

¿Son los plazos de garantía un límite a la exigencia de durabilidad de un bien?*

Are the Conformity Guarantee Terms a Limit to the Durability Requirement of Goods?

Os termos de garantia limitam a exigência de durabilidade de um bem?

ERIKA ISLER SOTO**

FECHA DE RECEPCIÓN: 16 DE ENERO DE 2023. FECHA DE APROBACIÓN: 18 DE ABRIL DE 2023

Doi: <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.13004>

Para citar este artículo: Isler Soto, E. (2023). ¿Son los plazos de garantía un límite a la exigencia de durabilidad de un bien? *Estudios Socio-Jurídicos*, 25(2), 1-22. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.13004>

RESUMEN

El trabajo analiza comparativamente si es posible considerar que los plazos de extinción de las prerrogativas derivadas de las garantías de conformidad excluyen otro estándar de durabilidad mayor. Al respecto se distinguen tres situaciones: una primera solución prohíbe la obsolescencia programada; otras legislaciones, sin sancionar la obsolescencia, contemplan otros deberes que trascienden el plazo de las garantías (repuestos, información); finalmente, en una tercera situación, se omite una referencia explícita acerca de la vigencia de plazos mayores. No obstante, ello no excluye su procedencia si se los derivan del principio de consumo sustentable o del interés general o público.

Palabras clave: consumidor; consumo sustentable; obsolescencia programada.

* K12. Ley de contratos. K19. Otros (derecho de consumo).

** Profesora investigadora, Instituto de Investigación en Derecho, Universidad Autónoma de Chile. Abogada; licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Austral de Chile; licenciada en Estética, Pontificia Universidad Católica de Chile; magíster en Derecho, mención Derecho Privado, Universidad de Chile; magíster en Ciencia Jurídica, Pontificia Universidad Católica de Chile; doctora en Derecho, Pontificia Universidad Católica de Chile. Correo electrónico: erika.isler@uautonoma.cl. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2545-9331>

ABSTRACT

The work comparatively analyzes whether it is possible to consider that the expiration periods of the guarantees of conformity exclude a higher durability standard. In this research, three situations were distinguished. A first solution prohibits planned obsolescence. Other legislations, without penalizing obsolescence, contemplate other duties that transcend the term of the guarantees (spare parts, information, etc.). Finally, an explicit reference to longer terms is omitted. However, this does not exclude their origin, if they are derived from the principle of sustainable consumption or the general or public interest.

Keywords: Consumer; sustainable consumption; planned obsolescence.

RESUMO

O trabalho analisa comparativamente se é possível considerar que os prazos de caducidade das prerrogativas derivadas das garantias de conformidade excluem outro padrão de durabilidade superior. A este respeito, três situações podem ser distinguidas. Uma primeira solução proíbe a obsolescência planejada. Outras legislações, sem penalizar a obsolescência, contemplam outras obrigações que transcendem o prazo das garantias (peças, informação). Finalmente, numa terceira situação, é omitida uma referência explícita à validade de prazos mais longos. No entanto, isso não exclui a sua origem, se derivarem do princípio do consumo sustentável ou do interesse geral ou público.

Palavras-chave: consumidor; consumo sustentável; obsolescência programada.

Introducción

Las garantías imperativas de conformidad corresponden a mecanismos de restitución del equilibrio contractual, que los estatutos reguladores de la relación de consumo establecen, para aquellos casos en que un consumidor ha sido defraudado en cuanto a la conformidad de la prestación. Aunque con algunos matices, en general, se suelen conceder al comprador remedios sinalagmáticos —resolución, *quanti minoris*— o bien de puesta en conformidad —reparación, sustitución—, a los cuales se agrega bajo ciertos presupuestos una acción indemnizatoria.

Con todo, dichas prerrogativas se activarán únicamente en la medida de que la no conformidad se manifieste dentro de un determinado plazo, de extensión también variable: seis meses (Chile, LPDC, art. 21; Argentina, Ley 24240, art. 11); un año (Colombia, Estatuto del Consumidor, art. 8º); dos años (Directiva 2019/771, art. 11, num 1; CConIt, art. 133.1); tres años (España, LGDCU, art. 120, num. 1; CC catalán, art. 621-23; Portugal, Decreto-Ley 84/2021, art. 12, etc.).

Ahora bien, establecido un término dentro del cual el proveedor debe responder por las deficiencias de las que pudiere adolecer un producto, la pregunta que surge a continuación es si una eventual exigencia de durabilidad se agota en él, o bien si es posible estimar que el término de garantía no impide que pueda reclamarse de la prestación una duración mayor.

La importancia de la respuesta que se otorgue incidirá en el examen de licitud de las prácticas de obsolescencia programada, en el sentido de que la identificación del plazo de responsabilidad por no conformidad y el de durabilidad esperada podría concebirse como una autorización a los fabricantes para disminuir deliberadamente el tiempo de funcionalidad de un producto, en la medida de que no transgreda el mínimo temporal de conformidad. Por el contrario, negarles a las garantías el carácter de plazos máximos podría conducirnos a la solución contraria.

El propósito de este trabajo consiste en realizar un análisis comparativo entre las legislaciones que se han pronunciado respecto de una durabilidad mínima y a la vez autónoma de las garantías, y otras que hasta el momento se han decantado por el silencio.

