

# HACIA UNA NOCIÓN DE INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONSUMO POR LA ENTREGA DEFECTUOSA DE PRODUCTOS

## *TOWARD TO CONCEPT OF BREACH OF THE CONSUMPTION CONTRACT BY DEFECTIVE DELIVERY OF PRODUCTS*

Fabián González Cazorla\*

Trabajo recibido el 15 de junio 2019 y aprobado el 4 de diciembre de 2019

### RESUMEN

Este trabajo tiene por objetivo reconstruir el concepto de incumplimiento del proveedor por la entrega de productos con vicios al consumidor, de acuerdo con una moderna interpretación del artículo 20 de la Ley sobre Protección de los derechos de los Consumidores. Para lograr ese objetivo el trabajo desarrolla y propone que es necesario recurrir al concepto de falta de conformidad como una forma de categorizar el incumplimiento contractual, especialmente cuando la obligación del primero se refiere a la entrega de bienes materiales al segundo.

**Palabras clave:** Relación de consumo, contrato de consumo, incumplimiento, falta de conformidad

### ABSTRACT

This paper aims to reconstruct the concept of breach of contract from the supplier by delivering products with defects to the consumer, according to a modern interpretation of article 20 of the Consumer Rights Protection Law. To achieve that objective the work develops and propose that is necessary to resort to the concept of lack of conformity as a way of categorizing the breach of contract, especially when the obligation of the first refers to the delivery of material goods to the second.

**Keywords:** Consumption relationship, consumption contract, breach of contract, lack of conformity

## 1. INTRODUCCIÓN

Sin duda alguna el debate actual de la dogmática en torno a configurar los presupuestos de la responsabilidad civil contractual en el derecho común ha estado ligada a una serie de cuestionamientos que se efectúan al modelo tradicional, tanto a partir de la noción misma de responsabilidad por incumplimiento, como también respecto de la estructura de los requisitos que la hacen procedente.

Claramente la articulación de un régimen de responsabilidad contractual fue construido con una idea

---

\* Fabián González Cazorla. Abogado. Magíster en Derecho Privado por la Universidad de Chile. Profesor de Derecho Civil en la Facultad de Derecho de la Universidad Andrés Bello. Dirección postal: Avenida Bellavista N° 0121, Providencia, Santiago. Correo de contacto: fabian.gonzalezc@estudiante.uam.es.

marcadamente subjetivista que tenía como antesala la interacción de la conducta del deudor relativa a las prestaciones que constituían el objeto mismo del contrato.

Sin embargo, hace ya algunos años, dicha idea ha sido paulatinamente abandonada por un nuevo paradigma que previene que la relación contractual entre acreedor y deudor posea otras características y principios que lo integran, básicamente aquellos que ponen el énfasis en la noción de incumplimiento contractual y el interés del acreedor para reconfigurar un nuevo modelo que provea de mecanismos paliativos ante dicho incumplimiento, conocidos como remedios contractuales<sup>1</sup>.

La verdad es que sobre este tema ya hay varios trabajos que se han erigido en la doctrina civil, proponiendo una serie de interpretaciones dogmáticas que evidencian una moderna forma de comprender el derecho de obligaciones y contratos. No obstante, dicha reflexión no se ha extendido con la debida profundidad al derecho del consumo, considerando que esta área tiene una importante aplicación práctica y ha servido de fuente para el constante pronunciamiento de los tribunales de justicia.

En efecto, teniendo presente que no existe actualmente un concepto unitario de incumplimiento del contrato de consumo o de la relación contractual de consumo<sup>2</sup>, debido a la ausencia de pronunciamiento en este sentido tanto por la doctrina, pero mayoritariamente por la jurisprudencia, este trabajo propone que las letras consignadas en el artículo 20 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores del año 1997 (en adelante LPC), funcionan como criterios para determinar, precisamente, una nueva noción de incumplimiento contractual sobre la base de la falta de conformidad como categoría dogmática, que deviene en la falta de satisfacción del interés del consumidor (acreedor) cuando el proveedor efectúa la entrega de productos con vicios o defectos de que dan cuenta las mismas letras del precepto indicado.

En ese sentido, las letras que se consignan en esta norma deben funcionar como factores o criterios que determinan la falta de conformidad del producto vendido, activando, por consiguiente, el sistema de remedios que establece la legislación para tal efecto a favor del consumidor. En consecuencia, conviene erigir el análisis con una perspectiva deductiva, es decir, explorando brevemente la situación del régimen general relativa a la noción de incumplimiento, para llevarlo a la relación contractual de consumo y efectuar un examen más específico de acuerdo a la LPC.

## 2. EL INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL

La noción de incumplimiento contractual no ha sido objeto de un profundo estudio<sup>3</sup>, al menos durante todo el desarrollo del siglo XX en nuestro país. La mayoría de los trabajos monográficos se encaminaron a estructurar los elementos generales de la responsabilidad civil contractual, a fin de ser sistematizados y abordados con un mayor orden.

En general, el incumplimiento ha sido considerado como el presupuesto base que activa el sistema tutelar dispuesto a favor del acreedor, pero en los manuales y textos con mayor impacto en la comunidad académica siempre estuvo limitado a un número reducido de páginas<sup>4</sup>.

---

1 PIZARRO (2008) 395. En el mismo sentido, CÁRDENAS y REVECO (2018).

2 Contrato de consumo y relación contractual de consumo deben considerarse como conceptos equivalentes en este trabajo.

3 Salvo, por ejemplo, trabajos como el de Fernando Fueyo, quien intenta abordar el problema del efecto de las obligaciones ante el incumplimiento contractual de una forma más completa. Véase FUEYO (2015).

4 Un ejemplo claro se extrae de una de las obras más importantes sobre obligaciones y responsabilidad por incumplimiento del siglo XX en Chile, en el que la noción de incumplimiento no superan las 3 páginas. Véase ALESSANDRI *et al.* (2004) 251-254.

Hoy, el estudio de los presupuestos de la responsabilidad por incumplimiento ha implicado una serie de cambios e interpretaciones tanto por la doctrina como por la jurisprudencia. El derecho de obligaciones contractuales ha tomado una fisonomía distinta de tal modo que ha abandonado paulatinamente los principios consagrados en la codificación decimonónica para dar espacio a nuevas reflexiones que se enmarcan en un contexto y paradigma muy diversos a aquellos considerados durante el siglo XIX y XX en nuestro país. Por esta razón, conviene examinar el desarrollo dogmático de la noción de incumplimiento en el derecho común, con el afán de introducir algunas reflexiones que puedan evidenciar sus cambios más importantes. Dichas reflexiones tienen por objeto precisar un adecuado marco teórico que sirva de antesala al estudio del incumplimiento contractual en el derecho del consumo, puesto que si bien esta área posee una cualidad específica que se distingue del régimen general, la verdad es que el moderno derecho de las obligaciones acerca mucho más a ambos estatutos a través de conceptos que resultan ciertamente equivalentes y aplicables de un modo más o menos uniforme.

## 2.1. La noción de incumplimiento en el Código Civil chileno

La identificación de los intereses, derechos y obligaciones de las partes dentro del contexto de una relación contractual no solamente sirve para estructurar las bases del negocio que están celebrando, sino que implica reconfigurar el objeto mismo del contrato y el fin perseguido con su celebración, es decir su contenido prestacional u objeto ideal.

En la dogmática civil la noción de incumplimiento no ha sido un tema pacífico<sup>5</sup>, por el contrario, la tradición jurídica que está detrás de este concepto tiene una historia de una larga data que ha sido reconocida en los diversos códigos de fuente romano-germánico. De hecho, al ver el modelo implementado por el Código Civil para las obligaciones contractuales, estas se refieren – primordialmente – a la obligación unilateral de dar una especie o cuerpo cierto<sup>6</sup>, lejos de lo que actualmente constituye la gran mayoría de los vínculos contractuales, que engendran obligaciones, generalmente, de objeto fungible<sup>7</sup>.

En ese sentido, la noción de obligación unilateral de dar una especie o cuerpo cierto se explica por la realidad económica imperante a la época de promulgación del Código Civil, pues había que entregar una cosa específica y no otra (que probablemente no existía). En cierto modo, esto significó que la protección del acreedor se haya acentuado en la pretensión de cumplimiento en naturaleza y, secundariamente, en la indemnización de los perjuicios cuando no era posible dicho cumplimiento<sup>8</sup>. Motivo por el cual la dogmática trabajó arduamente en sistematizar esos dos remedios de un modo subsidiario, uno respecto del otro respectivamente<sup>9</sup>.

---

5 En este sentido ALESSANDRI; SOMARRIVA y VODANOVIC identifican dos nociones de incumplimiento contractual. Señalan que “El vocablo incumplimiento se usa en un sentido lato y otro estricto. En sentido *lato* significa tanto retraso en la ejecución de la obligación, o incumplimiento temporal, cuanto el incumplimiento propio y verdadero, o incumplimiento definitivo de la misma. En sentido *estricto* sólo significa el incumplimiento definitivo de la obligación”. Ver ALESSANDRI et al (2004) 251-252.

