidor para la entrega del bien o la prestación del servicio (NASSER, 2019, p. 252). En similar sentido, en el marco más general del derecho privado, Peña ha sostenido que la falta de conformidad no es algo distinto a la falta de identidad del pago, de modo que, en la medida que el pago no se haga “bajo todos respectos en conformidad al tenor de la obligación” (exartículo 1569 inciso 1° del Código Civil), habrá falta de conformidad (PEÑA, 2023, p. 183).

³⁴ FERRANTE, 2016, p. 872.

³⁵ En sentido afín, BARRIENTOS, 2019, pp. 161 y 162. En relación con los servicios, RODRÍGUEZ, 2014, pp. 791-819. En sentido similar, aunque dejando a un lado las hipótesis contempladas en las letras a) y b) del artículo 20 de la LPDC, NASSER, 2019, p. 260.

Actualmente no debiera dudarse de que el único remedio por incumplimiento que realmente requiere de un factor especial de imputación (como culpa o dolo) es la indemnización³⁶, de modo que la mera circunstancia de que otros remedios previstos en la LPDC no presupongan un factor de esa clase no es una razón suficiente para predicar la existencia de un régimen de garantía —al menos no cuando, por “régimen de garantía”, se alude a un régimen de distinta naturaleza a uno basado en el incumplimiento—.

A mayor abundamiento, no resulta acertada la afirmación de que el caso fortuito no desempeña rol alguno en el régimen previsto en la LPDC. En derecho comparado, por muy amplia que sea la conceptualización de la falta de conformidad, los sistemas de consumo sí suelen reconocer que la imposibilidad de cumplimiento, sea definitiva o temporal, efectivamente excluye las modalidades de reparación y sustitución³⁷. Además, es muy usual que sustitución y reparación estén sujetas a un límite adicional: que la modalidad escogida no suponga un coste desproporcionado de cara al interés del consumidor o en comparación con la otra modalidad³⁸. Se trata, este último, de un límite orientado a resguardar el equilibrio contractual y que puede encontrar su base en las exigencias de la buena fe³⁹. Pues bien, aunque la LPDC no lo explicita, tanto la imposibilidad como la desproporcionalidad del coste son límites a la pretensión de cumplimiento que resultan totalmente aplicables en el derecho chileno, encontrando sustento, la primera, en razones lógicas⁴⁰, y, la segunda, tanto en las exigencias de la buena fe como en la proscripción del abuso del derecho⁴¹.

Ha de reconocerse que algunos remedios previstos en la LPDC, como la resolución (“devolución de la cantidad pagada”, exartículo 20⁴²) y la rebaja del precio (“devolución del precio que haya pagado en exceso”, exartículo 19), son procedentes incluso en casos en que el incumplimiento esté causado por un caso fortuito⁴³. Respecto de ellos, por esta razón, la imposibilidad no constituye un verdadero límite. No obstante, ello no dice relación con la pretendida existencia de un régimen de garantía, sino que con la progresiva diferenciación y evolución técnica acerca de los requisitos de procedencia de

³⁶ Acerca del modo en que debiera entenderse la imputabilidad, véase DE LA MAZA y VIDAL, 2018a, pp. 617-620.

³⁷ Véase, a modo ejemplar, el artículo 13.2 de la Directiva 2019/771/UE. En lo que atañe al derecho alemán, ZIMMERMANN, 2008, p. 114; al derecho francés, JULIEN, 2019, pp. 469-471; al derecho inglés, BURROWS, 2020, p. 160; al derecho español, MARÍN, 2015c, pp. 1740-1742.

³⁸ Nuevamente, véase artículo 13.2 de la Directiva 2019/771/UE. Respecto del derecho alemán, ZIMMERMANN, 2008, p. 114; al derecho francés, JULIEN, 2019, pp. 469-471; al derecho inglés, BURROWS, 2020, p. 160; y al derecho español, MARÍN, 2015c, pp. 1742-1745.

³⁹ En relación con el derecho español, MARÍN, 2015c, pp. 1742 y 1743.

⁴⁰ Al respecto, CAMPOS, 2020, pp. 58-62.

⁴¹ BARRIENTOS, 2019, pp. 186 y 187. En España, en similar sentido, PANTALEÓN, 1993, pp. 1730 y 1731.

⁴² Es relativamente pacífico que “la devolución de la cantidad pagada” es, en realidad, la consecuencia del remedio reconocido al consumidor. Tal remedio, aunque la LPDC no lo exprese en forma adecuada, no es otro que la resolución. Al respecto, PEÑAILILLO, 2003, p. 431, nota al pie N° 789. En similar sentido, CORRAL, 1999, p. 183; BARRIENTOS, 2019, pp. 187 y 188.