La obsolescencia programada: una aproximación

Se entiende por obsolescencia programada a aquella “práctica empresarial según la cual los fabricantes elaboran productos pensados para convertirse en obsoletos en un período de tiempo relativamente corto” (Echeverri Salazar & Ospina Gómez, 2018, p. 179). Pinochet Olave (2016), en tanto, la concibe como “una práctica del sector industrial que planifica el término de la vida útil de determinados productos de un modo artificial, disminuyendo considerablemente la duración que hubiera podido tener el mismo, de acuerdo al estado de avance de la ciencia y la tecnología, con el propósito de estimular el consumo, la producción y consecuentemente, incrementar las ganancias de dicho sector productivo” (p. 745).

De lo anterior se puede concluir que consiste en una disminución de la funcionalidad del bien, que tiene el carácter de intencional (Isler Soto, 2021, p. 40), lo cual puede obedecer a diversos factores.

Así, se distingue, en primer lugar, la obsolescencia funcional (objetiva) de la no funcional (subjetiva) (Ruiz Málvarez & Romero González, 2011, p. 133), según si ella proviene de una característica intrínseca del bien o se debe a una percepción del usuario (Isler Soto, 2021, p. 41).

La primera “se basa en la vida útil o duración real del producto o mercancía, que ha sido previamente estimada. El usuario está obligado a comprar un nuevo producto, ya que el que posee no le sirve” (Ruiz Málvarez & Romero González, 2011, p. 133). En este caso, el bien deja de ser apto para su uso normal, informado o publicitado, sea porque fue programado de manera intencionada para que luego de cierto tiempo o uso se produzca, sea por no poder seguir satisfaciendo las necesidades del usuario en razón de que su diseño se ha tornado incompatible con las condiciones que la tecnología exige en un momento dado (Isler Soto, 2021, p. 41).

La subjetiva, por su parte, “[se] basa en los trabajos de *marketing*; el producto sigue siendo útil pero el propietario quiere renovarlo por uno más reciente o atractivo, lo que para él significa más comodidad, confort y solvencia ante la sociedad” (Ruiz Málvarez & Romero González, 2011, p. 133). Ahora bien, al tratarse de un supuesto en el cual la pérdida de uso obedece a un deseo del consumidor y no a una

característica propia del bien, no conducirá necesariamente a una falta de conformidad (Isler Soto, 2021, p. 42).

Modelos normativos

La prohibición de la obsolescencia programada

Algunos sistemas jurídicos han optado por sancionar la incorporación en el producto de prácticas que impliquen la disminución intencional de su vida útil. El fundamento de ello se encontraría en el resguardo del medio ambiente, en el sentido de que la fabricación de una mayor cantidad de productos puede devenir en un daño medioambiental en un doble sentido: implica la necesidad de utilizar más recursos en su fabricación y genera un número mayor de desechos (Echeverri Salazar & Ospina Gómez, 2018, p. 188).

Un ejemplo de lo anterior lo encontramos en el Code de la Consommation francés (art. L-441-2),¹ el cual incluso eleva el reproche a un rango penal (art. L-454-6).²

En Extremadura (España), en tanto, se la prohíbe, en su aspecto funcional, y en lo que se refiere a la obstaculización de la reparación.³ Al igual que en el modelo anterior, la obsolescencia programada es abordada desde el derecho sancionatorio (*ius puniendi*), aunque mediante su tipificación como una infracción grave (art. 73, num. 36).

Es evidente que estos sistemas jurídicos niegan que el único límite temporal que se espera cumpla la prestación sea el plazo extintivo

¹ Artículo L-441-2: “Est interdite la pratique de l’obsolescence programmée qui se définit par le recours à des techniques, y compris logicielles, par lesquelles le responsable de la mise sur le marché d’un produit vise à en réduire délibérément la durée de vie”.

² Artículo L-454-6, inciso 1: “Les délits prévus aux articles L. 441-2, L. 441-3 et L. 441-4 sont punis d’une peine de deux ans d’emprisonnement et d’une amende de 300 000 euros”.

³ Ley 6 de 2019, Estatuto de las Personas Consumidoras de Extremadura, artículo 26, primera parte (DOE 20.02.2019): “*Obsolescencia programada*. Se prohíben las prácticas de obsolescencia programada, entendida como tales el conjunto de técnicas que introduzcan defectos, debilidades, paradas programadas, obstáculos para su reparación y limitaciones técnicas mediante las cuales un fabricante reduce de forma deliberada la durabilidad de la producción con el objeto de aumentar la tasa de reemplazo o sustitución. [...]”.

contemplado a propósito de las garantías de conformidad. No establecen, sin embargo, un término objetivo de durabilidad esperable, el cual en ningún caso puede ser inferior a aquel establecido para las garantías de conformidad. La durabilidad, por lo tanto, en estos regímenes constituye un concepto *válvula*, cuyo estándar concreto variará según el bien de que se trate, sus características y su forma de uso.

Por otra parte, cabe destacar que en los dos sistemas expuestos el legislador optó por establecer tipos sancionatorios, los cuales no necesariamente conducirán a una prerrogativa que directamente se introduzca en el patrimonio del consumidor, como podría ser una acción indemnizatoria o de cumplimiento.