6 VIDAL (2009) 230.

7 DIEZ-PICAZO (2008) 292.

8 VIDAL (2009) 230. El autor señala que “*Esta circunstancia explica la preeminencia del cumplimiento específico como remedio primario y la indemnización como secundario, o la satisfacción se producía in natura o en equivalente, es que no había otra posibilidad*”.

9 Entre algunos autores nacionales destacan Alessandri; Somarriva y Vodanovic (2004) 258-260; CLARO (1979) 723-724. La jurisprudencia también se ha pronunciado en ese mismo sentido, por ejemplo: *Pinto con Galería Epoca S.A.*, 16 de abril de 2002, Corte de Apelaciones de Santiago, Rol 7389-1997, Thomson Reuters CL/JUR/1671/2002, considerando 5º que señala: “Que, una de las características de la obligación es que constituye un vínculo jurídico, deduciéndose de ello que no queda al capricho del deudor cumplir su obligación, puesto que en un momento dado, si se niega a cumplirla, el legislador da medios al acreedor para exigirle el cumplimiento. Cabe considerar, sin embargo, que si el cumplimiento en “naturaleza” de la obligación que contrajo el deudor llega a ser imposible, la ley autoriza el derecho a solicitar del deudor la indemnización de los perjuicios que le ocasionare el incumplimiento, “por equivalencia”, porque la obligación “deja de cumplirse” y el deudor se ve obligado a pagar al acreedor los

Seguidamente, el Código Civil de Andrés Bello no implementó un concepto de incumplimiento contractual<sup>10</sup>, sino que sólo hizo referencia a las hipótesis que darían lugar a él en el artículo 1556, pero no hay una definición de fondo que nos permita concluir su ocurrencia<sup>11</sup>.

Es más, la pretendida idea de incumplimiento que inspira al Código Civil (si es que ello existe en algún sentido), está relacionada a una valoración de la conducta del deudor. Es decir, incumplir un contrato implica un reproche moral sobre la conducta del sujeto obligado: si ha obrado con dolo o culpa en la ejecución de la prestación contractual. De ahí entonces que existan normas como el artículo 1547 CC que hace la distinción entre distintos tipos de culpa a que queda sometido el deudor según el tipo de contrato. Por lo que no hay una disociación, en principio, entre la noción de incumplimiento frente a los supuestos de culpa (o dolo)<sup>12</sup>.

De esto se concluye que, para que el incumplimiento genere responsabilidad para el deudor, debe necesariamente concurrir el elemento subjetivo (culpa o dolo)<sup>13</sup>, de manera que permita al acreedor realizar el reproche moral sobre la conducta de aquel<sup>14</sup> y solicitar la reparación de los daños que emanan de la infracción. Situación que, como ya dijimos, se explica desde la tradición del derecho de contratos con fuente romano-germánico, en virtud del cual el contrato es un instrumento que genera deberes de conducta para las partes, es decir, prestaciones que deben ser diligentemente ejecutadas.

Sin embargo, en la actualidad la noción de incumplimiento contractual cuenta con una visión suficientemente amplia que no guarda necesariamente relación con la conducta del deudor, sino que más bien se intenta dar preferencia a los intereses del acreedor en función de los cuales se erige un nuevo modelo de remedios ante el incumplimiento, de carácter objetivo o neutro, permitiendo hacer la correcta diferenciación entre este y los supuestos de culpa como dos conceptos normativamente diferentes.

## 2.2. Una moderna visión del contrato y su incumplimiento

En la actualidad la noción tanto de contrato (y su contenido prestacional) junto con la de incumplimiento contractual suelen orientarse y estructurarse de una manera muy distinta a la que tenía en mente el codificador decimonónico.

Como ya se mencionó, la obligación unilateral de entregar una especie o cuerpo cierto suele distar bastante de las relaciones contractuales vigentes hoy en día. Pues bien, estas se erigen a partir de un objeto fungible o servicios de la misma clase, entendiéndose por tales aquellos que pueden ser sustituidos por otros con igual poder de satisfacción a favor del acreedor.

---

perjuicios, que vienen a “equivaler” al cumplimiento de la obligación.” En un sentido similar este criterio fue acogido por la Corte Suprema, cuando señala que: “En cambio, si la obligación que se dice no cumplida es de dar, cuyo es el caso de autos, el acreedor no puede pedir la indemnización compensatoria, sino cuando el cumplimiento directo del contrato se ha hecho imposible por la pérdida de la cosa debida, cuestión que, como se dejó establecido en los fundamentos precedentes de esta sentencia, no ha ocurrido, por tratarse la obligación de una de género.” Véase *Oviedo con Sociedad Agrícola Sacor Limitada*, 22 de septiembre de 2008, Corte Suprema, Rol 1782-2007, considerando 7º, Thomson Reuters CL/JUR/6847/2008.

10 En el mismo sentido MEJÍAS (2011) 77.

11 En el mismo sentido DE LA MAZA (2012a) 631.

12 Por todos MEJÍAS (2011) 81.

13 En este mismo sentido concluye Urrejola cuando se refiere a la noción de incumplimiento contractual con un marcado sistema subjetivo que debe ser superado por un concepto más bien objetivo. En efecto, el autor señala que “(...) daremos las razones por las cuales no es posible aceptar, en nuestro ordenamiento jurídico, un campo de aplicación general para el artículo 1547 CC, para posteriormente, ver los efectos que genera en nuestro sistema civil un incumplimiento contractual *objetivo*, rechazando el argumento de que hay culpa por parte del deudor por el solo hecho de la inexecución de lo prometido.” Véase URREJOLA (2011) 57-58.

14 En Derecho español, MORALES (2006) 44.

De esta forma, para concretar una relectura del contrato como instrumento de satisfacción de intereses y distribución de riesgos es necesario abrir un espacio de reflexión sobre la base de la estructura negocial actual junto con la versatilidad del tráfico jurídico de bienes y servicios. Para ello se requiere poseer una visión realista del contrato, es decir como un instrumento que se encarga, precisamente, de determinar cuáles son los intereses que expresa o tácitamente las partes han querido que forme parte de la regla contractual y que deben ser satisfechos por el deudor.

En efecto, la actividad de detectar el contenido prestacional del contrato a la luz de la noción basada en intereses y riesgos permite llegar de forma específica a las obligaciones del deudor en el contexto del negocio jurídico que ha celebrado, es decir, a la regla contractual, como también a la noción de incumplimiento que, desde luego, es el presupuesto que habilita o activa las herramientas que la legislación prevé a favor del acreedor<sup>15</sup>.

Como ya se ha señalado más arriba, no se había estructurado una noción de incumplimiento contractual sobre la base de esta nueva acepción del contrato como instrumento de distribución de riesgos, sino más bien basada en una noción subjetiva que se erige a través de prestaciones o deberes de conducta. Sin embargo, hoy la doctrina entiende que la noción de incumplimiento es suficientemente amplia y neutra, lo que comprende "(...) toda desviación del programa contractual (...) "<sup>16</sup> al margen de la imputación subjetiva al deudor, es decir, si obró con dolo o culpa. En principio, el reproche subjetivo no es relevante, puesto que la articulación de los distintos remedios exige la adecuación y cumplimiento de cada uno de sus requisitos; v. g. cumplimiento forzado; resolución; rebaja del precio; entre otros. Por de pronto, la culpa (que en materia contractual se presume) será necesaria en la medida que el acreedor pretenda que se le indemnicen los daños que el incumplimiento contractual le ha irrogado, pero dicha atribución no es indispensable en los otros remedios.

Uno de los precursores de esta nueva forma de entender el contrato fue DE CASTRO<sup>17</sup>, pero con mayor claridad se ha expuesto por MORALES MORENO, quien a nuestro entender identifica el sentido del contrato como instrumento de interacción y satisfacción de intereses. En efecto, la idea que está detrás es aquella que se ha denominado por la dogmática civil española como "propósito práctico del contrato", que apunta al resultado que se pretende conseguir con su celebración<sup>18</sup>.

Esto marca un giro importante a la hora de efectuar un análisis respecto de la relación contractual, por cuanto este mecanismo intenta determinar con mayor precisión cuál es objetivo o resultado esperado por el acreedor con el negocio jurídico celebrado, de manera que, si este no se alcanza, evidencia una noción más amplia de incumplimiento contractual comparada con su versión tradicional: basado en el modelo de prestaciones o deberes de conducta.

