

SECRETARIA :UNICA  
RECURSO : QUEJA  
RECURRENTE : JOEL GONZÁLEZ CASTILLO RUT:  
PATROCINANTE : CRISTIAN LOPEZ MONARDES RUT:10.744.221.9

**EN LO PRINCIPAL:** DEDUCE RECURSO DE QUEJA. **PRIMER OTROSI:** ACOMPAÑA SENTENCIAS Y CERTIFICADO. **SEGUNDO OTROSI:** PATROCINIO Y PODER.

### **EXCMA CORTE SUPREMA**

**CRISTIAN LOPEZ MONARDES**, abogado, con domicilio en Huérfanos N° 1117, oficina 1005, Comuna de Santiago, Región Metropolitana, apoderado judicial de don **JOEL GONZALEZ CASTILLO**, abogado, domiciliado en calle San Sebastián N° 2807, of. 815, Las Condes, a US.Excma. con respeto digo:

Que encontrándonos dentro de plazo legal y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 545, 548 y 549 del Código Orgánico de Tribunales, venimos en interponer recurso de queja en contra de los Ministros señor Juan Cristóbal Mera Muñoz; la Ministra señora Jenny Book Reyes y la Ministra (S) señora Verónica Sabaj Escudero, en orden a que S.S. Excma. corrija la falta o abuso grave cometido en la dictación de la resolución de segunda instancia de fecha 26 de abril de 2018, notificada por el estado diario del mismo día, en relación con el recurso de apelación Rol N° 1345-2017 (Policía Local) en autos caratulados "González Castillo, Joel con Williamson Balfour Motors S.A.", quienes "revocaron" la sentencia definitiva de primera instancia dictada por el Juzgado de Policía Local de Lo Barnechea de fecha 31 de julio de 2016 agregada de fojas 168 a 177, que había acogido la querrela infraccional y demanda civil condenando a la demandada al pago de una multa ascendente a la cantidad de 30 UTM ; a la restitución del precio del bien por la suma de \$20.490.000.-. y una indemnización de perjuicio por concepto de daño moral ascendente a la suma de \$1.500.000.- , decidiendo con directa, manifiesta y evidente falta o abuso grave revocar la referida sentencia al acoger la excepción de prescripción y caducidad absolviendo de esta forma a Williamson Balfour Motors S.A. y rechazando la demanda interpuesta en su contra, declarando en virtud de la interposición del presente recurso de queja se invalide o deje sin efecto la resolución que contiene la falta o abuso.

Fundamos el presente recurso de queja en las consideraciones de hecho y de derecho que pasamos a exponer:

#### **I.- CUESTIONES PREVIAS.**

##### **A.- Querrela Infraccional y demanda civil.**

Mi representado dedujo querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios cuyos argumentos, en síntesis, fueron los siguientes: Que, consta de la Factura N° 0295342 de 27 de diciembre de 2014 emitida por Williamson Balfour Motors S.A. que en tal fecha adquirió a dicha comercializadora el **automóvil nuevo** marca BMW, año 2015, modelo 316 i Executive, placa patente GY WH 91; agregó que a los pocos meses, y hasta la fecha, dicho automóvil presentó una serie de graves fallas (**bocina, bomba de combustible y sistema electrónico**) que literalmente han pusieron en riesgo su vida; en ese orden de cosas con fecha 10 de julio de 2015, la **bocina** dejó de funcionar (5.174 kilómetros); con fecha 8 de abril de 2016, nuevamente la **bocina** dejó de funcionar.( 13.962 kilómetros); con fecha 22 de marzo de 2016, su vehículo nuevamente ingresó a taller porque la **bomba de combustible** dejó de funcionar o falló. (13.962 kilómetros), este hecho fue especialmente grave ya que mientras manejaba por Av. Las Condes en dirección al oriente en la intersección con Av. Las Tranqueras, siendo aprox. las 20.00 hrs., el automóvil en plena calle dejó de funcionar provocando un gigantesco tacho con todo el riesgo que implica quedar paralizado en la mitad de una vía de alto tráfico. El vehículo simplemente no anduvo más. Tuvo que esperar hasta las 3.00 hrs. de la madrugada para que una grúa se llevara el automóvil; luego, el 1 de enero de 2017, en circunstancias que manejaba por la Costanera Andrés Bello, a la altura de calle Los Leones, para ir a dejar a su madre a su domicilio luego de cenar con ella en su casa la noche de Año Nuevo, el volante del automóvil se trabó y quedó, nuevamente, al igual que en el episodio anterior, paralizado por completo en plena calle, la explicación que le dieron en Williamson Balfour Motors S.A. fue que ahora había fallado el **sistema electrónico** del vehículo y ello había afectado el sistema de dirección, por cuarta vez, un automóvil nuevo con apenas 20.000 kilómetros tuvo que ingresar al taller; cabe señalar que la reprogramación electrónica completa que se le tuvo que hacer dejó funcionando mal el vehículo, hasta la fecha del ejercicios de las acciones legales deducidas; agrega que cuando pidió explicaciones a Williamson Balfour Motors S.A. por estas graves fallas que presentaba un automóvil sólo se limitaron a reconocer que no tenían explicación para tantas fallas y que como la garantía estaba vigente no había de qué preocuparse; agrega que era evidente que el automóvil no podía seguir usándose en esas condiciones y, además, no brindaba la seguridad suficiente para desplazarse en él; para fundar su acción cita el artículo 3, 20, 23, 50 letra C) inciso final y artículo 50 letra D )de la Ley 19.496.