Ello tendría explicación en que el bien jurídico protegido, mediante la imposición del *ius puniendi* estatal,⁴ en su reacción frente a la obsolescencia programada, es de orden público. El interés comprometido, por lo tanto, en esta ocasión, excede del malestar sufrido por un consumidor a quien su electrodoméstico dejó de funcionar. De hecho, la solución francesa es coherente con otras prescripciones que ha instaurado el mismo país, también orientadas al consumo sustentable, como el tratamiento de desechos alimentarios en buen estado (Loi 2020-105 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, 10 de febrero de 2020).

En este contexto, la opción por radicar la ilicitud de la obsolescencia programada en los regímenes sancionatorios y no —o no únicamente— en los estatutos civiles puede constituir un indicio de autonomía, respecto de los remedios contractuales, en el sentido de que los bienes jurídicos que se buscan proteger en uno y otro caso son diversos. Se volverá sobre esto más adelante.

Silencio del legislador y deberes asociados

La mayoría de las legislaciones omite una exigencia temporal explícita de durabilidad que exceda del plazo de las garantías de conformidad. No obstante, es posible distinguir en este grupo diversas situaciones.

⁴ En el ámbito del derecho de consumo, resulta igualmente pertinente evitar la comisión de infracciones de carácter sancionatorio, para lo cual resultan relevantes los procesos de *compliance*. Al respecto: Blanco García (2022, pp. 133-156).

Algunos regímenes, no pronunciándose expresamente respecto de un plazo concreto de durabilidad esperable, ni tampoco sobre la licitud de la obsolescencia programada, ponen a cargo del proveedor deberes que en la práctica se vinculan con una extensión temporal de la prestación.

Deberes de reparación y de disponibilidad de repuestos

Un primer deber asociado a la durabilidad del bien corresponde a aquel por el cual se impone al proveedor la necesidad de contar durante un tiempo determinado con servicio técnico y repuestos para aquellos productos que fabrique o comercialice. De hecho, Pinochet Olave (2015) menciona como un supuesto de obsolescencia funcional la restricción o encarecimiento de los repuestos, de tal manera que resulte considerablemente más barato adquirir un producto nuevo que reparar el antiguo (p. 403).

Con todo, el interés protegido por estos imperativos corresponde desde luego al consumidor —podrá extender la funcionalidad del bien—, pero, sobre todo, al de la sociedad toda, en el sentido de que una extensión prestacional disminuye el consumo desechable y, por lo tanto, la generación de desechos.

a) La reparación y la disponibilidad de repuestos en el marco de las garantías de conformidad

Algunas legislaciones reconocen imperativos referentes a la disponibilidad de servicio técnico y repuestos, a propósito de los regímenes de garantías. Este supuesto, por lo tanto, no sirve para extender la funcionalidad y durabilidad del bien más allá de los plazos extintivos de los remedios de conformidad. Ello, no obstante, no significa que, en virtud de otras reglas y principios, no pueda derivarse una solución distinta, como podrían ser, por ejemplo, aquellas que disciplinan la información o publicidad y el desarrollo sostenible, y que se encuentran sometidas a sus propios plazos de prescripción y caducidad según corresponda.

Con todo, Argentina adscribe a este matiz, al reconocer, dentro de las normas sobre garantías (Ley 24240, arts. 11-18), el deber de los fabricantes, importadores y vendedores de bienes muebles no consumibles

de asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos (Ley 24240, art. 12).⁵

Colombia, así mismo, pone a cargo del proveedor el deber de contar con disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra calificada, pero dentro del término de garantía de otro que hubiere establecido la autoridad competente o el proveedor (Colombia, Estatuto del Consumidor, art. 11, num. 7).⁶

Sin perjuicio de lo anteriormente señalado, la obligación de contar con repuestos y servicio técnico adecuado rige en todos los sistemas en los cuales uno de los remedios derivados de las garantías de conformidad es la reparación, con independencia de si ha sido explicitado o no por el ordenamiento jurídico de manera separada.

Así, por ejemplo, en Chile, al establecerse además un sistema de libre elección⁷ remedial —sustitución, resolución, reparación— para los casos de no conformidad (LPDCC, arts. 20, 21), podría ser perfectamente posible que el consumidor se decante por la reparación, en cuyo caso el proveedor debe contar con todas las herramientas necesarias para poder satisfacer la opción del acreedor.

Justamente la situación planteada se presentó en la sentencia *Sernac con Personal Computer Factory Ltda.* (2013), por la cual se condenó a la empresa denunciada y demandada por negar al consumidor la reparación de un disco duro, y ofrecerle únicamente el cambio por otro producto nuevo, dado que esto era menos costoso para el proveedor. Esta última solución no satisfacía al consumidor en atención a que necesitaba rescatar la información contenida en el dispositivo.

⁵ Artículo 12: “Servicio técnico. Los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas mencionadas en el artículo anterior, deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos”.

⁶ Artículo 11: “Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones: [...] 7. Contar con la disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada, aun después de vencida la garantía, por el término establecido por la autoridad competente, y a falta de este, el anunciado por el productor. En caso de que no se haya anunciado el término de disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada, sin perjuicio de las sanciones correspondientes por información insuficiente, será el de las condiciones ordinarias y habituales del mercado para productos similares. Los costos a los que se refiere este numeral serán asumidos por el consumidor, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 1 del presente artículo”.