⁴³ Al respecto, CAMPOS, 2020, pp. 43-50.

los diversos remedios que la ley reconoce al acreedor ante el incumplimiento. En esta línea, se ha sostenido por doctrina nacional que, en el caso particular de la resolución, si bien ella procedería incluso en hipótesis de caso fortuito, sería necesario que la falta de conformidad sea grave, en el sentido de que frustre una medida sustantiva del interés que previsiblemente el consumidor alberga en la ejecución del contrato⁴⁴. Tal solución, *obiter dictum*, está plenamente conforme con el panorama europeo⁴⁵.

Ciertamente, como la LPDC guarda silencio, en orden a la identificación de los requisitos o condiciones de procedencia de cada remedio habrá que acudir a las reglas de derecho común. A este respecto, conviene recordar que la legislación nacional de consumo (integrada por la LPDC y otras regulaciones sectoriales), pese a conformar un microsistema jurídico, no prescinde realmente de una aplicación supletoria del Derecho común⁴⁶.

Como puede colegirse, el régimen previsto en la LPDC, distanciándose de la lógica de un régimen de garantía, no asegura al consumidor la obtención de determinadas prestaciones en hipótesis típicas de falta de conformidad, sino que reconoce remedios cuyo éxito depende de la concurrencia de las particulares condiciones que al respecto contempla el derecho privado. En suma, en la medida que el incumplimiento sea entendido en términos objetivos, y se asuma, conforme con la doctrina más técnica, que los remedios reconocidos al consumidor se someten a las reglas pertinentes de derecho privado, será inapropiado defender una naturaleza diferenciada de regímenes basados en la falta de conformidad. No existe, estrictamente, garantía alguna.

Una posible objeción a lo aquí planteado es que, ante la duda acerca de la naturaleza jurídica del régimen de falta de conformidad previsto en la LPDC, debiera preferirse aquella interpretación que maximice el nivel de protección dispensado al consumidor (exartículo 2 ter). Tal interpretación, como se puede intuir, es la que concibe al régimen como uno de garantía. No obstante, por muy difundida que sea la idea de una “garantía legal” en nuestro medio⁴⁷, no debiera perderse de vista que los artículos 19 y 20 no hablan en ninguna parte de una garantía (tal expresión aparece recién en el artículo 21, para hacer alusión a aquella que se hubiere concedido voluntariamente por el proveedor), de modo que no existe una verdadera base normativa para una interpretación del régimen en tal sentido. Por lo demás, tal como se ha indicado previamente, el derecho del consumo, si bien conforma un microsistema jurídico, no prescinde realmente de una aplicación supletoria del Derecho común⁴⁸. De esta guisa, aunque con el cuidado que exige una efectiva protección de los intereses de los consumidores, los vacíos contemplados

⁴⁴ BARRIENTOS, 2016, pp. 201-204; BARRIENTOS, 2019, p. 188. En el mismo sentido, en materia de servicios, CONTARDO, 2013, p. 882. En la jurisprudencia, un atisbo –aunque indirecto– de esta aproximación puede verse en Corte de Apelaciones de Valdivia, 5.2.2016, rol 235-2015, cons. 9°.

⁴⁵ Véanse, a modo ilustrativo, los apartados 4 y 5 del artículo 13 de la Directiva 2019/771/UE.

⁴⁶ ISLER, 2019, pp. 172 y 173. En sentido similar, TAPIA, 2005, pp. 351-353; BARAONA, 2014, p. 382.

⁴⁷ Véanse, por ejemplo, BARRIENTOS, 2019, p. 157; NASSER, 2019, pp. 249 y 250; Circular Interpretativa acerca de los Fundamentos de la Garantía Legal, de 13 de septiembre de 2023 (Santiago, resolución exenta N° 586).

⁴⁸ ISLER, 2019, pp. 172 y 173; TAPIA, 2005, pp. 351-353; BARAONA, 2014, p. 382.

en la LPDC han de integrarse con base en normas de derecho civil. Eso es lo que ocurre con el régimen de falta de conformidad previsto en la LPDC, el que, por no decir nada acerca de los naturales límites y exigencias a que se someten los remedios reconocidos al consumidor, ha de ser complementado por las reglas generales del derecho de contratos. *Obiter dictum*, en derecho comparado es usual el establecimiento de límites y exigencias particulares para los distintos remedios reconocidos a consumidores ante hipótesis de falta de conformidad: ello se relaciona con el equilibrio contractual y en caso alguno envuelve un tratamiento injusto o desconsiderado hacia los intereses de la parte débil⁴⁹. En este sentido, la integración de los vacíos de la LPDC con base en reglas de derecho común no debiera estimarse disfuncional a los intereses (legítimos) del consumidor.