#### **B.- Sentencia de primera instancia**

Con 31 de julio de 2017 el Juzgado de Policía Local de Lo Barnechea dicta sentencia definitiva en la causa caratulada "GONZALEZ CASTILLO, JOEL con WILLIAMSON BALFOUR MOTORS S.A.", Rol 223.879-03/2017, condenando a la demandada al pago de una multa de 30 UTM; al pago de una indemnización por doña moral ascendente a la suma de \$1.500.000.- y acogió la acción civil en cuanto se condena a la demandada al pago de la cantidad de \$20.490.000.- con más la reajustabilidad señalada en el artículo 27 de ña Ley Nº 19.496 y las costas de la causa.

Señala la sentencia en comento, que en la demanda se accionó conforme lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley Nº 19.496 letras c) y f), dando especial relevancia al deber de SEGURIDAD del proveedor, pidiendo por dichas vías una indemnización por daño moral y la devolución de la cantidad pagada por el móvil.

Que, en su escrito respectivo, la parte querellada y demandada civilmente niega el carácter que se pretende dar a los hechos expuestos; niega toda responsabilidad en los hechos relatados y señala que no existe infracción al artículo 3 letras d) y e), controvirtiendo los hechos ocurridos y aduciendo que, de ser estos efectivos, las fallas ocurrieron en un plazo superior a tres meses contados desde la compra del vehículo. Señala, asimismo, que no se infringió el artículo 20 letras c) y f) y alega la prescripción a que alude el artículo 26 de la Ley Nº 19.496. Finalmente, alega la improcedencia de la acción deducida por haber esta caducado o en subsidio, haber prescrito.

La sentencia de primera instancia respecto al asunto sometido a su conocimiento resuelve lo siguiente:

#### **EN RELACION CON LO INFRACCIONAL**

El Juez de la instancia, luego de analizar la prueba rendida concluye:

*"8.- Que analizada la prueba rendida, comprendiéndose en ella lo relativo a los diversos ingresos y reparaciones del móvil a talle conforme la SANA CRITICA, el sentenciador tendrá muy presente en los episodios de BOMBA DE COMBUSTIBLE Y DIRECCION ocurridos en el vehículo que interesa, las declaraciones de los testigos de la parte afectada, que –como se ha señalado- iban en el vehículo al producirse los eventos que en caso se señalan ,aun considerando que una de ellas sea la madre de la parte querellante .-el sentenciador no puede suponer haberse fraguado la maniobra de hacer aparecer a su madre de pasajera del móvil- concluyendo que nos encontramos en la especie en la*

hipótesis a que alude la letra c), del artículo 20 de la ley 19.496; o sea, se trata de un bien, el móvil, que resulta **“no ser enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado”**, siendo destacable además que los episodios de falla de BOCINA, que pudieren considerarse pueriles, no lo son tales, si se considera que aun dependiendo en los que interesa, de un simple “fusible”, -que desde luego no resulta verosímil considerar que falle sucesivamente por uso “excesivo” de la misma – no siendo menor a la hora de surgir una emergencia, de la que puedan derivarse graves consecuencias de su imprevisto no funcionamiento y a su turno, lo relativo a la DIRECCION, independientemente de la explicación técnica de fs. 28, “falla de desprogramación”, ella no resulta compatible con que el vehículo de improviso haya dejado de funcionar, trabándose la dirección.

En suma, el sentenciador refuerza su postura – a despecho de las explicaciones técnicas de la querellada- entendiendo que el vehículo falló en más de una oportunidad, **HABIÉNDOSE ADQUIRIDO NUEVO, NO PUDIENDO ELLO DEBERSE A deficiencias de fabricación que lo hacen necesariamente INAPTO en los términos señalados en el párrafo anterior”**

#### **EN CUANTO A LA EXCEPCION DE PRESCRIPCION**

A este respecto el sentenciador resuelve lo siguiente:

9.- Que de acuerdo con ello, debe considerarse en primer término si operó la PRESCRIPCION del artículo 26 de la ley del ramo opuesta por la querellada a estos efectos, de la acción infraccional, plazo que no requiere de la notificación de la querrela como señala la querellada.