⁷ Acerca de la articulación remedial en las garantías de conformidad en Chile: Barrientos Camus (2014, pp. 57-82).

Con todo, esta técnica, como se adelantó, contempla el deber del proveedor o comerciante de contar con repuestos idóneos para la reparación de un producto comercializado en el contexto de una compraventa de consumo, y a propósito de las garantías de conformidad. Por tal razón, se trata de un imperativo que busca reforzar un remedio contractual del cual previamente el acreedor defraudado ya es titular, que es obtener la debida reparación de una prestación que debe o desea conservar, según se trate de un sistema de libre elección o de jerarquía remedial.

De esta manera, el interés tutelado por la disposición es inicialmente particular y se inserta dentro de las prerrogativas directamente invocables por el consumidor. No obstante, si la ausencia de servicio técnico deviene también en una amenaza o atentado en contra del medio ambiente, leída la exigencia a la luz de los imperativos del consumo sustentable, podría defenderse la afectación simultánea de un interés público.

b) La reparación y la disponibilidad de repuestos como deberes autónomos

Un segundo modelo reconoce el deber de contar con disponibilidad de repuestos durante un cierto lapso de tiempo, aunque no únicamente como una manera de permitir la satisfacción de las garantías de conformidad.

Ahora bien, dentro de este mecanismo, la situación más cierta es aquella en que el propio legislador ha decidido fijar un plazo concreto dentro del cual el consumidor debería tener acceso a una reparación adecuada del bien, en caso de que se hubiese deteriorado.

Un ejemplo de esto lo encontramos en la normativa española, en el sentido de que exige al fabricante garantizar la existencia de un adecuado servicio técnico y de repuestos durante el plazo mínimo de diez años, contados desde la fecha en que el bien se hubiese dejado de fabricar (Real Decreto Legislativo 1/2007, art. 127 bis).⁸ Sobre ella explica Lette Achirica (2022): “La finalidad de la norma es asegurar que el bien

⁸ Artículo 127 bis, numeral 1: “El productor garantizará, en todo caso, la existencia de un adecuado servicio técnico, así como de repuestos durante el plazo mínimo de diez años a partir de la fecha en que el bien deje de fabricarse”.

comprado pueda ser utilizado durante un plazo razonable, garantizando para ello la existencia de piezas de repuesto y de un adecuado servicio de asistencia técnica” (p. 1848).

Como se puede apreciar, la norma no llega a establecer un término mínimo de aptitud inicial del bien —por ejemplo, tiempo de durabilidad en condiciones normales de uso—, sino que prescribe que, de fallar, y con independencia de los remedios derivados de las garantías de conformidad, igualmente le asiste al consumidor el derecho de contar con servicio técnico y repuestos, en caso de ser necesario.

Más difusa es la propuesta de las Directrices de Protección al Consumidor de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2015), desde que aconseja que los fabricantes o minoristas aseguren la disponibilidad adecuada de un servicio confiable de posventa y de repuestos (V.C.25).⁹ Esta vez, si bien la institucionalidad promueve la extensión de la vida útil de los productos, no explicita un estándar objetivo para determinar su pertinencia.

Con todo, el reconocimiento de un deber de contar con repuestos idóneos para reparar un bien que ha perdido su funcionalidad, dentro de un plazo determinado de manera más o menos precisa y que es realizado fuera de la disciplina de los remedios de las garantías de conformidad, evidencia la autonomía de este derecho imperativo.

Así también, Lete Achirica (2022), comentando el mencionado artículo 127 bis del Real Decreto Legislativo 1 de 2007, señala que esta disposición tiene por objeto otorgar viabilidad a una reparación solicitada en virtud de una garantía legal, comercial (voluntaria) o bien de un contrato de reparación (p. 1848). Su ámbito de aplicación, por lo tanto, excede de los servicios de posventa —de hecho, en el artículo 127 el sujeto pasivo es el productor—, y se introduce también dentro del campo de un contrato de reparación, el cual tiene carácter de principal.

Con todo, como se indicó, las disposiciones que se decantan por este modelo —exigencia de disposición de repuestos durante un plazo determinado— de manera formal omiten una referencia explícita a

⁹ V.C.25: “Los Estados miembros deben velar, cuando proceda, porque los fabricantes o minoristas aseguren la disponibilidad adecuada de un servicio confiable posterior a la venta y de piezas de repuesto”.

una durabilidad mínima esperable de la funcionalidad de un producto que ha sido introducido al mercado. No obstante, de forma simultánea reclama que estos puedan ser reparados en caso de falla o deterioro.

Lo anterior evidencia que, si bien en una primera lectura nada se diría acerca de las prácticas de obsolescencia programada, lo cierto es que en la práctica el ordenamiento jurídico declara un término —concreto o abstracto— dentro del cual se espera que el producto pueda volver a ser funcional mediante una reparación.

Ahora bien, como se adelantó, se trata de una exigencia que no se encuentra necesariamente asociada a las garantías de conformidad. De hecho, en ocasiones, el plazo de disponibilidad de repuestos excede con creces el de conformidad esperada por el ordenamiento jurídico (Real Decreto Legislativo 1/2007, art. 127 bis), lo que demuestra su autonomía.