IV. SOBRE EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL RÉGIMEN EN LAS VENTAS DE CONSUMO: ¿HACIA UN NUEVO PARADIGMA EN LA NOCIÓN DE INCUMPLIMIENTO?

A diferencia de lo que ocurre con el régimen de las acciones edilicias, el régimen contemplado por la LPDC para hipótesis de falta de conformidad en la compraventa está pensado predominantemente para la venta de cosas genéricamente determinadas.

En la sociedad de consumo, la mayoría de los productos que se comercializan se producen en serie y son, por tanto, objetivamente fungibles. Ello conduce a que la determinación de la cosa debida en ventas de consumo suela hacerse en función de características y cualidades compartidas por una pluralidad de cosas (todas las que correspondan al mismo género)⁵⁰. Luego, la obligación del empresario suele ser de género, liberándose en la medida en que la cosa entregada cumpla con las características y cualidades que corresponda y que tenga una calidad no inferior a la mediana.

Excepcionalmente, la cosa objeto de una venta de consumo puede estar determinada como especie o cuerpo cierto. Más allá de los casos en que el empresario, por razones justificadas o no, ofrece la venta de bienes producidos en masa como especies o cuerpos ciertos, una hipótesis en que adquiere particular sentido una determinación específica se refiere a aquella en que la cosa vendida debe ser fabricada o producida por el propio vendedor, con sus propios materiales, según los requerimientos formulados por el consumidor⁵¹.

⁴⁹ Especialmente ilustrativo es el artículo 13 de la Directiva 2019/771/UE, que reconoce límites a los distintos remedios procedentes por falta de conformidad.

⁵⁰ GONZÁLEZ, 2019, p. 51; BAHAMONDES, 2019, pp. 146 y 148. En España, MARÍN, 2015c, p. 1735.

⁵¹ Aquí conviene recordar que, según el artículo 1996 del Código Civil, “(s)i el artífice suministra la materia para la confección de una obra material, el contrato es de venta (...)”. La consideración del contrato de obra como uno en que podría cobrar sentido el régimen de remedios por falta de conformidad se puede observar en el artículo 3.2 de la Directiva 2019/771/UE. A mayor abundamiento, el legislador europeo asume que el referido régimen puede cobrar sentido tanto en los casos en que los materiales son suministrados por el empresario (casos de venta) como en aquellos en que son suministrados por el consumidor (casos de arrendamiento). Al respecto, comentando el artículo 115.1 del TRLGDCU (que transpone el artículo 3.2 de la Directiva 2019/771/UE al ordenamiento jurídico español), MARÍN, 2015a, pp. 1667-1669.

En todo caso, resulta indiscutible que la venta de cosas determinadas en función de su género constituye el modelo que recogen las normativas contemporáneas de consumo –y, entre ellas, la LPDC–. Sabido es que la Directiva 99/44/CE y, con ella, la generalidad de las normativas nacionales de consumo, bebieron del modelo de la Convención de Viena sobre Compraventa Internacional de Mercaderías, la que, a su turno, tuvo como paradigma la compraventa de cosas genéricas⁵².

La noción misma de falta de conformidad se articula en torno a este modelo: las características y cualidades que ha de tener la cosa, por pertenecer a un determinado género, constituyen el parámetro que permite medir si existe o no falta de conformidad y, por tanto, incumplimiento contractual⁵³. En el lenguaje del Código Civil, existirá falta de conformidad cuando la cosa entregada no corresponda al género pactado o, correspondiendo a este, sea de una calidad inferior a mediana. Se trata, en lo medular, de falta de identidad en el pago, todo ello a la luz de los artículos 1509, 1569 y 1828 del Código de Bello⁵⁴.

Por lo demás, uno de los remedios más eficaces contemplados por el régimen, a saber, la sustitución, constituye una modalidad de cumplimiento que parece exclusiva de las obligaciones de género⁵⁵. Se trata, cuanto menos, de un remedio típico en las ventas de género⁵⁶, cuya extensión a ventas de especie, si bien fortalece la posición del consumidor, no resulta dogmáticamente cómoda. En palabras de Zimmermann, “en la venta de bienes concretos y determinados, la *entrega de otro bien libre* de vicios es algo inviable y, desde un punto de vista conceptual, seguramente también inconcebible. Después de todo, es el bien concreto y determinado el que fue objeto de la promesa del vendedor y ello ya indica que no es posible cumplir con la entrega de otra cosa”⁵⁷.