---

15 En Europa estas ideas ya han tenido una recepción más o menos generalizada mediante la promulgación de diversos instrumentos que dan cuenta de un progreso y cambio de paradigma en la conceptualización y categorización del derecho de obligaciones y de los contratos. Se habla de la modernización del derecho de obligaciones como una respuesta innovadora ante el incumplimiento del deudor, activando una serie de mecanismos que habilitan al acreedor para ejercer el remedio que más se adecue a su interés contractual. Por ejemplo, FENOY utiliza *La Convención de las Naciones Unidas sobre compraventa internacional de mercaderías de 11 de abril de 1980 hecha en Viena (CISG); Principios sobre Contratos Comerciales Internacionales UNIDROIT de 2004*, como también los *Principles of European Contract Law (PECL)*. Todos estos instrumentos caracterizan a la obligación contractual bajo un nuevo paradigma, la protección del acreedor ante el incumplimiento del deudor y la activación de remedios para paliar aquella situación. Véase FENOY (2011) 1481-1684.

16 PANTALEÓN (1993) 1720.

17 En este sentido, De Castro entrega una visión realista del contrato desde la perspectiva de los intereses de las partes y la consecución del resultado previsto y querido por ellas en los siguientes términos "la declaración o acuerdo de voluntades, con las que los particulares se proponen conseguir un resultado, que el Derecho estima digno de especial tutela, sea en base sólo a dicha declaración de voluntad, sea completando con otros hechos o actos". Véase DE CASTRO (2002) 34.

18 MORALES (1983) 1529-1546.

Los códigos decimonónicos sólo han llegado a la fase subjetiva de la interacción, imputando en el sujeto obligado una conducta debida más allá del resultado querido por las partes, de modo que el contrato no fue concebido plenamente como un instrumento de asignación de riesgos, sino como mecanismo de interacción subjetiva o de conductas. Por este motivo el propósito práctico del contrato ofrece una visión mucho más realista y – desde el punto de vista de los intereses – un enfoque que define claramente las intenciones y pretensiones económicas que motivan el negocio jurídico, de manera que este no puede entenderse sino a la luz de ese resultado buscado y querido por las partes: manifestado expresa o tácitamente por ellas,<sup>19</sup> lo que determinará si, finalmente, hay cumplimiento o incumplimiento del mismo.

### **3. LA NOCIÓN DE INCUMPLIMIENTO EN LA RELACIÓN CONTRACTUAL DE CONSUMO**

La relación de consumo presenta algunas particularidades que pueden ser contingentemente concordantes con los presupuestos generales del derecho común de los contratos. Con esto nos referimos a que, al no estar definido el concepto de “relación de consumo”, puede que los incumplimientos o infracciones se refieran tanto al ámbito contractual pero también fuera de él. Si hay un acto jurídico gratuito u oneroso el incumplimiento estará principalmente ligado a esa convención. En ausencia de acto jurídico oneroso o gratuito, el consumidor se verá afectado por la infracción a las normas que regulan la actividad determinada, las cuales se conectan directamente con su interés cautelado<sup>20</sup>.

En nuestra jurisprudencia la noción de incumplimiento del contrato de consumo no ha sido tan nítida como sí lo ha propuesto la doctrina. Al ver algunas sentencias los tribunales no conceptualizan de un modo claro y preciso el incumplimiento, no lo categorizan, sino que simplemente se remiten a las circunstancias fácticas que dan lugar a él. Así, de una forma conspicua, las sentencias hacen referencia principalmente al artículo 12 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores (LPC) como norma que funda la pretensión del demandante, esto es no cumplir con los términos, condiciones y modalidades en la entrega del bien o en la prestación del servicio ofrecido o convenido.

Sin embargo, es necesario estructurar una noción de incumplimiento que exprese la falta de satisfacción del consumidor, especialmente si ella está referida a la entrega de productos con disconformidad material. A este respecto será necesario tener en consideración la noción de falta de conformidad que en los apartados siguientes se pretende desarrollar.

#### **3.1. El incumplimiento como falta de conformidad en la LPC**

Hasta ahora ha habido un breve desarrollo de la noción de incumplimiento para contextualizar la moderna forma de entender el derecho de contratos. Como se puede advertir, existe una visión mucho más realista y actualizada de la relación contractual, lo que ha devenido en una serie de cuestionamientos al modelo tradicional pero también en la implementación de nuevos conceptos como la falta de conformidad, aplicable especialmente a los contratos que engendran la obligación de entrega de una cosa,

---

<sup>19</sup> Sobre la noción de regla contractual y el proceso de construcción de ella, puede revisarse en detalle VIDAL (2000) 209 y ss.

<sup>20</sup> En este sentido, Erbeta señala que el incumplimiento contractual bajo el contexto de una relación de consumo tiene semejanzas con el supuesto general del derecho común, indicando que “al igual que el CC, la LPC diseña dos niveles de responsabilidad, tanto para productos como para servicios”, en el primero deben entenderse los remedios que establece el artículo 20 en torno a la reparación, reposición y devolución de la cantidad pagada; mientras que el segundo nivel a la acción de indemnización de perjuicios. Véase ERBETTA (2018) 59-60.

siendo su mayor exponente la compraventa.

En palabras de JUÁREZ TORREJÓN “la idea de conformidad de la cosa al contrato, en el marco de la compraventa, ha supuesto una revisión de la obligación del vendedor como obligación de *resultado*: ya no se trata sólo de que sobre el vendedor pese la obligación legal del saneamiento, que se traduce en el reconocimiento *al comprador* de las acciones redhibitoria y estimatoria, sino de la satisfacción efectiva *del consumidor*, a través de un doble sistema:

1) La configuración legal de los límites de la “satisfacción” negocial del consumidor a través de la enumeración de unos criterios de conformidad.

2) El reconocimiento de un sistema de remedios de satisfacción *in natura*. Ello ha supuesto para unos Ordenamientos el reconocimiento *ex novo* de la satisfacción *in natura* del comprador, y para otros el ensanchamiento de esta posibilidad que sólo se reconocía de manera excepcional<sup>21</sup>.

Por su parte VAQUER señala que “[l]a falta de conformidad en la compraventa es un concepto unitario que pretende describir cualquier desviación de los bienes respecto de las expectativas del comprador en el contrato de compraventa (...) la conformidad no es más que la correspondencia de la cosa entregada con el diseño que las partes realizaron en la prestación<sup>22</sup>.

La profesora BARRIENTOS se refiere a la noción de falta de conformidad, señalando que “[l]a conformidad (o falta de conformidad) es un concepto anglosajón introducido en los sistemas continentales a partir de una unificación del derecho de contratos y obligaciones europea. Implica congruencia entre la cosa entregada y las pretensiones del comprador. Si se vincula a la idea del objeto, conformidad implica, por tanto, correspondencia de la cosa entregada con el modelo que exige el contrato. En general, conformidad significa que la cosa entregada por el vendedor ha de adecuarse a las exigencias cualitativas y cuantitativas que el contrato le impone, las características pactadas y lo efectivamente entregado al consumidor<sup>23</sup>.

Ahora bien, lo importante es identificar cuándo una cosa entregada, ya sea en una venta civil, pero especialmente en una de consumo, es conforme al contrato. En ese sentido, existen diversos instrumentos que nos exponen algunos criterios de conformidad de la cosa que se adquiere, uno que nos interesa es la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de mayo de 1999 en la que en su artículo 2.2 que pasamos a citar señala que: “Se presumirá que los bienes de consumo son conformes al contrato si:

a) se ajustan a la descripción realizada por el vendedor y poseen las cualidades del bien que el vendedor haya presentado al consumidor en forma de muestra o modelo;

b) son aptos para el uso especial requerido por el consumidor que éste haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de la celebración del contrato y éste haya admitido que el bien es apto para dicho uso;

c) son aptos para los usos a que ordinariamente se destinen bienes del mismo tipo;

d) presentan la calidad y prestaciones habituales de un bien del mismo tipo que el consumidor puede fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del bien y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre características concretas de los bienes hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o el etiquetado”.

21 JUÁREZ (2015) 83-84.

22 VAQUER (2011) 11.

23 BARRIENTOS (2016) 125.

Luego el artículo 2.3 de la Directiva señala: “3. Se considerará que no existe falta de conformidad a efectos del presente artículo si en el momento de la celebración del contrato el consumidor tenía conocimiento de este defecto o no podía fundadamente ignorarlo, o si la falta de conformidad tiene su origen en materiales suministrados por el consumidor”.

Claro está que han sido los instrumentos internacionales, particularmente de Europa, los que han servido para estructurar una nueva acepción del derecho de obligaciones y de los contratos<sup>24</sup> en materia de consumo. En ese contexto, el artículo 2.2 de la citada Directiva permitiría extraer ciertos criterios que pueden servir de modelo para erigir un sistema protector fundado en la entrega conforme para la LPC y así articular un régimen más o menos uniforme que atienda a un concepto unitario de incumplimiento. En otras palabras, la conformidad atravesaría prácticamente todos los aspectos de la cosa entregada al consumidor, en tanto se deben satisfacer las especificaciones desde una perspectiva cuantitativa y cualitativa, sin tener necesidad de recurrir a un régimen *ad hoc* de acciones edilicias o de garantía.