Por tal razón, una eventual falta de *stock* de repuestos y de servicio técnico podría atentar en contra de los derechos del consumidor no solo si se presenta durante la vigencia de la garantía en los términos indicados con anterioridad, sino que también cuando ella se encuentre ya extinta por el transcurso del tiempo. En este segundo supuesto, el afectado podría reclamar el incumplimiento de un deber legal integrado o no al contrato de compraventa, según si se dirige en contra del vendedor o del fabricante.

La durabilidad de la funcionalidad prestacional informada por el proveedor

Podría presentarse la situación en que, no existiendo un estándar de durabilidad prestacional mínima, los proveedores informen al público consumidor un término dentro del cual se espera que el bien pueda satisfacer sus funciones normales o prometidas.

En algunas ocasiones, ello podrá obedecer a un acto voluntario del oferente, a modo de estrategia de *marketing*. En otras, en tanto, se realizará en cumplimiento de un deber jurídico. La legislación chilena contempla un ejemplo de esta segunda situación. En efecto, luego de la entrada en vigencia de la Ley 21398 (*Diario Oficial* 24 de diciembre de 2021), el estatuto regulador de la relación de consumo (LPDC) consagra el deber del proveedor de “bienes durables” de informar al consumidor

acerca de su duración “en condiciones previsibles de uso” (LPDC, art. 1º, num. 3). Se trata, por lo tanto, de antecedentes que constituyen información básica comercial (LPDC, art. 1º, num. 3).¹⁰

Con todo, respecto de este sistema, cabe hacer algunas prevenciones.

La primera dice relación con que el plazo de durabilidad ofrecido en ningún caso puede ser menor que aquel que la ley contempla para el ejercicio de las garantías imperativas de conformidad, dado que estas últimas constituyen un estándar mínimo que no puede ser restringido ni limitado convencionalmente, salvo los excepcionalísimos casos establecidos por la ley, como ocurre, por ejemplo, con los productos usados o refaccionados (LPDCCH, art. 14).

En segundo lugar, se debe tener presente que el plazo de durabilidad informado por el proveedor, sea por iniciativa propia o bien en cumplimiento de una disposición legal, es vinculante una vez que se ha exteriorizado.¹¹ De esta manera, aunque se trata de una temporalidad de fijación inicialmente voluntaria —dentro de los estándares legales, desde luego—, cuando ha sido ofrecida al consumidor se torna imperativa.

Lo anterior se deriva de la obligatoriedad de las declaraciones públicas precontractuales, por las cuales la oferta se integra al contrato (LPDC, art. 1º, num. 4),¹² y cuya defraudación puede dar lugar a supuestos de publicidad falsa o engañosa (LPDC, arts. 28, 33), sobre todo en atención a que un plazo de durabilidad constituye sin ninguna duda una característica objetiva del producto y, por lo tanto, no sometida a las licencias de las metáforas e hipérboles lícitas.

Así lo explica Acedo Penco (2011):

Cuando el empresario ofrece mediante la publicidad comercial, a través de cualquier soporte, declaraciones públicas acerca de las

¹⁰ La información básica comercial es definida por la LPDC como “los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica” (LPDC, art. 1º, num. 3).

¹¹ Acerca de los deberes de información en el ámbito de consumo, y los efectos de su declaración: Barcia Lehmann (1999, pp. 269-292), Barrientos Zamorano (2012, pp. 829-847; 2015, pp. 423-451) y Morgenstein Sánchez (2015, pp. 195-217).

¹² La integración publicitaria del contrato se fundamenta en la confianza legítima: Morales Moreno (1999, p. 273), Zubero Quintanilla (2017, p. 148) y López Díaz (2019, pp. 127-168).

cualidades o caracteres de los bienes y servicios que pone en el mercado, dicha actuación le impide actuar de manera contraria a tales declaraciones, que le vinculan, pues en otro caso, supondría que quien ha depositado la confianza en tales afirmaciones vería frustradas sus legítimas expectativas que han de ser protegidas por el derecho (pp. 265-264).

Finalmente, cabe destacar que, si bien se trata de un plazo de durabilidad, cuya fijación es determinada de manera unilateral y voluntaria por el proveedor —superior como se dijo al de las garantías de conformidad—, ello no descarta automáticamente la vigencia de otro plazo mínimo que pueda encontrarse explícito o implícito en el ordenamiento jurídico. La justificación de esto se encuentra en que el deber de explicitar un estándar temporal persigue sobre todo permitir al consumidor representarse las verdaderas cualidades del bien, con anterioridad a su adquisición, para que pueda tomar una decisión racional, y así resguardar sus expectativas, pero ello no obsta a que el interés general reclame una exigencia mayor. En el exceso, por lo tanto, se replicará el análisis que se realizará a continuación respecto del silencio normativo.

Silencio del legislador y supuestos no regulados

Posteriormente, cabe preguntarse si los plazos legales o voluntarios de durabilidad o funcionalidad del bien constituyen estándares máximos, o bien es posible sostener que ellos no excluyen la eventual procedencia de un imperativo mayor.