10.- Que el sentenciador disiente de dicho parecer, desde que en la especie, el vehículo ADQUIRIDO NUEVO, sufrió varias fallas conforme se ha señalado, y a despecho de que el artículo 21 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores establezca un plazo de tres meses para efectos de accionar, ya sea por la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la DEVOLUCION DE LA CANTIDAD PAGADA, todo ello sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados y de que se señale por la norma, inciso penúltimo del aludido artículo, que para la opción de la devolución de la cantidad pagada el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no se suspenderá en caso alguno, el sentenciador entiende que esta hipótesis **sólo ha de aplicarse para el caso de aquellos bienes que no están amparados por determinada garantía**. En efecto, dado que se infiere de fs. 27 y 77 que el producto goza de una garantía convencional mayor que prevalece, lo que no es materia de controversia , es dable concluir que la acción contravencional se encontraba plenamente vigente a

*la época de la interposición de la querrela, debiendo aplicarse en la especie las reglas que la propia Ley del Consumidor estable al efecto, éstas son:*

*a) Que si el producto se hubiere vendido con determinada garantía prevalecerá por el plazo por el cual el cual ésta se extendió, si fuere mayor.*

*b) Que 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 inepto para el uso o consumo, el consumidor tendrá las opciones señaladas en el artículo 20 inciso primero.*

*c) Que tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer algunos de los derechos aludidos en la letra anterior (el legislador no lo limita), deberá hacerla efectiva ante quien corresponda.*

*d) Que el plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple y aquél a que se refiere el inciso primero del artículo 21 (los tres meses), se SUSPENDERÁN durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía.*

*Así las cosas, el plazo para accionar se contará desde el día que el demandante retiró el vehículo luego de haber sido objeto de la última orden de trabajo el vehículo (ingresó el 9 de Enero de 2017, fs. 46)(, subsistiendo en consecuencia, a la fecha de la presentación de la querrela y demanda, la triple opción que contempla el tantas veces citado artículo 20, tesis por lo demás avalada por la reiterada y abundante jurisprudencia, la que teniendo muy presente el espíritu de la ley de protección de los Derechos de los Consumidores hace indiscutible que el plazo para ejercer esta TRIPLE opción renace- en el caso de bienes amparados por una determinada garantía- cada vez que habiéndose hecho efectiva ésta (agotar la póliza) y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inepto para el uso o consumo, es decir, cuando se dan los supuestos del artículo 20 letra c, incluso para el evento de tratarse de una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico .*

*11.- Que atendido lo expuesto, habrá de rechazarse la excepción de prescripción interpuesta.*

#### **EN CUANTO A LA EXCEPCION DE CADUCIDAD O PRESCRIPCION**

*12.- Que a fs. 89 la querellada, al contestar la demanda, opone la excepción de caducidad, también llamada de prescripción por parte de la jurisprudencia y la doctrina, basándose en que el*

*demandante ha ejercido la opción de reparación gratuita del bien, haciendo uso de la garantía, por lo que no podría cambiar de dicha opción, solicitando con posterioridad la devolución del precio.*

*13.- Que el sentenciador disiente, toda vez que el hecho que opte el consumidor en una primera instancia por reparar un producto defectuoso haciendo uso de una garantía otorgada y éste no sea reparado satisfactoriamente, no puede ser sinónimo que el consumidor pierda cualquier otro derecho de reclamo salvo la posibilidad de hacer efectiva la garantía del fabricante. Esta interpretación restrictiva incluso podría ir en desmedro del libre ejercicio de ese derecho, toda vez que los consumidores podrían abstenerse de hacer efectiva la opción de reparar el producto, sabiendo que si el producto queda mal reparado o la reparación demore más de 3 meses, podría perder cualquier derechos como consumidor sobre el bien comprado, (sentencia acompañada por la actora con la demanda pronunciada por la Segunda Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago en causa Rol 2661 -2011 **considerandos 3 y5**). Por lo anterior, y como se ha dicho, a contar del día en que el demandante retiró el vehículo luego de haber sido objeto de una orden de trabajo (ingresó el 9 de enero de 2017), disponía de 32 meses para ejercer la triple opción legal y ésta se hizo efectiva el día 16 de febrero de 2017.*

### **C.- Sentencia de Segunda Instancia**

Con fecha 26 de abril de 2018 la Segunda Sala de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago integrada por los Ministros señor Juan Cristóbal Mera Muñoz; por la Ministra señora Jenny Book Reyes y por la Ministra (S) señora Verónica Sabaj Escudero **revocó** la sentencia de fecha 31 de julio de 2016 dictada por el Juzgado de Policía Local de Lo Barnechea, acogiendo las excepciones de prescripción y caducidad interpuestas por la demandada, **absolviendo** a Williamson Balfour Motors S.A. de la querrela infraccional y **rechazando** la demanda civil deducida en su contra son costas. Los fundamentes para revocar la referida sentencia son los siguientes:

*1°) Que el artículo 26 de la ley 19.496, en su inciso primero, señala que “Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva”.*