En nuestro país el asunto no ha sido pacífico y ha implicado una serie de cuestionamientos al régimen de protección del acreedor ante el incumplimiento contractual, particularmente respecto de la obligación de entrega que entrañan ciertos contratos como la compraventa.

Diversos razonamientos y argumentos se han empleado para llegar a una aplicación de la falta de conformidad como un supuesto de incumplimiento distinto del régimen de garantía o de acciones edilicias. Así, por ejemplo, se distinguen las obligaciones de cosas genéricas y de cosas específicas que permiten adecuar el régimen de responsabilidad si lo vendido es lo uno o lo otro. Lo importante es indicar que, solo en este último caso, procederían las acciones edilicias, redhibitoria y *cuanti minoris* en el evento de existir vicios, toda vez que lo entregado sería (o debería ser) lo mismo a lo que el vendedor se obligó, siendo entonces aplicable dicho régimen en este supuesto<sup>25</sup>.

En cambio, si se trata de una obligación de género el programa prestacional del acreedor se sostiene sobre la base de un modelo ideal, cuyas características y cualidades deben ser satisfechas por todas aquellas cosas que se vendan dentro de esa misma clase, cumpliendo el deudor su obligación si entrega una cosa que satisfaga esa calidad<sup>26</sup>. De modo que, si el género no cumple con las cualidades integradas al contrato, puede calificarse como la entrega de una cosa distinta a la debida, precisamente por no cumplir tales cualidades, conclusión a que ha llegado incluso la jurisprudencia para estructurar otras hipótesis de *aliud pro alio*<sup>27</sup>.

---

24 Ejemplo de esto son los Principios *Unidroit* sobre contratos comerciales internacionales; *Principles of European Law Sales* (2008); Principios Europeos de Derecho de los Contratos (2000) y la Propuesta del Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo para una normativa común europea 2011/284.

25 En este sentido, DE LA MAZA y VIDAL (2018) 94.

26 En nuestro medio BARRIENTOS ha señalado que la distinción entre ventas genéricas y de especie o cuerpo cierto consiste, entre otras cosas, en que las genéricas incorporan en ellas la calidad de las cosas (refiriéndose a la venta civil), algo similar a lo que ocurren el derecho del consumidor. BARRIENTOS (2016) 121.

27 En famoso fallo de la Corte Suprema del año 2012, se establece “Que, en consecuencia, debe dilucidarse si efectivamente esta circunstancia plantea un caso de incumplimiento contractual que daría derecho a la compradora a ser indemnizada. Para resolver esta cuestión, es preciso determinar si la obligación de entrega que el comprador asume, en virtud del contrato de compraventa se satisface con la mera entrega física de la cosa comprada, que en este caso no hay duda de que efectivamente ocurrió, pues las partes, no han discrepado sobre este hecho, o por el contrario es imprescindible que el bien entregado reúna las cualidades que se habían ofrecido y que las partes había convenido. Sobre este punto, esta Corte entiende que, en una compraventa de estas características, el hecho de la cosa no reúna las características ofrecidas – no apareciendo que se trata de una cosa comprada a la vista, de acuerdo con los artículos 133 y 134 del Código de Comercio – configura un incumplimiento del vendedor, quien no ha cumplido cabalmente con la obligación de entrega, conforme con los artículos 1828, 1568 y 1569 del Código Civil. La cosa que ha entregado el vendedor es distinta a la comprada, lo que permite calificar a este hecho de un cumplimiento imperfecto, conforme con el artículo 1556 del Código Civil”. Véase *Zorín S.A. con Compañía Siderúrgica Huachipato*, 31 de octubre de 2012, Corte Suprema, Rol 3325-2012, Thomson Reuters CL/JUR/2412/2012, considerando 8ª sentencia de reemplazo.

En otras palabras, la idea de entrega de una cosa genérica consiste en cumplir con las condiciones, calidades y características que cuantitativa y cualitativamente le pertenecen a esa clase o género, teniendo la prestación ese objeto ideal. Esto no sucedería en las ventas de cosas específicas o de especie o cuerpo cierto, por cuanto el deudor debe entregar la especie en el estado en que se encontraba al momento del contrato en las condiciones estipuladas, aun cuando tenga vicios, y en tal evento, es el régimen de vicios redhibitorios el que debería aplicarse y no el general por incumplimiento de obligación de entrega. En efecto, la idea de entrega de una especie o cuerpo cierto consistiría en una prestación con un objeto real, por cuya voluntad las partes lo han conocido y determinado, de modo que la configuración de un régimen de entrega disconforme se ve más complejo, aunque no totalmente imposible<sup>28</sup>.

En cuanto al derecho del consumo, los productos que son vendidos por el proveedor comparten la naturaleza de ser obligaciones de género o, en otras palabras, se trata de una obligación con objeto fungible. Dicha fungibilidad no solamente lo dota de la posibilidad de ser sustituido por otro con igual poder de satisfacción a favor del consumidor, sino que también conlleva a la configuración de una prestación ideal que debe ser satisfecha por el proveedor.

Esto implica que los productos vendidos por el proveedor, dentro de una misma clase o categoría, que tienen determinadas características y calidades, construyen el parámetro de conformidad ofrecido al consumidor que, si no se cumple, daría lugar a una forma de incumplimiento contractual. Lógicamente esta afirmación no tiene un correlato en la LPC, puesto que lo que realmente se ha estructurado es un régimen de “garantía” denominado doctrinariamente como garantía legal<sup>29</sup>, regulado en sus artículos 19 y 20.

Para llegar al supuesto de falta de conformidad del producto al contrato en el contexto de una relación de consumo, se debe reconstruir necesariamente la obligación del proveedor en esa misma dirección. Esto es, que no existen dos obligaciones separadas, una de entrega y otra eventual de garantía, sino una sola: de entrega conforme. En efecto, la noción de conformidad no sólo debe circunscribirse a las especificaciones de que dan cuenta los artículos 19 y literales del artículo 20 LPC, sino que importa además incorporar en la entrega de la cosa – para que sea conforme – las expectativas razonables que tiene el consumidor y declaraciones publicitarias que se efectúen sobre el producto.

En consecuencia, para volver a una noción de falta de conformidad ciertamente tendremos que estructurar la relación negocial entre consumidor y proveedor como un contrato cuyo contenido apunta al cumplimiento de las reales expectativas del consumidor lo que se traduce en un mecanismo de distribución de riesgos y satisfacción de intereses<sup>30</sup>. Ya hemos comentado más arriba que esta postura obedece una noción realista del contrato y por ende las partes no solamente contratan para generar un vínculo de derechos y obligaciones, sino para satisfacer y cumplir lo que realmente se han propuesto con su celebración<sup>31</sup>. El programa prestacional está destinado a cumplir ese objetivo y cualquier desviación que

---

28 JUÁREZ (2015) 77.

29 Opinan en este sentido Ruiz-Tagle, quien entiende a la garantía legal como “aquella derivada de incumplimientos que no comportan negligencia ni mala fe por parte del proveedor, pero dan lugar a una ruptura de la conmutatividad del contrato de consumo en perjuicio del consumidor, a la que la ley le asigna una sanción de índole civil que en cada caso determina y que, en general, consiste en resarcir al consumidor afectado”. Véase RUIZ-TAGLE (2010) 331.

30 En España el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios del año 2007 (en adelante también TRGLDCU) ha implementado una obligación al vendedor en las ventas de consumo señalando que “El vendedor está obligado a entregar al consumidor y usuario productos que sean conformes con el contrato, respondiendo frente a él de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto”. Misma obligación establece el proyecto de Marco Común de Referencia o CFR (por sus siglas en inglés) en el artículo IV.A. 2:101 “The seller must (...) d) ensure that the goods conform to the contract”.

31 MORALES (1983) 1529-1546; VIDAL (2007) 495-550.

interrumpa la consecución del resultado esperado por las partes, especialmente por el acreedor o consumidor, va a producir un incumplimiento, noción esta última que se aparta de la tradicionalmente aceptada en la codificación decimonónica, teniendo actualmente un carácter amplio, objetivo y unitario<sup>32</sup>.

El actual artículo 20 de la LPC establece a modo de catálogo cuáles son las circunstancias que habilitan para ejercer los derechos que ahí mismo se contemplan. Dicho artículo indica que: “En todos los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada”.

Más allá del contenido específico de cada una de las letras contempladas en el precepto, los casos que se regulan en atención al defecto de la cosa entregada dicen relación con la adecuación material del producto al contrato. Principalmente se trata de situaciones en que la materialidad o composición física del objeto debido no corresponde con lo ofrecido por el proveedor, o bien, no cumplen con las especificaciones técnicas incorporadas a dicho producto. En general, no presta la utilidad convenida o habitual produciendo que el producto no pueda ser usado total o parcialmente<sup>33</sup>.