La improcedencia de la exigencia de una durabilidad mayor

Una primera lectura podría sugerir una respuesta afirmativa, esto es, que no es posible concebir la existencia de plazos de durabilidad mayores a aquellos que explícitamente han sido contemplados en el ordenamiento jurídico.

En defensa de esta tesis podría invocarse, en primer lugar, el carácter excepcional de las reglas reguladoras de la relación de consumo, por las cuales su interpretación ha de ser restringida y limitarse a los supuestos

típicos. Lo propio puede pregonarse respecto de las disposiciones que imponen deberes.¹³

De la misma manera sería posible alegar la procedencia de la regla del *a contrario sensu*, en el sentido de que el establecimiento de plazos extintivos expresos probablemente obedece a la decisión del legislador de fijar solo en ellos estándares vinculantes. En efecto, si hubiese deseado extender aún más la exigencia de durabilidad del bien, así lo habría explicitado.

Por otra parte, la certeza reclamaría que los deberes del proveedor se encuentren tipificados por el legislador, de tal manera que permita tanto a los consumidores representarse su derecho como a los proveedores conocer anticipadamente el parámetro de conducta que se espera cumplan.¹⁴

De ser correcto lo anterior, la ausencia de un estándar típico concreto, por lo tanto, implicaría la improcedencia de un plazo mayor de aquellos reconocidos por la ley a propósito de las garantías de conformidad o del que se desprende de la obligatoriedad de la oferta.

No obstante, pienso que un tratamiento sistemático de las fuentes que integran los sistemas reguladores de la relación de consumo permitiría extraer una solución diversa, tal como se explicará a continuación.

Los imperativos derivados del principio de consumo sustentable

Para dar una adecuada respuesta a la interrogante inicialmente planteada, debe considerarse que el derecho se compone no solo de reglas, sino también de principios (Atienza & Ruiz Manero, 1991, p. 107), constituyendo ambos verdaderas normas jurídicas (Alexy, 1988, p. 140; 1993, p. 83). Como consecuencia de esto, la ausencia de una

¹³ La regla de que las normas desfavorables —por ejemplo, las que imponen deberes— deben interpretarse restrictivamente tiene un antecedente en el *Liber Sextum Decretalium*. Si bien dicho cuerpo normativo establecía la regla del *odia restringi, et favores convenit ampliari* a propósito de ciertos privilegios y a la aptitud para contraer matrimonio, lo cierto es que con el tiempo derivó en una regla auxiliar de interpretación de general aceptación y de más amplia eficacia.

¹⁴ Una situación similar se presenta respecto de los deberes de cuidado en el derecho de daños. Así, Barros Bourie (2007, p. 103) estima que la gran virtud de los deberes legales de cuidado concreto es la certidumbre, toda vez que suponen “conocer de antemano y con exactitud las restricciones y eventuales responsabilidades de determinada actividad”.

regla que establezca un plazo concreto de durabilidad no excluye que los principios nos puedan proponer una solución diversa.

En este contexto debemos recordar que hoy en día en los sistemas de protección de los derechos de los consumidores rige un principio de consumo sustentable.

En algunas ocasiones tiene el carácter de explícito, esto es, cuenta con un reconocimiento efectivo y expreso en una fuente de producción jurídica, y aparece en los textos normativos (Ruiz Ruiz, 2012, p. 148). Así, el artículo 1094 del Código Civil y Comercial de la Nación lo instituye como un principio general del derecho,¹⁵ en tanto que Bolivia lo reconoce en el ámbito consumeril (Ley General de los Derechos de las Usuarías y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, art. 6º, num. 2).¹⁶

Otras veces se derivará de la racionalidad sistémica del propio orden consumeril,¹⁷ siendo una de sus fuentes principales la consagración del derecho básico¹⁸ —y como tal de titularidad amplia— al cuidado del medio ambiente. Únicamente a modo de ejemplo, la LPDC chilena establece la garantía a la “protección” del “medio ambiente” (LPDCCH, art. 3º, lit. d).

Cabe destacar que la norma hace tal reconocimiento a propósito del derecho a la seguridad en el consumo (LPDCCH, art. 3º, lit. d), la cual tiene por objeto resguardar la integridad del consumidor. Ello resulta relevante al menos por dos razones.

La primera en atención a que la vinculación del cuidado del medio ambiente con la integridad del consumidor enuncia otra fuente del principio en comento, consistente en la consagración de una garantía

¹⁵ Artículo 1094, inciso 1: “*Interpretación y prelación normativa.* Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable”.

¹⁶ Artículo 6º: “(Principios). Los principios que rigen la protección y defensa de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores son: [...] 2. Consumo responsable y sustentable. Los hábitos de consumo procuran el uso de productos y servicios en armonía y equilibrio con la Madre Tierra”.

¹⁷ Para Aarnio (1991), la racionalidad sistémica o institucional de un ordenamiento consiste en aquella lógica que se encuentra implicada en él (p. 241).