Que la sustitución, como modalidad de cumplimiento, tenga por preciso supuesto de hecho el de la falta de conformidad o cumplimiento imperfecto de una obligación de género no debiera causar mayor extrañeza. Doctrina nacional autorizada ya ha defendido que tal es el ámbito natural de aplicación de la sustitución en el marco del régimen de remedios de derecho común, excluyéndose, *a priori*, la posibilidad de extender dicha modalidad de la pretensión de cumplimiento a casos en que la determinación de la cosa debida ha sido

⁵² MORALES, 2006, p. 199; VIDAL, 2007, pp. 43 y 44. Algo diverso es que tal modelo haya sido generalizado y, por tanto, extendido incluso a las ventas de especie. Al respecto, ZIMMERMANN, 2008, pp. 110 y 111. Véase también, precisando que la extensión del nuevo modelo a ventas de especie supone una renovada concepción del objeto de la obligación del vendedor, transitándose desde un objeto real (la cosa tal cual es) hacia uno ideal (la cosa como debe ser), MORALES, 2006, pp. 102 y 103, 195-199.

⁵³ En este sentido, de un modo muy lúcido, GONZÁLEZ, 2019, p. 51. En una senda similar, VIDAL, 2007, pp. 49 y 52.

⁵⁴ En la doctrina nacional, relacionando la falta de conformidad con la falta de identidad de pago, PEÑA, 2023, p. 183.

⁵⁵ ZIMMERMANN, 2008, p. 100; DE VERDA Y BEAMONTE, 2009, pp. 145 y 146; VIDAL, 2014, pp. 242 y 243; BAHAMONDES, 2019, pp. 148 y 149.

⁵⁶ MARÍN, 2015c, p. 1735.

⁵⁷ ZIMMERMANN, 2008, p. 100. En similar sentido, DE VERDA Y BEAMONTE, 2009, pp. 145 y 146.

específica⁵⁸. Inclusive, se ha sugerido que, por razones lógicas, si la determinación de la cosa es específica, la sustitución no tendría cabida ni siquiera en ventas de consumo⁵⁹.

Ahora bien, debido a que la LPDC no realiza matiz alguno, el régimen de remedios por falta de conformidad previsto en ella se puede estimar aplicable a ventas de especie. De ser así, debiera tenerse claro que la extensión de la sustitución, como modalidad de cumplimiento, a ventas de especie supone un cambio de paradigma no menor, de algún modo ya implícito en la Convención de Viena y en las normativas inspiradas en ella: debe abandonarse la premisa de que el cumplimiento o conformidad se refiere a la prestación debida, abrazándose ahora la idea de que el cumplimiento se refiere derechamente a la satisfacción del interés amparado por el contrato⁶⁰. Luego, habrá incumplimiento toda vez que exista insatisfacción y podrá pedirse la sustitución de la cosa insatisfactoria (aunque haya sido designada como especie) por otra que sí sea satisfactoria (y, por esta razón, conforme con el contrato)⁶¹.

De acuerdo con una visión renovada, la cosa debida, aunque se haya determinado específicamente, no será la cosa tal como es, sino tal como deber ser, esto es, una cosa funcional a los intereses del acreedor⁶². En el fondo, la prestación debida será resignificada y ahora consistirá justamente en la satisfacción del interés del acreedor⁶³. Bajo esta comprensión, ajena al Código de Bello, la sustitución puede ser concebida como una modalidad de cumplimiento aplicable en cualquier caso de insatisfacción. Incluso la reparación de la especie defectuosa, que envuelve una prestación de hacer —esto es, una prestación de naturaleza totalmente diversa a la comprometida originalmente por el vendedor—, podrá concebirse como una modalidad de cumplimiento exigible, pues permite que el acreedor satisfaga su interés y que, por tanto, el deudor cumpla, por así decirlo, *su verdadera prestación*⁶⁴.

Ha de recordarse en este punto que, bajo el sistema diseñado por el Código de Bello, el compromiso del deudor no se refiere directamente a la satisfacción de un interés, sino que a la ejecución de una conducta, sea de dar, entregar, hacer o no hacer⁶⁵. Por cierto, la conducta debida ha de ejecutarse en los términos establecidos en el contrato y es ello, por regla general, lo que permitirá la satisfacción del interés del acreedor. Si la prestación no se ejecuta conforme con el contrato, habrá incumplimiento y ello normalmente implicará un problema de insatisfacción. Ahora bien, aunque doctrina autorizada ha acercado la noción de incumplimiento a la de insatisfacción de un interés amparado por

⁵⁸ Al respecto, VIDAL, 2014, pp. 242 y 243; BAHAMONDES, 2019, pp. 148 y 149.