Este es el sentido que se le debe asignar a la falta de conformidad o entrega disconforme de productos con ocasión de un contrato de consumo. Las letras contempladas en el artículo 20 son ejemplos de falta de conformidad de la cosa entregada<sup>34</sup>, pero ello no obsta a que puedan ser otras circunstancias incorporadas al contrato (mediante la publicidad o información precontractual) la que construya un nuevo parámetro de conformidad. En síntesis, todas ellas configurarán en mayor o menor medida un concepto general de conformidad que deberá ser adecuado al caso concreto según las circunstancias particulares al cual el proveedor resultará obligado<sup>35</sup>.

---

32 VIDAL (2009) 232. “El incumplimiento se entiende como un hecho amplio y objetivo cuyo efecto inmediato es la insatisfacción del interés del acreedor, al punto que se sostiene – a partir del concepto realista de contrato arriba examinado – que para comprender los problemas de cumplimiento e incumplimiento de contrato estos deben tratarse como problemas de satisfacción e insatisfacción del mencionado interés.” En el mismo sentido MEJÍAS, al señalar que “Tal como ya se ha esbozado, creemos que es posible arribar, a partir de las propias normas del *Código Civil*, a una noción objetiva de incumplimiento, que prescinda de toda valoración de la conducta del deudor y que permita articular todos los mecanismos de protección que el ordenamiento jurídico brinda al acreedor afectado por el incumplimiento, entre las que podrá optar, más o menos, libremente – una vez que se den sus presupuestos – por aquella que logre satisfacer su interés lesionado.” Véase MEJÍAS (2008) 463.

33 CORRAL establece las hipótesis de que dan cuenta los artículos 19 y 20 de la LPC de una forma bien resumida, al respecto señala que “Tratando de efectuar una síntesis de los casos cubiertos por la garantía legal del proveedor, pensamos que el artículo 19 y las siete letras del art. 20 pueden compendiarse en dos situaciones, a saber:

1º) Incumplimiento en el producto de las debidas especificaciones, sean estas de cumplimiento obligatorio (letra a), ostentadas o mencionadas en el rotulado (letra b) o pactadas entre proveedor y consumidor (letra d). Un caso especial de falta de especificación es el que se refiere a la discrepancia entre la ley real de los metales de artículos de orfebrería y joyería y lo que en ellos se indica (letra g). También queda aquí englobada la situación regulada por el art. 19, que se refiere a los casos en que la cantidad o contenido del producto es inferior al indicado en el envase o empaque.

2º) Ineptitud del producto para el uso al cual se destina: así, si el producto no es enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que se hubiere indicado en la publicidad (letra c), lo que se mantiene si la ineptitud continúa después de haberse prestado el servicio técnico de garantía (letra e) y, en general, cuando la cosa presente defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso al que habitualmente se destina (letra f).” Véase CORRAL (2014) 266.

34 Mismo sentido ERBETTA (2018) 61 y 64.

35 Algo similar debe predicarse respecto de los servicios. De acuerdo con el art. 41 LPC, cuando el servicio prestado haya sido defectuoso generando, naturalmente, un incumplimiento contractual, al consumidor le asisten al menos dos medios de tutela: el cumplimiento forzado (se preste nuevamente el servicio) y la resolución del contrato (devolución de lo pagado). Quedando en ambos casos la acción indemnizatoria que requiere de un pronunciamiento judicial para determinar su especie y monto. Véase CORRAL (2014) p. 284. En el mismo sentido RODRÍGUEZ, quien plantea que “El incumplimiento se unifica dentro de una única noción: la de servicio defectuoso. Hemos visto antes que la noción de ejecución indebida, disconforme con lo convenido, es el incumplimiento mínimo que pone en marcha el sistema de remedios legales del Código Civil, sean estos especiales o generales. La LPC ha optado por una noción semejante: la de servicio defectuoso. El proveedor deja de cumplir lo pactado cuando no presta el servicio a que se ha obligado, o lo hace de manera defectuosa, disconforme con lo convenido.” RODRÍGUEZ (2014) 320.

En este mismo sentido, indica JUÁREZ que: “En líneas generales, los criterios de conformidad, aplicados a un caso concreto, suponen la concreción de las legítimas expectativas del consumidor medio, en otras palabras, un estándar de satisfacción económica: si el producto que recibe el consumidor se ajusta a los criterios de conformidad, no hay incumplimiento; en otro caso, no se produce el nivel de satisfacción económica considerado por el Legislador, habrá incumplimiento, y se abre al consumidor la posibilidad de obtener dicha satisfacción mediante el sistema de remedios previsto”<sup>36</sup>.

### 3.2. La construcción de una obligación de entrega conforme

Como se ha podido advertir en estas líneas, la noción de incumplimiento ha sido articulada desde diversas perspectivas<sup>37</sup>. En la especie, ha existido una dicotomía entre dos regímenes que suelen presentar ciertos matices de similitud junto con factores diferenciadores que permiten aislar los estatutos de protección del comprador. Se señala que, ante la entrega de una cosa con defectos, el régimen del incumplimiento contractual con el de vicios ocultos son distintos y por ende merecen un trato diferenciado<sup>38</sup>. Otros opinan que esta postura no es tan clara y existen supuestos en que pueden concurrir el régimen general de tutela<sup>39</sup> junto con supuestos de vicios ocultos<sup>40</sup>.

Por ahora no hay una respuesta uniforme, sin embargo, conviene de todos modos señalar que el problema se presenta, en concreto, cuando la cosa vendida posee ciertos defectos que impiden su uso natural y/o convencional, de manera que esta circunstancia pueda ser entendida como incumplimiento contractual, permitiendo articular el sistema general de protección del acreedor, sin tener que recurrir necesariamente al régimen de los vicios redhibitorios o de garantía<sup>41</sup>.

Para llegar a la idea que propone un régimen de tutela del consumidor fundado en el incumplimiento de parte del proveedor se debe necesariamente configurar una obligación previa que contenga ciertas características emanadas del contrato de compraventa o de la relación contractual de consumo en su sentido más lato. Las normas de la compraventa del Código Civil ordenarían que sobre el vendedor pesan 2 obligaciones: la de entrega o tradición y la obligación de saneamiento de la cosa<sup>42</sup>. Sin embargo, la dogmática ha entendido una nueva forma de ver y estructurar la obligación del vendedor en el derecho común de los contratos, lo que se ha expandido también al derecho del consumo, y consiste en que el

---

36 JUÁREZ (2015) 298.

37 Por ejemplo, CONTARDO señala que “Esta idea de un *sistema* de remedios por incumplimiento contractual toma como base la protección del interés del acreedor. Se llega a la conclusión que a partir del incumplimiento, el acreedor no sólo tendrá el cumplimiento como opción primaria para remediar su situación, sino que puede tener otras opciones, que aun distintas de aquella pueden satisfacer su interés. Véase CONTARDO (2015) p. 22. En el mismo sentido BARROS (2008) 409.

38 BERCOVITZ (1969) 799.

39 La doctrina ya se ha pronunciado respecto de este cambio de paradigma en el derecho de obligaciones, expresando que la estructura de remedios del Código Civil ya no responde a las condiciones actuales del tráfico ni tampoco al interés del acreedor, sujeto que debiera tener mayor protección en la relación convencional. En este sentido, señala PIZARRO que “Pareciera necesario, y esto no es una novedad, sistematizar las sanciones previstas en el *Código Civil* frente al incumplimiento contractual. Ahora, el elemento central para otorgar esta nueva sistematización debiera ser el interés del acreedor insatisfecho. Creo que existe un cierto consenso en el Derecho continental en la necesidad de otorgar una nueva lectura a las consecuencias del incumplimiento del contrato que difieren de la forma en que aparecen reguladas a la época de la codificación”. PIZARRO (2008) 395.

40 Un excelente trabajo dogmático y jurisprudencial que aborda el tema de manera profunda se encuentra en DE LA MAZA (2017); también DE LA MAZA (2015) 79-100; DE LA MAZA (2012b) 95-114.

41 DE LA MAZA (2017) p. 25. El autor señala “Al considerar estas palabras podemos comprender con mayor claridad la superación del modelo decimonónico que distingue entre obligación de entrega y saneamiento, en este caso particular saneamiento de vicios redhibitorios. De esta manera, el régimen especial de las acciones edilicias desaparece en este modelo de la regulación de la compraventa, absorbido por el de la falta de conformidad”.

42 Lo que comprende tanto el saneamiento de la evicción como el saneamiento de los vicios redhibitorios.

vendedor tiene una obligación de entrega conforme o, en otras palabras, una obligación de entrega sin disconformidad material<sup>43</sup>.

Para llegar a esa noción, es indispensable establecer el objeto ideal que debe cumplir el deudor (proveedor) a fin de satisfacer el interés del acreedor (consumidor). Por consiguiente, conviene exponer los parámetros de conformidad en sus diversas formas, cuya infracción constituye falta de conformidad.