¹⁸ Se distinguen los derechos básicos y los que no tienen tal carácter. Los primeros se atribuyen tanto al consumidor material —quien disfruta o utiliza el bien o servicio— como al jurídico —quien contrata con el proveedor—. Los segundos, en tanto, se conceden a ciertos y determinados individuos, como podría ser, por ejemplo, el comprador en la garantía legal. Al respecto se puede revisar: Jara Amigo (1999, p. 62) e Isler Soto (2019, pp. 196-198).

diversa, cual es precisamente la de la seguridad en el consumo. Esta última efectivamente se encuentra ampliamente reconocida bajo la forma de derecho básico (España, LGDCU, art. 8º, num. 1, lit. a; Perú, CPDC, art. 1.1, lit. a; Uruguay, Ley 17250, art. 6º, lit. a) o de principio general (Colombia, Estatuto del Consumidor, art. 1º, num. 1; Bolivia, art. 6º).

Así mismo, el desarrollo sostenible ha sido incorporado por la ONU como un objetivo de su Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (25 de septiembre de 2015, Objetivo 12: consumo y producción sostenible), cuya consecución material, por lo tanto, debería dirigir las políticas privadas y públicas al menos de los Estados que la han suscrito, entre los cuales se encuentran Chile, Perú, Brasil, Argentina, Ecuador y Uruguay, por citar únicamente algunos ejemplos de la región.

Ahora bien, el cuidado del medio ambiente constituye un imperativo que ha de exigirse no solo al Estado, en tanto entidad reguladora y fiscalizadora, sino que también a los particulares, en las figuras de los consumidores y proveedores.

En este contexto, no cabe duda de que una medida eficaz que tiende al objetivo perseguido enunciado es la extensión de la durabilidad material o funcional de los productos, toda vez que un mayor goce de la prestación contribuirá a la disminución de desechos (Vanina Bianchi, 2018, p. 284). En efecto, no se generará la misma cantidad de basura contaminante si la funcionalidad de un computador dura diez años que si solo se extiende por cinco, únicamente por citar un ejemplo. Así Vanina Bianchi (2018) explica la afectación al medio ambiente de la durabilidad limitada: “Esos impactos consisten básicamente en el aumento de la utilización de recursos naturales, para la producción de nuevos productos que sustituyen a los anteriores, y en el aumento de los residuos que los productos en desuso generan, con la consecuente contaminación ambiental, en particular cuando se trata de aparatos eléctricos o electrónicos” (p. 284).

En el mismo sentido, la Directiva 2019/771, que incorpora en el espacio común europeo un nuevo régimen sobre garantías de conformidad del producto, explicita que uno de sus motivos (consideración 32) es precisamente ampliar la durabilidad de los bienes: “Garantizar una mayor durabilidad de los bienes es importante para lograr patrones de consumo más sostenibles y una economía circular. [...] La presente

directiva, por tanto, debe ser complementaria a los objetivos perseguidos en dicha legislación de la Unión específica sobre productos y debe incluir la durabilidad como criterio objetivo para la evaluación de la conformidad de los bienes”. La inclusión de tal reflexión en la normativa señalada además resulta importante en el sentido de que vincula las propias garantías de conformidad con el desarrollo sostenible.

Por tal razón, la ONU en sus Directrices de Protección al Consumidor (2015) señala que los Estados miembros –Chile entre ellos– “deben adoptar o mantener políticas que especifiquen que incumbe al fabricante asegurar que los bienes satisfagan requisitos razonables de durabilidad, utilidad y fiabilidad y sean aptos para el fin al que se destinan, y que incumbe al vendedor velar por que esos requisitos se cumplan” (V.C.23).

Con todo, rigiendo entonces en los sistemas reguladores de la relación de consumo un principio de consumo sustentable, se tiene que la contemplación de plazos de extinción de los remedios derivados de las garantías de conformidad no impide que no pueda exigirse una durabilidad mayor, si ello se deriva de las reglas resultantes de la directriz enunciada.

La distinción de los intereses

Finalmente, en la defensa de la improcedencia de los plazos de garantías de conformidad como exclusión de una durabilidad mayor, resulta pertinente aludir a los intereses involucrados en ambas situaciones, los cuales son al menos dos.

El primero de ellos corresponde al inmediato del consumidor, a quien conviene que el bien que ha adquirido pueda utilizarse el mayor tiempo posible. Esta vez el interés se encuentra vinculado a la no defraudación de las legítimas expectativas que el adquirente se hubiere formado respecto de la prestación, por lo que, en un inicio, en la medida de que la durabilidad máxima hubiere sido informada, y ella no sea menor a los plazos de las garantías de conformidad, y se cumpla, el destinatario del bien no podrá reclamar incumplimiento de lo prometido. Precisamente en razón de la naturaleza del bien jurídico involucrado, así como de las consecuencias de su eventual amenaza, es que los mecanismos que los legisladores establecen para tutelarlos son precisamente las garantías

de conformidad y la regulación de la información y publicidad en los términos ya indicados.

Existe con todo un segundo interés en juego, que es el de la sociedad toda, esto es, el general, social¹⁹ o público.²⁰ Esta vez, como explica Momberg Uribe (2011), “se basa en un criterio cualitativo, cual es la protección de los consumidores en cuanto grupo abstracto de sujetos para el caso de violación de sus derechos esenciales” (p. 244), de tal manera que excede de las puras expectativas del consumidor material del bien de que se trate.

En el caso que se comenta corresponde en concreto al resguardo del medio ambiente, por el cual se permita a las generaciones actuales y futuras poder convivir con su entorno de forma eficaz y eficiente en el tiempo, y sobre todo en armonía con el espacio común.