⁵⁹ BARRIENTOS, 2018, p. 549, nota al pie N° 51.

⁶⁰ Se advierte aquí una importante influencia del *common law* inglés. Al respecto, FENOY, 1993, pp. 115-128, 549-560.

⁶¹ ZIMMERMANN, 2008, pp. 110 y 111; MORALES, 2006, pp. 195-199.

⁶² MORALES, 2006, p. 102. En Chile, véase especialmente, VIDAL, 2007, pp. 44-46, 48-54.

⁶³ MORALES, 2006, pp. 196 y 197.

⁶⁴ MORALES, 2006, p. 198.

⁶⁵ En este sentido, CÁRDENAS y REVECO, 2018, p. 35; CAMPOS, 2020, p. 54.

el contrato⁶⁶, no deja de ser cierto que, bajo las reglas del Código, algunos problemas de insatisfacción no suponen un incumplimiento (que, técnicamente, es una circunstancia sobrevenida a la celebración del contrato), sino que una causa preexistente o coetánea al contrato que falsea el equilibrio subjetivo definido por las partes. En estos casos, si el interés está realmente amparado por el contrato, podría configurarse una causa de rescisión. Es lo que ocurre, por ejemplo, con los vicios redhibitorios, la evicción parcial importante y la lesión enorme⁶⁷. En este contexto normativo, la asunción de una noción amplia de incumplimiento, coincidente con la insatisfacción de cualquier interés amparado por el contrato, perdería de vista la lógica que hay detrás de los supuestos de rescisión que establece el Código, soslayando una importante definición legislativa⁶⁸. Pese a que probablemente no sea lo más conveniente desde un punto de vista práctico, bajo las reglas impartidas por el Código Civil no parece plausible transitar plenamente hacia el paradigma que subyace a la Convención de Viena y a las normativas inspiradas en ella.

Pues bien, acaso los artículos 19 y 20 de la LPDC, que no restringen expresamente el ámbito de aplicación de la sustitución y de los demás remedios por falta de conformidad a las ventas de género, den cuenta de un efectivo cambio de paradigma en el contexto del derecho del consumo, distanciándose de la lógica que subyace al Código Civil. Conforme se ha explicado, la procedencia de la reparación y la sustitución en una venta de especie presupone una redefinición de la prestación debida por el deudor: la prerrogativa del consumidor de exigir la reparación de la especie defectuosa o, derechamente, la entrega de una cosa distinta a la especie designada en el contrato da cuenta de que la prestación debida por el proveedor ya no es la cosa tal como es, sino que tal como deber ser, esto es, funcional a los intereses del acreedor⁶⁹. De esta guisa, la extensión del régimen de remedios por falta de conformidad a las ventas de especie presupone el tránsito a un nuevo paradigma en el derecho de contratos chileno, aunque acotado al ámbito de las ventas de consumo⁷⁰. A diferencia de lo que ocurre bajo las reglas del Código de Bello, bajo los preceptos de la LPDC sí puede decirse que la prestación del vendedor consiste, derechamente, en la satisfacción del interés protegido por el contrato.

En todo caso, la extensión del régimen previsto en la LPDC a las ventas de especie no implica que, en tal particular ámbito, el régimen obre como uno de garantía, haciendo responsable a todo evento al proveedor de determinadas prestaciones, como son, según los casos, la sustitución, la reparación, la restitución del precio, la devolución del exceso y la bonificación. En realidad, cada remedio seguirá rigiéndose por sus propias reglas y procederá en la medida que concurran sus particulares requisitos. De ahí que el régimen siga siendo uno de remedios por incumplimiento, aunque en el entendido

⁶⁶ DE LA MAZA y VIDAL, 2018a, pp. 260-269; VIDAL, 2007, pp. 48-54.

⁶⁷ Respecto de la rescisión, sus variadas causas y su régimen en el Código de Bello, ALCALDE, 2010, pp. 65-77; WALKER, 2019, pp. 229-450.

⁶⁸ Especialmente iluminadora al respecto, WALKER, 2019, pp. 295, 296, 302 y 303

⁶⁹ MORALES, 2006, p. 102.

⁷⁰ Es posible enfatizar aquí que el cambio de paradigma anunciado no es tanto una consecuencia, sino que un presupuesto de la extensión del régimen previsto en la LPDC a las ventas de especie.

de que, en este acotado espacio, el incumplimiento coincidirá con la insatisfacción de un interés protegido por el contrato.