### 3.2.1. Cantidad y contenido del producto

Una de las formas iniciales en las que puede haber manifestaciones de disconformidad material o falta de adecuación material de la cosa al contrato se refiere a la diferencia entre el contenido o cantidad del producto, con lo ofrecido o convenido con el proveedor. El legislador ya se ha preocupado de esta circunstancia en el artículo 19 LPC al señalar que “[e]l consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque”.

Debe señalarse que lo que la ley ha regulado es la cantidad o contenido inferior al que debería contener según las declaraciones del vendedor en el envase o empaque de su producto, siendo irrelevante por ahora detenernos en los casos en que exista exceso.

Esta situación, como lo señala el profesor DE LA MAZA “(...) constituye una manifestación de falta de conformidad y no de falta de entrega”<sup>44</sup>, es decir, se ha entregado la misma cosa debida, pero con defectos materiales que impiden satisfacer el interés del consumidor.

### 3.2.2. Envasado, embalaje e instructivos

Una segunda forma de estructurar los parámetros de conformidad, o criterios de disconformidad material por el incumplimiento del deudor o proveedor, se refieren al estado o condición del embalaje o envasado del producto que se vende, como también los instructivos que deben ser enviados al consumidor para que proceda a una correcta instalación y/o utilización del producto.

En el primero de los casos planteados lo relevante es que el embalaje y envasado entreguen una correcta protección y cuidado del producto que se vende, presentándose en condiciones aptas para que el bien no sufra daños en su estructura y funcionamiento<sup>45</sup>.

Tratándose de los instructivos para la instalación y/o utilización del producto, cabe señalar que la LPC cuenta con una breve reglamentación que se refiere a este punto. El artículo 1º lo ha regulado en la información básica comercial<sup>46</sup>, especialmente cuando se trata de productos cuyo uso puede representar un

---

43 DE LA MAZA (2017) 13 y ss. El autor también lo entiende como falta de adecuación material.

44 DE LA MAZA (2017) 24.

45 “...el envasado o embalaje debe resultar adecuado para conservar las mercaderías no solo hasta el momento de la entrega, sino que eventualmente debe permitir al comprador cargarlas, transportarlas e, incluso, comercializarlas.” Véase DE LA MAZA (2017) 25.

46 Artículo 1º 3.- “Información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.” Luego el inciso 3º agrega lo siguiente “En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan. Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel”.

peligro para la integridad y seguridad del consumidor<sup>47</sup>, como también aquellos casos en que el producto bien sea de fabricación nacional o extranjera, deben ser redactados en idioma castellano, entendibles y legibles para el usuario<sup>48</sup>.

### 3.2.3. Publicidad, información proporcionada por el vendedor o acordada con este

La publicidad y la información precontractual disponible respecto de un producto es también una forma de modelar un parámetro de conformidad. En efecto, en la etapa previa a la celebración de un contrato o relación de consumo (en un sentido amplio), pueden existir declaraciones públicas de parte de proveedor que inviten a los consumidores a contratar. Para ello se utilizan ciertos mensajes que enfatizan las calidades de un determinado producto a fin de persuadir legítimamente al público<sup>49</sup>.

Desde luego, dependiendo del contenido del mensaje, este se incorporará como cláusula del contrato, situación conocida como integración publicitaria<sup>50</sup>. Y esto es precisamente lo que nos importa, porque ha sido la misma LPC la que ha permitido integrar el contrato o relación de consumo por la vía de las declaraciones previas del proveedor, es decir, mediante el mensaje publicitario, teniendo que asumir las consecuencias de la información manifestada, ahora como parte integrante de la prestación contractual.

Esta idea se ha materializado normativamente en el artículo 1º número 4 LPC, el cual define publicidad y establece la regla de integración con el siguiente tenor: "Publicidad: la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28"<sup>51</sup>.

Las condiciones objetivas a que hace referencia el precepto citado dicen directa relación con aspectos que repercuten en la materialidad y utilidad de la cosa adquirida, de modo que la noción de incumplimiento por falta de conformidad del producto al contrato de consumo – integrado por la publicidad – suele también ser neutra y extraordinariamente amplia, dada la textura gramatical con que ha sido formulado el artículo 28 LPC. En general, la falta de conformidad en este terreno esta íntimamente conectada con la materialidad o composición física de la cosa (letra a)<sup>52</sup>; junto con la idoneidad, utilidad o

---

47 "La información comercial básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno. Respecto de los instructivos de uso de los bienes y servicios cuyo uso normal represente un riesgo para la integridad y seguridad de las personas, será obligatoria su entrega al consumidor juntamente con los bienes y servicios a que acceden". Artículo 1º 3.- inciso 4º LPC. Este artículo está en plena consonancia con lo dispuesto en el artículo 45 LPC a propósito del uso de productos peligrosos.

48 Artículo 32 LPC.

49 El profesor Díez-Picazo ha señalado respecto de la publicidad que: "Si como hemos dicho y como dice la ley, la finalidad de toda comunicación publicitaria es la promoción de forma directa o indirecta de la contratación, ello obliga a un proceso de valoración o enjuiciamiento de las comunicaciones publicitarias que la encajen dentro de las categorías técnico-jurídicas, que explican el proceso de formación de un contrato. Hay que decir, enseguida, que a la pregunta no se puede dar una respuesta unívoca. Así, normalmente, la publicidad deberá ser considerada como una etapa previa a la apertura de los tratos o de las negociaciones y a la formulación de ofertas de contrato. Se trata, por consiguiente, de lo que hemos llamado *invitatio ad offerendum*". Ver Díez-Picazo (2007) 383.

50 En el mismo sentido GONZÁLEZ (2019) 81.

51 La legislación española ha optado por otra conceptualización que tiene el siguiente tenor: "A los efectos de esta Ley, se entenderá por:

Publicidad: Toda forma de comunicación realizada por una persona física o jurídica, pública o privada, en el ejercicio de una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional, con el fin de promover de forma directa o indirecta la contratación de bienes muebles o inmuebles, servicios, derechos y obligaciones." Véase artículo 2 de la Ley General de Publicidad.

52 "[l]os componentes del producto y el porcentaje en que concurren" (art. 28 letra a).

funcionamiento de la misma (letras b<sup>53</sup>, c<sup>54</sup> y f<sup>55</sup>), por lo que el ámbito de aplicación de estas formas de incumplimiento contractual tienden a ampliar las posibilidades de defensa del consumidor y las acciones procedentes.

Por su parte, en el derecho comunitario europeo la cuestión no es tan diferente a nuestro sistema. De hecho, si efectuamos un evaluación comparativa, los instrumentos internacionales de derecho uniforme entregan una formulación similar en torno a aquellos aspectos que inciden en los defectos de un producto. Por ejemplo, la Directiva en el artículo 2.2 d) permite integrar las características de un bien por las declaraciones públicas que haya efectuado el vendedor, en particular aquellas mencionadas en la publicidad como en el etiquetado<sup>56</sup>. Lo mismo se debe entender con el CESL de acuerdo a su artículo 69<sup>57</sup>.

De un modo sucinto, se concluye que la publicidad y la información precontractual es una forma de configurar los intereses del acreedor y, ciertamente, del consumidor, a través de la incorporación de las propias declaraciones del vendedor al eventual contrato, en un contexto negocial en que los mensajes publicitarios son un recurso común para motivar al destinatario de la misma a celebrarlo. De tal suerte que si los productos vendidos no tienen correspondencia con aquella información precontractual, se incurrirá en falta de conformidad<sup>58</sup>.

### 3.2.4. Composición material del producto

Nos informa JUÁREZ que la conformidad no tiene por objetivo reordenar el concepto tradicional de vicio oculto, sino “una *reconstrucción* del comportamiento solutorio del vendedor, y junto a ello, un *redimensionamiento* de su responsabilidad”<sup>59</sup> (énfasis del original), lo cual implica observar las cosas desde un punto mucho más amplio y complejo.

Normalmente los códigos decimonónicos contemplan un doble régimen de tutela del acreedor basado en el sistema de acciones edilicias y el general de remedios por incumplimiento. Sin embargo, la reordenación que nos invita a explorar JUÁREZ es precisamente lo que conviene tener presente cuando existen defectos en la composición material de la cosa vendida, ya que el sistema de remedios debe responder y tributar en una dirección bastante definida: satisfacer el interés contractual del acreedor.

En este sentido, se debe intentar estructurar una respuesta uniforme desde el ordenamiento jurídico

---

53 “[l]a idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante” (art. 28 letra b).

54 “[l]as características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo con las normas de información comercial” (art. 28 letra c).

55 “[s]u condición de no producir daño al medio ambiente, a la calidad de vida y de ser reciclable o reutilizable” (art. 28 letra f).

56 Artículo 2.2 “Se presumirá que los bienes de consumo son conformes al contrato si: d) presentan la calidad y las prestaciones habituales de un bien del mismo tipo que el consumidor puede fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del bien y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los bienes hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o el etiquetado”.