*Parece obvio que, aunque la norma no lo diga, la responsabilidad civil derivada de las infracciones, que prescriben en seis meses, se extinguirá también en el mismo lapso o, mejor dicho, la acción civil derivada de infracciones a la ley 19.496 prescribe en el mismo tiempo que la acción para perseguir dichas infracciones. Se ha intentado por algunos dar a la responsabilidad*

*civil originada en infracciones a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores una autonomía, concluyendo así que prescribiría dicha responsabilidad en los plazos señalados en el Código Civil, lo que amén de no encontrar tal tesis sustento en la ley, se estrella contra el hecho que este tipo de responsabilidad deriva siempre y en todo caso de infracciones que la citada ley contempla, para lo cual es menester, obviamente, declarar tal infracción. Por lo demás, el inciso primero de la ley 18.287, sobre procedimiento ante los juzgados de policía local, refiere que "El Juez será competente para conocer de la acción civil, siempre que se interponga, oportunamente, dentro del procedimiento contravencional".*

*2°) Que lo anterior no significa que quien dice haber sufrido un perjuicio por alguna conducta ilícita del proveedor no pueda ejercer las acciones civiles que crea corresponderle de acuerdo con las reglas generales establecidas en el Código de Bello, pero si pretende accionar en virtud del estatuto jurídico de la ley 19.496, pues debe ejercerse la acción contravencional y estarse al tiempo de prescripción que su artículo 26 prevé.*

*3°) Que, en la especie, el automóvil fue comprado a la demandada el día veintisiete de diciembre de dos mil catorce, habiéndose presentado la querella de fojas 1 el dieciséis de febrero de dos mil diecisiete, esto es, transcurrido en exceso el plazo de seis meses referido en el inciso primero del artículo 26 de la ley 19.496, por lo que tanto la acción infraccional como la civil derivada de esa infracción, están extinguidas por prescripción.*

*4°) Que, en efecto el plazo de seis meses se cuenta desde que " se haya incurrido en la infracción" y se relata en la querella de fojas 1 que la infracción consistiría en la venta de un automóvil " de alta gama" -queriendo significar "de alta categoría"- con problemas de diversa clase, como que la bocina no funcionó en dos oportunidades, que tuvo un desperfecto en la bomba de combustible y que ocurrió otro desperfecto en el sistema eléctrico, de modo que si dicha venta tuvo lugar en la fecha indicada , a la data de la presentación de la querella y de la demanda las aludidas acciones estaban prescritas.*

*5°) Que cierto es que el inciso segundo del artículo 26 de la ley 19.496 refiere que "El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo" mas, en la especie, la primera falla, el hecho de no funcionar la bocina ocurrido por la quema de un fusible, ocurrió el diez de julio del dos mil quince, esto es, ya pasados*

*los seis meses a que alude el inciso primero de la norma y, por lo mismo, el reclamo en cuestión no ha podido suspender un lapso que estaba cumplido.*

*6°) Que, en todo caso, sin perjuicio de la prescripción anotada, la acción deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 1, en cuanto pretende que se le restituya el precio pagado por el automóvil, ascendente a \$18.990.000.-, está caducada, o sea, ha operado lo que se ha venido en denominar la "decadencia del plazo". En efecto, el inciso primero del artículo 20 señala que "En 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", estableciéndose a continuación casos de productos defectuosos. Esta norma, conjuntamente con la establecida en el artículo anterior, conforman lo que se ha dado en llamar la "garantía legal" o "triple opción del consumidor", a saber, a) la reparación gratuita del bien, b) su reposición o c) la restitución del precio pagado. Y al efecto el artículo 21 de la ley 19.496 refiere que "El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor".*

*7°) Que la opción manifestada por el actor de que se le restituya el precio de la cosa comprada fue ejercida mucho después de los tres meses a que alude el artículo 21 de la ley 19.496, debiendo recordarse que el vehículo fue recibido el veintisiete de diciembre de dos mil catorce. El inciso octavo del artículo citado señala que "El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo, se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía" pero, como se dijo, la primera revisión o arreglo del vehículo ocurrió el diez de julio de dos mil quince y la entrega sucedió el veintisiete de diciembre de dos mil catorce, transcurridos los tres meses indicados en el inciso primero. Luego, esta acción, la que pretende la restitución del precio en virtud del artículo 21 de la ley 19.496, ha caducado.*

*8°) Que es cierto que existe una garantía convencional de un plazo mayor a aquella que señala la ley, de tres años o hasta alcanzar los 60.000 kilómetros, lo que ocurra primero, pero ciertamente tal garantía, que es una cláusula del contrato de compraventa, obliga al vendedor a responder en sus términos, esto es, a reparar el vehículo de acuerdo a lo pactado, mas el derecho*