V. CONCLUSIONES

1. El régimen de remedios por falta de conformidad previsto en la LPDC está pensado predominantemente para las ventas de género. Debido a que la mayoría de los productos que se comercializan se producen en serie y son, por tanto, objetivamente fungibles, la determinación de la cosa debida en ventas de consumo suele hacerse en función de características y cualidades compartidas por una pluralidad de cosas (todas las que correspondan al mismo género). Luego, la obligación del empresario suele ser de género, liberándose en la medida en que la cosa entregada cumpla con las características y cualidades que corresponda y que tenga una calidad no inferior a la mediana.
2. El referido régimen, además, se articula en torno a la noción de falta de conformidad o identidad entre la cosa entregada y aquella que ha sido caracterizada en el contrato. Tal falta de conformidad, de manera estricta, no implica sino una hipótesis amplia de cumplimiento imperfecto, pues supone, *grosso modo*, que la cosa entregada no corresponde al género pactado o, correspondiendo, es de una calidad inferior a mediana. De esta manera, el régimen de remedios por falta de conformidad no tiene realmente una naturaleza diversa a la de un régimen de remedios por incumplimiento, especialmente si se tiene en cuenta que los mecanismos de tutela reconocidos al consumidor se someten a las reglas pertinentes de derecho privado y están sujetos a determinados límites.
3. Ahora bien, debido a que la LPDC no realiza matiz alguno, el régimen de remedios por falta de conformidad previsto en ella eventualmente podría aplicarse a ventas de especie. No obstante, ello supone una reconceptualización de la prestación debida en dicho tipo de venta, transitándose desde la premisa de que el objeto de la prestación se refiere a una cosa tal como es, hacia la idea de que el objeto es la cosa tal como debe ser. Luego, la cosa debida, aunque haya sido designada específicamente, tendrá que ser siempre una cosa funcional a los intereses del acreedor. En este particular ámbito, el incumplimiento coincidirá con la insatisfacción del interés amparado por el contrato.
4. La extensión del régimen previsto en la LPDC a las ventas de especie no implica que, en tal particular ámbito, el régimen obre como uno de garantía, haciendo responsable a todo evento al proveedor de determinadas prestaciones, como son, según los casos, la sustitución, la reparación, la restitución del precio, la devolución del exceso y la bonificación. En realidad, cada remedio seguirá rigiéndose por las reglas de derecho común y procederá en la medida que concurran sus particulares requisitos. De ahí que el régimen siga siendo uno de remedios por incumplimiento, aunque en el entendido de que, en este acotado espacio, el incumplimiento coincidirá con la insatisfacción de un interés protegido por el contrato.