57 “1. Cuando el comerciante, antes de la celebración del contrato, realice una declaración bien a la otra parte, bien al público, sobre las características de lo que ha de suministrar en virtud de dicho contrato, dicha declaración se incorporará como cláusula contractual, salvo que: a) la otra parte conociera o pudiera esperarse que conociera, en el momento de la celebración del contrato, que la declaración no era exacta o que no se le podía dar crédito como cláusula del contrato; o b) la declaración no pudiera haber influido en la decisión de la otra parte de celebrar el contrato”.

58 En sentido, Iñigo de la Maza indica que “[a]l margen de los detalles de la regulación del CESL, la idea que plasma el artículo 69 es la misma del artículo 2 de la Directiva y, podríamos agregar, del artículo 6:101 de los PECL y II.- 9:102 del DCFR: bajo ciertas condiciones las declaraciones precontractuales en las que el comprador puede confiar razonablemente se entienden incorporadas al contrato, con independencia de que no consten en el texto del contrato, en términos tales que si la prestación del vendedor no se adecua a dichas declaraciones existe falta de conformidad.” Véase DE LA MAZA (2017) 28.

59 JUÁREZ (2015) 62.

en el evento que el vendedor entregue una cosa con defectos materiales o por falta de adecuación material que impidan o restrinjan el uso de esta, de manera que el acreedor (comprador) pueda escoger el remedio que mejor responda a ese interés.

No hace falta referirse en detalle a la regulación de los vicios ocultos en nuestro ordenamiento jurídico (artículos 1857 y siguientes del Código Civil), pero sí creemos que es indispensable considerar los defectos contemplados en el artículo 20 LPC para configurar supuestos de falta de conformidad. En efecto, los distintos literales del artículo 20 entregan una visión bastante amplia sobre los defectos de la cosa vendida con ocasión de un contrato de consumo, por lo que conviene referirse de una forma sintética a aquellos que se relacionan con la materialidad de esta.

De una forma resumida puede aseverarse que las letras b): relativa a los materiales, partes o piezas de un producto no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado; f): cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine; y g): cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique, deben ser absorbidos por la noción amplia de falta de conformidad por defectos materiales, o falta de adecuación material. En ese sentido, la importancia de comprender esta categoría dogmática de incumplimiento no solamente incide en una reestructuración del modelo de los vicios ocultos, sino que implica que toda desviación del producto respecto de lo esperado por el consumidor incide en una noción amplia de incumplimiento que activa los mecanismos de tutela: resolución; reparación; reposición e indemnización de perjuicios, según los casos.

### 3.2.5. Usos del bien y expectativas razonables

La articulación de un modelo de conformidad de productos al contrato de consumo no puede entenderse sino bajo ciertos parámetros de lo razonable. Ello importa tener en consideración al menos dos factores relevantes. De una parte, la normativa vigente sobre la idoneidad de la cosa vendida y, por la otra, las expectativas razonables que tiene un consumidor medio respecto de dicho bien.

Sobre el primero de los aspectos, resulta particularmente interesante lo que ha contemplado la misma LPC en el artículo 20, puesto que en sus letras c)<sup>60</sup> y e)<sup>61</sup> se refiere, en términos amplios, a la falta de aptitud del producto para ser utilizado por el consumidor. Si bien el supuesto se funda en un problema de materialidad de la cosa, lo relevante en este apartado es que dichos defectos impiden otorgarle un correcto uso al producto, tanto al que está destinado (letra c y e), como también – incluso – al uso que habitualmente se destine dicho bien, algo así como un uso ordinario, común o corriente entre los consumidores.

La falta de aptitud a que hace referencia la LPC es precisamente una manera de configurar un supuesto de falta de conformidad. Pues bien, si el uso de un producto resulta imposible e incluso limitado, ya sea por defectos materiales, o bien porque no se condice con lo ofrecido por el proveedor o el uso habitual del mismo, pueden activarse los mecanismos de tutela que legislación prevé a favor del consumidor.

---

60 “c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad”.

61 “e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente”.

Ahora bien, quizá la respuesta sobre los usos esperados sea más compleja cuando se trata de aquellos considerados como especiales<sup>62</sup>, puesto que no hay plena claridad acerca de cómo estos pueden incorporarse como obligación contractual sin una previa manifestación de voluntad del comprador y un conocimiento efectivo del vendedor. En nuestro medio, es la letra d) del artículo 20 LPC la que se encarga en cierta forma de los usos especiales de los productos, sin embargo, dicho precepto se refiere únicamente a aquellos contemplados en la publicidad. De manera que no hay un literal que haga expresa referencia a los usos especiales manifestados por el comprador y cuyo conocimiento y aceptación se haya dado por el vendedor, a diferencia de lo que ocurre en el Derecho comunitario europeo, especialmente la CISG en su artículo 35 2) letra b)<sup>63</sup> y el artículo 100 a) del CESL<sup>64</sup>.

Lógicamente, todo lo recién planteado tiene estricta relación con las legítimas expectativas del consumidor, porque dicho concepto neutraliza y objetiva lo comúnmente esperado a la hora de adquirir un determinado producto. Claro está que cuando se trata de usos ordinarios o a los que “habitualmente se destinen”, dicho bien responderá a esas expectativas. Sin embargo, cuando esos usos sean especiales, no resultarán exigibles del vendedor a menos que se haya expresamente obligado a cumplirlos.

En todo caso, debe recordarse, según Juárez, que la noción de expectativas razonables, equivalente también a la de legítimas expectativas, “debe ser considerado como un concepto dinámico que debe apreciarse teniendo en cuenta todas las circunstancias existentes y, sobre todo, las disposiciones del contrato, la presentación del producto, el precio, la marca, la publicidad o cualquier información suministrada sobre el producto, su naturaleza, su destino, las leyes y los reglamentos relativos a este, etc. La exigencia de que la expectativa sea ‘legítima’ transforma este criterio, que se podría considerar esencialmente ‘subjetivo’ en un criterio fundamentalmente ‘objetivo.’”<sup>65</sup>

Esto implica que lo esperado por el consumidor, al momento de la adquisición de un producto, radica en un elemento objetivo, consistente en una aspiración razonable que puede tener cualquier consumidor situado en las mismas circunstancias de tiempo, persona y lugar. Claramente, un sistema protector que provea de mecanismos de tutela fundados en las comentadas expectativas promueve un sentido de justicia mucho más acorde a la una realidad económica y comercial que tiene un importante impacto en la vida de las personas.

## 4. CONCLUSIONES

1. La noción de incumplimiento contractual en el derecho común, como una cuestión esencialmente subjetiva, ha dado paso a una interpretación que sugiere un concepto neutro, amplio y objetivo.

2. El incumplimiento objetivo permite comprender el sistema de remedios como un todo coherente

---

62 DE LA MAZA (2017) 32. “Una primera cuestión que nos plantean los usos especiales es cómo se incorporan al contrato. Desde luego, tendremos que aceptar que esto puede producirse por el acuerdo expreso de las partes o, si se cumplen los requisitos, por la incorporación de las declaraciones públicas imputables al vendedor o aquellos por quienes se le hace responsable. En realidad, todo indica que, en estos casos, los usos especiales se introducen por el acuerdo expreso de las partes”.

63 Artículo 35 2) “Salvo que las partes hayan pactado otra cosa, las mercaderías no serán conformes al contrato a menos: b) que sean aptas para cualquier uso especial que expresa o tácitamente se haya hecho saber al vendedor en el momento de la celebración del contrato, salvo que de las circunstancias resulte que el comprador no confió, o no era razonable que confiara, en la competencia y el juicio del vendedor”.

64 Artículo 100. “Los bienes o los contenidos digitales deberán: a) ser aptos para cualquier uso especial que se haya comunicado al vendedor en el momento de la celebración del contrato, salvo que de las circunstancias resulte evidente que el comprador no confió, o no era razonable que confiara, en la competencia y el juicio del vendedor”.

65 JUÁREZ (2015) 60.

que se articula en función de interés común, básicamente, aquel que pone énfasis en el interés contractual del acreedor.

3. Respecto del incumplimiento objetivo aplicado al contrato de compraventa, en tanto infracción de la obligación de entrega y/o la entrega de una cosa con vicios, se concluye que este es absorbido por la noción amplia de falta de conformidad, particularmente, la falta de adecuación material.

4. En las ventas de consumo la falta de conformidad como forma de entender el incumplimiento del proveedor por la entrega de una cosa con defectos aún no tiene una aplicación generalizada. De hecho, es la doctrina la que ha avanzado en este terreno mediante un análisis comparativo entre el modelo tradicional de vicios redhibitorios del Código Civil y los supuestos de falta de conformidad regulados por instrumentos internacionales de derecho uniforme europeos.