*a obtener la restitución del precio -que no es otra cosa que una acción especial de resolución de contrato regulada en la ley 19.496- sólo ha podido hacerse efectiva en el lapso del inciso primero del artículo 21 de la citada legislación. Obviamente la reparación gratuita, que también forma parte de la triple opción, es la obligación que la demandada ha contraído a través de la garantía convencional por un lapso superior, por tres años o hasta 60.000 kilómetros y que, en todo caso, ha cumplido, pues ha reparado el vehículo en la cuatro ocasiones en que ha presentado fallas, a saber, a) el diez de junio de dos mil quince al fallar la bocina; b) el ocho de abril de dos mil dieciséis al fallar de nuevo la bocina; c) el veintidós de marzo de dos mil dieciséis al producirse un desperfecto en la bomba de combustible; y d) el uno de enero de dos mil diecisiete al presentarse un problema eléctrico que afectó la dirección del móvil.*

*9°) Que debe reiterarse que todo lo dicho dice relación con las acciones que emanan del estatuto jurídico establecido en la ley 19.496 , esto es, que tanto la acción infraccional derivada del incumplimiento a la citada ley como la civil que emana de esta infracción están extinguidas por la prescripción y que, en todo caso, la acción para pedir la restitución del precio ha caducado. Sin embargo, ello no quiere decir, desde luego, que el actor no pueda reclamar, en la sede ordinaria que corresponda, las acciones que crea tener, incluida, desde luego, aquellas del párrafo 8 del Título XXIII del Libro IV del Código Civil referido a los vicios redhibitorios, en cuya virtud posee el comprador dos acciones, una resolutoria del contrato de compraventa (la propiamente redhibitoria) y aquella para pedir la restitución de una parte del precio, proporcional a la disminución del valor de la cosa, acción esta última denominada "quantis minoris o estimatoria"; a lo anterior debe agregarse que de acuerdo al artículo 1861 del Código Civil el comprador tiene, además de la resolutoria o de la quantis minoris , una acción indemnizatoria contra el vendedor de mala fe, que conocía los vicios y no los declaró o que aquellos hayan sido tales que el vendedor ha debido conocerlos por razón de su profesión u oficio.*

## **II.- HECHOS NO CONTROVERTIDOS**

Como cuestión previa y para que SS. Excma se pronuncie respecto del presente Recurso de Queja, en el presente juicio son hechos no controvertidos los siguientes:

**1.-** Que mi representado compró con fecha 27 de diciembre de 2014 a Williamson Balfour Motors S.A. un **automóvil nuevo** marca BMW, año 2015, modelo 316 i Executive, placa patente GY WH 91.-

**2.-** Que el vehículo en cuestión presentó diferentes fallas siendo ingresado a reparación en el Servicio Técnico de la demandada en las siguientes fechas a) 10 de julio de 2015, la **bocina** dejó de

funcionar (5.174 kilómetros); b) con fecha 8 de abril de 2016, nuevamente la **bocina** dejó de funcionar. (13.962 kilómetros); c) con fecha 22 de marzo de 2016, su vehículo nuevamente ingresó a taller porque la **bomba de combustible** dejó de funcionar o falló. (13.962 kilómetros) y con fecha 9 de enero de 2017, ingresa al Servicio Técnico por una falla del **sistema electrónico** del vehículo y ello había afectado el sistema de dirección

3.- Igualmente, es un hecho no controvertido, que el vehículo se encontraba amparado por una garantía convencional del proveedor (Williamson Balfour Motors S.A.) por 3 años o 60.000-kilómetros

La discusión del presente juicio se circunscribe, en definitiva, a la aplicación de la prescripción y caducidad (decadencia del plazo) cuando estamos en presencia de una garantía convencional

#### A.- DOCTRINA

Respecto a esta materia la Profesora Francisca Barrientos comentando un fallo de la Excm. Corte Suprema (9357-2010) señala que:

“La Ley del Consumo no se pronuncia sobre el establecimiento y las condiciones en que opera la garantía del fabricante, ni la voluntaria o extendida. Sólo se pone en el caso que exista conflicto entre estas garantías. Así, respecto de las demás garantías que no sea la legal, el consumidor: “deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece” (artículo 21 inciso 90).”<sup>1</sup>

Sin perjuicio de lo anterior, la autora agrega un hecho que parece incuestionable, a saber, **“que las garantías convencionales o del fabricante no pueden restringir los derechos reconocidos en la ley, que son irrenunciables anticipadamente para el consumidor. Dicho de otro modo, las garantías voluntarias o las garantías del fabricante no podrían limitar ni restringir los remedios de la garantía legal”**.

Ahora bien, reconociendo esta irrenunciabilidad de aquellos derechos del consumidor cabe preguntarse ¿en qué consiste la denominada “triple opción” del artículo 20 de la Ley Nº 19.496?

La denominada “triple opción del artículo 20 de la Ley Nº 19.496” es una la garantía legal por vicios cualitativos de los productos adquiridos en el mercado por los consumidores, y establece dicha norma que “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” y este derecho a optar es irrenunciable.