BIBLIOGRAFÍA

- ALCALDE, Jaime, 2010: "La rescisión en el Código Civil chileno", en DEPARTAMENTO DE DERECHO PRIVADO UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN (coord.), *Estudios de Derecho Civil V, Jornadas Nacionales de Derecho Civil Concepción*, Santiago: Abeledo Perrot-Thomson Reuters, pp. 47-77.
- ALESSANDRI, Arturo, 2003: *De la compraventa y de la promesa de venta*, Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- BAHAMONDES, Claudia, 2019: *El cumplimiento específico de los contratos*, Santiago: DER ediciones.
- BARAONA, 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", *Revista Chilena de Derecho*, vol. 41, N° 2, pp. 381-408.
- BARRIENTOS, Francisca, 2016: *La garantía legal*, Santiago: Thomson Reuters.
- BARRIENTOS, Francisca, 2017: "Intento de configuración de un concurso de normas por entregas defectuosas", *Revista de Derecho Privado* (Universidad del Externado), N° 32, pp. 257-277.
- BARRIENTOS, Francisca, 2018: "El incumplimiento y los remedios en los contratos de consumo", en Álvaro VIDAL (dir.) y Gonzalo SEVERIN (ed.), *Estudios de Derecho de Contratos en Homenaje a Antonio Manuel Morales Moreno*, Santiago: Thomson Reuters, pp. 531-553.
- BARRIENTOS, Francisca, 2019: *Lecciones de Derecho del Consumidor*, Santiago: Thomson Reuters.
- BERCOVITZ, Rodrigo, 1969: "La naturaleza de las acciones redhibitoria y estimatoria en la compraventa", *Anuario de Derecho Civil*, vol. 22, N° 4, pp. 777-838.
- BURROWS, Andrew, 2020: *A restatement of the english law of contract* (2ª edición), Oxford: Oxford University Press.
- CAMPOS, Sebastián, 2020: *Caso fortuito y teoría de la imprevisión en el derecho de contratos*, Santiago: Ediciones DER.
- CÁRDENAS, Hugo y REVECO, Ricardo, 2018: *Remedios contractuales. Cláusulas, acciones y otros mecanismos de tutela del crédito*, Santiago: Thomson Reuters.
- CONTARDO, Juan Ignacio, 2013: "Artículo 41", en Carlos PIZARRO e Íñigo DE LA MAZA (dirs.) y Francisca BARRIENTOS (coord.), *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores*, Santiago: LegalPublishing, pp. 866-888.
- CORRAL, Hernán, 1999: "Ley de protección al consumidor y responsabilidad civil por productos y servicios defectuosos", en CORRAL, Hernán (ed.), *Derecho del consumo y protección al consumidor. Estudios sobre la ley 19.496 y las principales tendencias extranjeras*, Cuadernos de extensión jurídica, 3, Santiago: Universidad de los Andes, pp. 163-211.
- DE LA MAZA, Íñigo, 2014: "La tutela del comprador frente a la ausencia de calidades presupuestas en la cosa", *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, XLIII, pp. 117-159.
- DE LA MAZA, Íñigo y VIDAL, Álvaro, 2018a: *Cuestiones de Derecho de Contratos. Formación, incumplimiento y remedios. Doctrina y jurisprudencia*, Santiago: Thomson Reuters.
- DE LA MAZA, Íñigo y VIDAL, Álvaro, 2018b: "Aliud pro alio, incumplimiento contractual y vicios redhibitorios en el contrato de compraventa", *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, L, pp. 93-125.
- DE VERDA Y BEAMONTE, José Ramón, 2009: *Saneamiento por vicios ocultos. Las acciones edilicias*, Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.
- DÍAZ, Silvia, 2016: "Introducción. La contratación con consumidores", en Silvia DÍAZ (coord.), *Manual de derecho de consumo*, Madrid: Reus, pp. 7-28.
- FENOY, Nieves, 1993: *Falta de conformidad del objeto, modelo de compraventa y sistema de acciones. Evolución del ordenamiento español*. Tesis para optar al grado de doctora en la Facultad de

- Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid. Disponible en <https://repositorio.uam.es/handle/10486/4550>
- FERRANTE, Alfredo, 2016: "Obligación y garantía: la cripto-naturaleza de los remedios contractuales y de su jerarquía en el actual panorama jurídico", *Anuario de Derecho Civil*, N° 3, pp. 865-923.
- FERRANTE, Alfredo, 2018: "Una revisión de los remedios del consumidor chileno en la compraventa con disconformidad a partir de la diferencia entre obligación y garantía", *Revista de derecho Privado Universidad Externado de Colombia*, N° 35, pp. 165-201.
- GONZÁLEZ, Fabián, 2019: "Hacia una noción de incumplimiento del contrato de consumo por la entrega defectuosa de productos", *Revista Justicia y Derecho*, v. 2, N° 2, pp. 43-61.
- ISLER, Erika, 2019: *Derecho del consumo. Nociones fundamentales*, Valencia: Tirant lo Blanch.
- JULIEN, Jérôme, 2019: *Droit de la consommation* (3ª edición), Issy-les Moulineaux: LGDJ Lextenso Éditions.
- LÓPEZ, Patricia, 2017: "La naturaleza jurídica de la acción redhibitoria en el Código Civil chileno: ¿nulidad relativa, resolución por incumplimiento o rescisión propiamente tal?", *Revista Chilena de Derecho*, vol. 44, N° 2, pp. 423-459.
- MARÍN, Manuel, 2015a: "Artículo 115. Ámbito de aplicación", en Rodrigo BERCOVITZ (coord.), *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias*, Navarra: Thomson Reuters-Aranzadi, pp. 1665-1683.
- MARÍN, Manuel, 2015b: "Artículo 116. Conformidad de los productos con el contrato", en Rodrigo BERCOVITZ (coord.), *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias*, Navarra: Thomson Reuters-Aranzadi, pp. 1683-1715.
- MARÍN, Manuel, 2015c: "Artículo 119. Incompatibilidad de acciones", en Rodrigo BERCOVITZ (coord.), *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias*, Navarra: Thomson Reuters-Aranzadi, pp. 1733-1745.
- MARTÍN, Pilar, 2011: "Garantías y servicios posventa", en Manuel REBOLLO y Manuel IZQUIERDO (dirs.), *La defensa de los consumidores y usuarios (comentario sistemático del Texto Refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007)*, Madrid: Iustel, pp. 1687-1808.
- MORALES, Antonio, 1980: "El alcance protector de las acciones edilicias", *Anuario de Derecho Civil*, vol. 33, N° 3, pp. 585-686.
- MORALES, Antonio, 2006: *La modernización del derecho de obligaciones*, Navarra: Aranzadi Thomson-Civitas.
- MORALES, Antonio, 2012: "Tres modelos de vinculación del vendedor en las cualidades de la cosa", *Anuario de Derecho Civil*, vol. 65, N° 1, pp. 5-28.
- NASSER, Marcelo, 2019: "El requisito de aplicación de los remedios: La "falta de conformidad"", en Alfredo FERRANTE (dir.), *Venta y protección del consumidor. Una visión a través del caleidoscopio latinoamericano*, Santiago: Thomson Reuters, pp. 247-265.
- OVIEDO, Jorge, 2014: "La protección del comprador ante los vicios ocultos de la cosa entregada: del derecho romano a los instrumentos contemporáneos sobre contratos", *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, XLIII, pp. 201-240.
- OVIEDO, Jorge, 2016: "Los requisitos del vicio redhibitorio en la compraventa según el Código Civil chileno-colombiano", *Revista de Derecho Privado (Universidad del Externado de Colombia)*, N° 30, pp. 129-169.
- PANTALEÓN, Fernando, 1993: "Las nuevas bases de la responsabilidad contractual", *Anuario de Derecho Civil*, vol. 46, N° 4, pp. 1719-1746.