5. El artículo 20 de la LPC se construyó como un régimen de garantía cuando la cosa vendida tiene vicios que afectan su materialidad y funcionamiento. No obstante, la articulación de un modelo de falta de conformidad, como supuesto general, permite generar un sistema que abrace otras hipótesis de insatisfacción, incluyendo en ellas las declaraciones previas del vendedor, la publicidad y las expectativas razonables del consumidor.

## BIBLIOGRAFÍA CITADA

ALESSANDRI, Arturo; SOMARRIVA, Manuel y VODANOVIC, Antonio (2004): *Tratado de las obligaciones. Del cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones, de la protección de los derechos del acreedor, de la insolvencia y las formas de pago de los deudores insolventes*, (Santiago, Editorial Jurídica de Chile).

BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2016): *La Garantía Legal* (Santiago, Thomson Reuters).

BARROS BOURIE, Enrique (2008): "Finalidad y alcance de las acciones y los remedios contractuales", en GUZMÁN BRITO, Alejandro (edit.) *Estudios de Derecho Civil III* (Santiago, Legal Publishing), pp. 403-428.

BERCOVITZ Y RODRÍGUEZ-CANO, Rodrigo (1969): "La naturaleza de las acciones redhibitoria y estimatoria en la compraventa", en *Anuario de Derecho Civil* (fascículo 4), pp. 777-838.

CÁRDENAS VILLARREAL, Hugo y REVECO URZÚA, Ricardo (2018): *Remedios contractuales. Clausulas, acciones y otros mecanismos de tutela del crédito* (Santiago, Thomson Reuters).

CLARO SOLAR, Luis (1979): *Explicaciones de derecho civil chileno y comparado, Volumen V* (Santiago, Editorial Jurídica de Chile).

CONTARDO GONZÁLEZ, Juan (2015): *Indemnización y resolución por incumplimiento*, (Santiago, Thomson Reuters).

CORRAL TALCIANI, Hernán (2014): "Ley de Protección al Consumidor y responsabilidad civil por productos y servicios defectuosos", en *Cuadernos de Extensión Jurídica. Recopilación temática de textos 1996-2013*, Vol. II, Derecho del Consumo (Santiago, Legal Publishing), pp. 259-295.

DE CASTRO Y BRAVO, Federico (2002): *El negocio Jurídico* (reimp. 1997) (Madrid, Civitas).

DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo (2012a): "El régimen de los cumplimientos defectuosos en la compraventa", en *Revista Chilena de Derecho*, Vol. 39 N° 3, pp. 629-663.

DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo (2012b): "Configuración de la obligación de entregar a través de la autonomía

---

GONZÁLEZ CAZORLA, Fabián. *Hacia una noción de incumplimiento del contrato de consumo por la entrega defectuosa de productos*. *Revista Justicia y Derecho*, Santiago, v. 2, n° 2, 2019

privada: derechos de terceros”, en *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, XXXIX, pp. 95-114.

DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo (2015): “La conformidad de la cosa vendida: adecuación material”, en *Revista de Derecho (Valdivia)* Vol. XXVIII núm. 1, pp. 79-100.

DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo (2017): *Incumplimiento del vendedor* (Santiago, Der Ediciones).

DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo y VIDAL OLIVARES, Álvaro (2018): “Aliud pro alio, incumplimiento contractual y vicios redhibitorios en el contrato de compraventa”, en *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso* (L), pp. 93-125.

DIEZ-PICAZO, Luis (2007): *Fundamentos de Derecho Civil Patrimonial. Volumen Primero. Introducción. Teoría del Contrato* (Cizur Menor, NavarraThomson Civitas, 6ª edición).

DIEZ-PICAZO, Luis (2008): *Fundamentos del Derecho Civil patrimonial, II: Las relaciones obligatorias*, (Madrid, Civitas, 6ª edición).

ERBETTA MATTIG, Andrés (2018): “Ensayo sobre la carga de la prueba del incumplimiento contractual en la ley sobre Protección de los derechos de los Consumidores”, en *Revista de Derecho Valdivia*, Vol. XXXI Nº 2, pp. 53-69.

FENOY PICÓN, Nieves (2011a): “La Modernización del régimen del incumplimiento del contrato: propuestas de la Comisión General de Codificación. Parte segunda: los remedios del incumplimiento”, en *Anuario de Derecho Civil*, tomo LXIV, pp. 1481-1684.

FUEYO LANERI, Fernando (2015): *Cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones*. (Santiago, Editorial Jurídica de Chile, tercera edición).

GONZÁLEZ CAZORLA, Fabián (2019): *Daño moral en el Derecho del Consumidor* (Santiago, DER Ediciones).

JUÁREZ TORREJÓN, Ángel (2015): *La protección contractual del consumidor por las faltas de conformidad de los productos* (Valencia, Tirant lo Blanch), pp. 83-84.

MEJÍAS ALONZO, Claudia (2008): “El incumplimiento contractual y sus modalidades”, en GUZMÁN BRITO, Alejandro (edit.) *Estudios de Derecho Civil III* (Santiago, Legal Publishing), pp. 459-478.

MEJÍAS ALONZO, Claudia (2011): *El incumplimiento resolutorio en el Código Civil* (Santiago, AbeledoPerrot-LegalPublishing).

MORALES MORENO, Antonio (1983): “El propósito práctico y la idea de negocio jurídico en Federico de Castro”, en *Anuario de Derecho Civil*, Vol. 36 Nº 4, pp. 1529-1546.

MORALES MORENO, Antonio (2006): *La modernización del derecho de obligaciones* (Madrid, Civitas).

PANTALEÓN PRIETO, Fernando (1993): “Las nuevas bases de la responsabilidad contractual”, en *Anuario de Derecho Civil*, fascículo 4, pp. 1719-1745.

PIZARRO WILSON, Carlos (2008a): “Hacia un sistema de remedios al incumplimiento contractual”, en GUZMÁN BRITO, Alejandro (Ed.), *Estudios de Derecho Civil III* (Santiago, LexisNexis), p. 395-402.

RODRÍGUEZ PINTO, María (2014): “Prestación de servicios y responsabilidad civil en la Ley sobre Protección de los derechos de los consumidores”, en *Cuadernos de Extensión Jurídica. Recopilación temática de textos 1996-2013*, Vol. II, Derecho del Consumo (Santiago Legal Publishing), pp. 315-328.

RUIZ-TAGLE VIAL, Carlos (2010): *Curso de Derecho Económico* (Santiago, Editorial Librotecnia).

---

GONZÁLEZ CAZORLA, Fabián. Hacia una noción de incumplimiento del contrato de consumo por la entrega defectuosa de productos. *Revista Justicia y Derecho*, Santiago, v. 2, nº 2, 2019

URREJOLA SANTA MARÍA, Sergio (2011): "El hecho generador del incumplimiento contractual y el artículo 1547 del *Código Civil*", en *Revista Chilena de Derecho Privado*, N° 17, pp. 27-69.

VAQUER ALOY, Antoni (2011): "El principio de conformidad: ¿supraconcepto en el Derecho de Obligaciones?", en *Anuario de Derecho Civil*, LXIV, fasc. I, pp. 5-39.

VIDAL OLIVARES, Álvaro (2000): "La construcción de la regla contractual en el derecho civil de los contratos", en *Revista de Derecho de la Universidad Católica de Valparaíso*, n. 21, 209-229.

VIDAL OLIVARES, Álvaro (2007): "El incumplimiento de obligaciones con objeto fungible y los remedios del acreedor afectado. Una relectura de las disposiciones del 'Código Civil' sobre incumplimiento", en GUZMÁN BRITO, Alejandro (Ed.), *El Código Civil de Chile (1855-2005)* (Santiago, LexisNexis), pp. 495-550.

VIDAL OLIVARES, Álvaro (2009): "La noción de incumplimiento esencial en el 'Código Civil'", en *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile*, XXXII, pp. 221-258.

## **NORMAS CITADAS**

Código Civil de la República de Chile

Ley N° 19.496 (07/03/1997) que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores

Convención de las Naciones Unidas sobre compraventa internacional de mercaderías de 11 de abril de 1980 hecha en Viena (CISG)

Principios sobre Contratos Comerciales Internacionales UNIDROIT de 2004

Principles of European Contract Law (PECL)

Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de mayo de 1999

## **JURISPRUDENCIA CITADA**

*Pinto con Galería Epoca S.A.*, 16 de abril de 2002, Corte de Apelaciones de Santiago, Rol 7389-1997, Thomson Reuters CL/JUR/1671/2002

*Oviedo con Sociedad Agrícola Sacor Limitada*, 22 de septiembre de 2008, Corte Suprema, Rol 1782-2007, Thomson Reuters CL/JUR/6847/2008

*Zorín S.A. con Compañía Siderúrgica Huachipato*, 31 de octubre de 2012, Corte Suprema, Rol 3325-2012, Identificador Thomson Reuters CL/JUR/2412/2012, considerando 8° sentencia de reemplazo.