En tal sentido al analizar el artículo 20 en su inciso 1º, la doctrina ha señalado que la articulación de remedios de la garantía legal obedece a una “fórmula dual”. Así pues, existe en primer lugar una **compatibilidad alternativa** entre (i) las medidas de cumplimiento, dentro de

---

<sup>1</sup> Francisca Barrientos Camuns, Revista Chilena de Derecho Privado Nº 16, Págs. 359-366, Año 2011

las cuales se encuentra la reparación del bien y la sustitución del mismo; y, (ii) las medidas que dejan sin efecto el contrato, esto es, la devolución del precio pagado, que no es más que una forma de resolución del contrato. Pero, además, existe la denominada **compatibilidad acumulativa** en este sistema de remedios, que supone la unión de cualquiera de los derechos enunciados con anterioridad con la indemnización de perjuicios.

Por lo mismo, la ecuación legal planteada por mi representado en su demanda civil, se enmarca dentro del ámbito de la denominada **“compatibilidad acumulativa”** al solicitar la devolución del precio pagado más la correspondiente indemnización de perjuicios.

Resuelto ya que este derecho opción es irrenunciable, cabe preguntarse **¿En qué casos se puede exigir este derecho de opción?**

Las diversas hipótesis que activan la protección del consumidor por las anomalías en la idoneidad de los productos se encuentran enunciadas taxativamente en el artículo 20 de la Ley N° 19.496, el que prescribe: “En los casos que a continuación se señalan (literales a) a g) del artículo referido), 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”. Luego, las causales que se pueden invocar para ejercer este derecho son las siguientes:

“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.**”

Cabe señalar a este respecto que el fallo de segunda instancia y cuya resolución motiva el presente recurso no cuestionó en parte alguna lo resuelto por el tribunal de primera instancia, esto es, que el **vehículo comprado por mi representado no era enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado y, por lo mismo, debemos entender que la calificación “DEL VEHICULO COMO INAPTO” realizada por el Juez de primera instancia no ha sido modificada por el Tribunal de Alzada**

Entonces, conceptualizar las garantías convencionales resulta difícil, ya que su contenido es configurado íntegramente por el proveedor que las ofrece, a través de los términos y condiciones asociadas al producto que comercializa. En la especie, a mi representado se le ofrece una garantía por 3 años o 60.000.- kilómetros, cualquiera de las dos ocurra primera, pero la aceptación de esta garantía no importa renunciar a derechos establecidos por la Ley de Protección al Consumidor.

¿Qué establece la Ley N° 19.496 respecto de las garantías convencionales?

Las garantías voluntarias o convencionales no se encuentran reguladas en la Ley N° 19.496, pero son mencionadas a propósito de la garantía legal, en al menos las siguientes disposiciones:

a) **Artículo 21, inciso 1°.** Señala expresamente “El ejercicio de los derechos que

contemplan los artículos 19 y 20 [garantía legal] deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. **Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.**”

- b) **Artículo 21 inciso 8°.** Señala que “El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo [plazo de la garantía legal], **se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía**”.
- c) **Art. 21 inciso 9°.** Establece que: “Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, **antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20 [derecho de opción], deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece**, conforme a los términos de la póliza.”

La interpretación de estas tres normas nos lleva a una conclusión inequívoca, la aplicación del derecho a la triple opción, se extiende durante todo el lapso que dure la garantía voluntaria o convencional, es decir, si bien la garantía legal tiene un plazo de duración de 3 meses – establecido en la Ley Nº 19.496- este plazo se extenderá en todos aquellos casos en que existan garantías voluntarias involucradas, por el tiempo que ellas otorguen.

Ahora bien, este plazo se suspende desde el momento en que el bien ingresa a servicio técnico.

Sin embargo, este derecho de opción sólo puede ejercerse cuando se han agotado todas las posibilidades ofrecidas por el proveedor. En la especie, mi representado llevó su vehículo comprado nuevo en cuatro oportunidades al servicio técnico del proveedor agotando con ello las posibilidades, naciéndole en ese momento la triple opción del artículo 20 de la Ley Nº 19.496.-

La interpretación anterior responde al espíritu de la Ley Nº 19.496, pues no podría ocurrir que las garantías convencionales restringieran los derechos reconocidos en la ley y en presencia de una garantía convencional, el consumidor siempre podrá optar por ejercer alguno de los derechos otorgados por la garantía legal (triple opción), pues se trataría de un derecho irrenunciable. De igual manera, el artículo 21° inc. 9° debe entenderse armónicamente con el resto de las disposiciones de la Ley Nº 19.496, de las que se desprende que la garantía voluntaria puede ser más beneficiosa, pero no más gravosa que la legal y que, de configurarse este último caso, la garantía legal siempre debe prevalecer.