- PEÑA, Natanael, 2023: "La identidad del pago y de la cosa debida en el Derecho de contratos: por una correcta comprensión del artículo 1569 del Código Civil", *Revista Chilena de Derecho*, vol. 50, N° 1, pp. 163-191.
- PEÑAILILLO, Daniel, 2003: *Obligaciones. Teoría general y clasificaciones. La resolución por incumplimiento*, Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- PRATS, Lorenzo, 1992: "La entrega de cosa diversa a la pactada (*aliud pro alio*) como incumplimiento resolutorio en la jurisprudencia del Tribunal Supremo (comentario a las sentencias del Tribunal Supremo de 1 de marzo de 1991, de 20 de noviembre de 1991 y 28 de enero de 1992)", *Revista General de Derecho*, N° 573, pp. 5081-5105.
- RODRÍGUEZ, María Sara, 2014: "Responsabilidad por incumplimiento de contratos de servicios: la protección del consumidor y del cliente por prestaciones defectuosas", *Revista Chilena de Derecho*, 41(3), pp. 791-823.
- SCHOPF, Adrián, 2023: "Las obligaciones de medios, de resultado y de garantía en la configuración de la responsabilidad contractual en el derecho civil chileno", *Revista de Derecho de la Universidad Católica de la Santísima Concepción*, N° 42, pp. 56-83.
- TAPIA, Mauricio, 2005: *Código Civil 1855-2005: Evolución y perspectivas*, Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- VIDAL, Álvaro, 2007: "Cumplimiento e Incumplimiento Contractual en el Código Civil. Una perspectiva más realista", *Revista Chilena de Derecho*, vol. 34, N° 1, pp. 41-59.
- VIDAL, Álvaro, 2014: "La pretensión de cumplimiento específico y su inserción en el sistema de remedios por incumplimiento en el Código Civil", en DE LA MAZA, Íñigo, MORALES, Antonio y VIDAL, Álvaro, *Estudios de Derecho de Contratos, Formación, cumplimiento e incumplimiento*, Santiago: Legal Publishing, pp. 229-247.
- WALKER, Nathalie, 2019: *La rescisión por lesión en el Código Civil chileno. Historia, regulación y vínculos con las nulidades*, Valencia: Tirant lo Blanch.
- ZIMMERMANN, Reinhard, 2008: *El nuevo derecho alemán de obligaciones. Un análisis desde la Historia y el Derecho comparado*, Barcelona: Editorial Bosch S.A.

Normas citadas

- CIRCULAR Interpretativa sobre los Fundamentos de la Garantía Legal, de 13 de septiembre de 2023 (Santiago, resolución exenta N° 586).
- CÓDIGO Civil
- DECRETO con fuerza de ley N° 3, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.
- DIRECTIVA 99/44/CE, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo
- DIRECTIVA 2019/771/UE, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes.

Jurisprudencia

- CORTE de Apelaciones de Valdivia, sentencia de 5 de febrero de 2016, rol N° 235-2015.