Si los términos y condiciones de la póliza no contienen cláusulas abusivas, el consumidor no tendrá problemas en ejercer primeramente alguno de los remedios contemplados en la garantía convencional, antes de ejercer la garantía legal, de conformidad al artículo 21 inc. 9° de la Ley Nº 19.496. Luego, si agotadas las posibilidades de la garantía convencional, subsisten las fallas en el producto o se presentan deficiencias nuevas, el consumidor podrá ejercer su derecho de opción, y el proveedor no podrá poner trabas en relación al remedio escogido, cuya elección es privativa del consumidor, según sus intereses (artículo 20 inc. 1° de la LPC).

En definitiva, esta “triple opción del consumidor” se mantiene vigente mientras la

garantía convencional se encuentre vigente.

## **B.- JURISPRUDENCIA**

Para hacer uso de la opción del artículo 20 se pueden destacar algunas sentencias que relacionan el inciso 9 del artículo 21 con la letra e) del artículo 20 LPC, señalando que basta una vez que el producto sea sometido a reparación y continúen los desperfectos para que el consumidor pueda ejercer su derecho de opción<sup>2</sup>

El consumidor queda obligado a hacer efectiva la garantía otorgada por el proveedor antes de la garantía legal, agotando las posibilidades que ofrece conforme a los términos de la póliza. Esta corresponde a la opinión mayoritaria en la jurisprudencia<sup>3</sup>.

Por último, que vigente la garantía convencional “la triple opción legal” **nace para el consumidor, en el caso de la reparación de un producto, cada vez que vuelve a recepcionar el producto supuestamente reparado**, ya que el hecho de que opte en una primera instancia por reparar un producto nuevo defectuoso y éste no sea reparado satisfactoriamente no puede ser sinónimo de que el consumidor pierda cualquier otro derecho de reclamo salvo la posibilidad de hacer efectiva la garantía con el fabricante.<sup>4</sup>

## **III.- FALTA O ABUSOS GRAVES, O ERRORES U OMISIONES MANIFIESTOS Y GRAVES.**

Ninguna duda cabe SS. Excmá que yerran los Ministros al interpretar las normas de la Ley Nº 19.496, en especial, aquellas que se dicen relación con los plazos de prescripción.

1.- En efecto, la primera cuestión que se observa al revisar el fallo recurrido y verificar la falta o abuso cometido por los Ministros de la Segunda Sala, dice relación con la interpretación restrictiva y desfavorable realizada por la Sala recurrida en contra de los intereses del consumidor, llevando con ello a limitar indebidamente el marco de aplicación de Ley Nº 19.496. En ese sentido, se ha planteado en reiteradas ocasiones que por tratarse de una Ley de carácter especial y que mira, justamente, la protección de los derechos del consumidor, debe interpretarse en un sentido más favorable al consumidor.

2.- En segundo lugar, la falta o abuso que se les imputa a los Ministros recurridos es desatender el tenor literal de lo dispuesto en el artículo 21, inciso 1º, inciso 8º e inciso 9º de la Ley Nº 19.496 en relación con lo dispuesto en el artículo 20 del mismo cuerpo legal. Este señala expresamente “El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 [garantía legal] deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al

---

<sup>2</sup> C. Ap., Rancagua, Rol Nº 29-2006, 02 de octubre de 2006; C. Ap., de Rancagua, Rol Nº 93-2011, 22 de noviembre de 2011.

<sup>3</sup> C. Ap., de Concepción, Rol Nº 1256-2006, 23 de mayo de 2008; C. Ap., de Rancagua, Rol Nº 29-2006, 02 de octubre de 2006; C. Ap. de Rancagua, Rol Nº 93-2011, 22 de noviembre de 2011.

<sup>4</sup> C. Ap. De Santiago, Rol 2661-2011, 07 de diciembre de 2012;

consumidor. **Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor”**

La lectura conjunta y armónica de estos tres incisos nos llevan a concluir de manera irrefutable que si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor. (a la legal) y el plazo se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía. Sin embargo, el legislador pone un requisito para optar a la triple opción del artículo 20, a saber, que antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20 [derecho de opción], deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.

El artículo 26 de la Ley N° 19.496 no puede ser leído ni interpretado de manera aislada al resto de las normas. **Es evidente que la garantía voluntaria puede ser más beneficiosa, pero no más gravosa que la legal y que, de configurarse este último caso, la garantía legal siempre debe prevalecer.**

La triple opción del artículo 20 de la Ley N° 19.496 que cuando se encuentre vigente la garantía convencional esta “triple opción legal” nace para el consumidor, en el caso de la reparación de un producto, cada vez que se vuelve a recepcionar el producto supuestamente reparado.

3.- Por otra parte, igualmente es constitutivo de falta o abuso grave el hecho de **restringir y limitar** –como la han hecho los Ministros recurridos en el numeral 8º de su resolución- **la garantía convencional del proveedor a la simple opción de reparación del vehículo**, limitando con ello la posibilidad a mi representado de solicitar la reposición del bien o devolución del precio pagado, impidiendo con ello la posibilidad de ejercer derechos de carácter irrenunciables de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4º de la Ley N° 19.496

4.- Por último, la falta o abuso alegada grave se relaciona, igualmente, en desconocer que la existencia de la garantía convencional –en el caso que su vigencia sea mayor que el de la garantía convencional- necesariamente lleva incorporada esta “triple opción del consumidor”, cuestión que se desprende del artículo 21 inciso 9º de la Ley N° 19.946 que reconoce de manera clara y precisa que el derecho de opción reconocido en el artículo 20 del mismo cuerpo legal, sólo puede hacerse efectivo una vez agotadas las posibilidades ofrecidas por la póliza. **Razonar de manera diversa importaría que la aceptación de la garantía convencional implicaría un renuncia anticipada del derecho de “triple opción del consumidor” vulnerando con ello un concepto esencial de la Ley de Protección a los Consumidores.**

#### **IV.- CONCLUSION**

Lo expuesto en los párrafos precedentes dan cuenta de una resolución dictada por los Ministros ya singularizados, con manifiesta falta o abusos graves, quienes desconociendo el tenor literal de las normas de la Ley N° 19.496 han revocado una sentencia que se ajustaba a derecho, interpretando la Ley N° 19.496 en contra del consumidor y en abierta contradicción con un catálogo de normas del mismo texto legal que si bien no regulan sistemáticamente las garantías

convencionales le reconocen plena validez y supremacía sobre la garantía legal, permitiendo que vigente la garantía convencional perviva la triple opción del artículo 20 de la referida ley, derecho que, por lo demás, tiene el carácter de irrenunciable.

Que la hipótesis de los tres meses invocada por los Ministros para solicitar la devolución de la cantidad pagada ***sólo ha de aplicarse para el caso de aquellos bienes que no están amparados por determinada garantía***, sin embargo, en presencia de la denominada garantía convencional debe entenderse que ésta prevalece frente a la garantía legal, haciendo subsistir la triple opción del artículo 20 mientras se encuentre vigente la misma, encontrándose, por lo mismo, plenamente vigente la acción contravencional y la acción civil mientras estuviera vigente la garantía convencional como ocurrió cuando esta parte accionó judicialmente en contra de la demandada.

**POR TANTO**, en mérito de lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 545, 548 y 549 del Código Orgánico de Tribunales, lo dispuesto en el Auto Acordado de la Corte Suprema sobre tramitación u fallo del Recurso de Queja y las demás normas legales de la Ley N° 19.496;

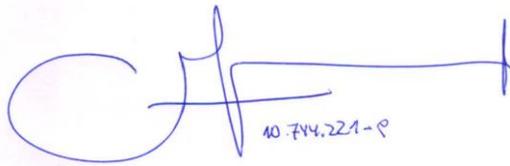
**RUEGO A SS. EXCMA.:** Se sirva tener por interpuesto recurso de queja en contra de los Ministros de la Segunda Sala de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago don Juan Cristóbal Mera Muñoz; por la Ministra señora Jenny Book Reyes y por la Ministra (S) señora Verónica Sabaj Escudero, declararlos admisible y, en definitiva, ordenar se corrija la falta o abuso grave cometida en la dictación de la resolución de segunda instancia de fecha 26 de abril de 2018, notificada por el estado diario de la misma fecha, en relación al recurso de apelación en autos Rol N° 1345-2017 caratulados "González Castillo, Joel con Williamson Balfour Motors S.A.", a objeto que, acogiéndolo, determine las medidas tendientes a remediar tal falta o abuso grave, aplique las medidas del caso si lo estima procedente, e invalide o deje sin efecto la resolución que contiene la falta o abuso grave, declarando lo que en derecho corresponda.

**PRIMER OTROSI:** Sírvase SS. Excma. tener por acompañados los siguientes documentos:

- Certificado del artículo 545 del Código Orgánico de Tribunales de fecha 3 de mayo de 2018
- Copia de la sentencia dictada por la Itma Corte de Apelaciones de Santiago, de fecha 07 de diciembre de 2012, en causa caratulada "SERNAC con COMERCIALIZADORA, Rol de Ingreso 2661-2011
- Copia de la Sentencia dictada por la Itma, Corte de Apelaciones de Rancagua, de fecha 22 de noviembre de 2011
- Copia de Sentencia dictada por la Itma Corte de Apelaciones de Concepción, de fecha 28 de noviembre de 2013
- Copia de Sentencia dictada por la Excma Corte Suprema, dictada con fecha 23 de marzo de 2011, que acoge Recurso de Queja en causa Rol 9357-2010

**SEGUNDO OTROSI:** Sírvase S.S. Excma. tener presente que de conformidad con lo previsto en el artículo 548 del Código Orgánico de Tribunales, en mi calidad de abogado y mandatario del demandante domiciliado en Huérfanos N° 1117, oficina 1005, Comuna de Santiago, Región Metropolitana, patrocinaré personalmente el presente recurso de queja.

Sírvase SS. Excma. tenerlo presente.



CRISTIAN LOPEZ MONARDES

10.744.221-9