El bien jurídico protegido, además, corresponde a la propia integridad, en el sentido de que una amenaza o lesión de los ecosistemas necesariamente repercute en la calidad de vida del ser humano. Como se indicó, esta circunstancia se evidencia en Chile, en donde la propia garantía al cuidado del medio ambiente se consagra a propósito de la seguridad en el consumo.

Así las cosas, el interés general, que en este caso toma la forma del resguardo ambiental, adscribe al orden público y, como tal, se hace merecedor de una tutela mayor que aquella que se destina al cuidado de la mera conformidad de un bien.

Por otra parte, es autónomo y no accesorio al interés privado o individual del consumidor. De esta peculiaridad se deriva que perfectamente pueda ser protegido y garantizado mediante mecanismos distintos de aquellos que se encuentran destinados al cuidado de las expectativas formadas precontractualmente en el adquirente, y que regirán con independencia de si estas últimas se han satisfecho o no.

Precisamente las características enunciadas del interés que se encuentra detrás de la extensión de la durabilidad prestacional —autonomía

¹⁹ El interés general corresponde al interés social: *García Merino con Compañía de Seguros La República S. A.* (1987): juicio arbitral, árbitro Fernando Alvarado Elissetche, Santiago, 24 de septiembre de 1987.

²⁰ En el marco de la LPDC, Cortez Matcovich (2004, p. 99) explica que el interés general corresponde al interés público.

y compromiso público— explican que los legisladores para tutelarlos hayan decidido recurrir a la técnica sancionatoria, en los términos ya indicados. Recordemos, por ejemplo, que Francia invoca precisamente el *ius puniendi* estatal como mecanismo de prevención general y especial.

Como consecuencia, los plazos máximos de extinción de los remedios de las garantías de conformidad únicamente resultan aplicables a la institución para la cual fueron instaurados, pero no impiden que rijan otros mayores, cuya vigencia se encuentra destinada a resguardar el segundo interés, esto es, el de la sociedad toda.

Ahora bien, la disminución irracional y deliberada de la funcionalidad de un bien, incorporada a la prestación con la única intención de incrementar el consumo, cuando además lesiona el cuidado al medio ambiente, atenta en contra del interés general o social y, como tal, conducirá normalmente a una sanción que se inserte dentro del *ius puniendi* estatal. Las consecuencias que el ordenamiento jurídico le confiere buscarán principalmente castigar una conducta ya realizada e inhibir su reiteración en el futuro por parte del mismo o de otro proveedor.

Conclusiones

El propósito del trabajo consistió en analizar desde una perspectiva comparada si es posible considerar que los plazos de extinción de las prerrogativas derivadas de las garantías de conformidad excluyen la eventual procedencia de otro estándar de durabilidad mayor. Al respecto fue posible distinguir tres situaciones.

Una primera solución normativa prohíbe la incorporación en los productos durables de prácticas que tiendan a su obsolescencia programada, recurriendo para ello a la técnica del derecho sancionatorio. En estos casos, es evidente que los plazos de garantía no impiden la exigibilidad de una funcionalidad prestacional más extensa.

Otras legislaciones, aunque no sancionan directamente la planificación de la obsolescencia, establecen, sin embargo, otras herramientas que pueden tender hacia la ampliación del límite temporal que trascienda de las garantías, tales como el deber de contar con repuestos o servicios técnicos, y la obligatoriedad de la durabilidad informada.

Por último, en una tercera situación, se omite una referencia explícita acerca de la vigencia de plazos mayores a los que rigen para las garantías. No obstante, ello no excluye su procedencia, si se los deriva del principio de consumo sustentable o si lo reclama el resguardo del interés general o público.

Referencias

- Aarnio, A. (1991). *Lo racional como razonable*. Centro de Estudios Constitucionales.
- Acedo Penco, Á. (2011). Los efectos vinculantes de la publicidad comercial en la contratación con los consumidores en el derecho de Nicaragua. *Anuario de la Facultad de Derecho*, (29), pp. 239-266.
- Alexy, R. (1988). Sistema jurídico, principios jurídicos y razón práctica. *Doxa*, (5), 139-151.
- Alexy, R. (1993). *Teoría de los derechos fundamentales*. Centro de Estudios Constitucionales.
- Atienza, M., & Ruiz Manero, J. (1991). Sobre principios y reglas. *Doxa*, (10), 101-120.
- Barcia Lehmann, R. (1999). Algunas consideraciones sobre la publicidad ilícita en España y Europa. *Revista Ius et Praxis*, 5(2), 269-292.
- Barrientos Camus, F. (2014). La articulación de remedios en el sistema de la responsabilidad civil del consumo. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, XLII, 57-82.
- Barrientos Zamorano, M. (2012). *Culpa in contrahendo* en mutuo hipotecario. *Revista Chilena de Derecho*, 39(3), 829-847.
- Barrientos Zamorano, M. (2015). El deber precontractual de información en el contrato de seguro, un producto financiero y de consumo. Estudio de sus fuentes. *Revista Chilena de Derecho*, 42(2), 423-451.
- Barros Bourie, E. (2007). *Tratado de responsabilidad extracontractual*. Editorial Jurídica de Chile.
- Blanco García, A. I. (2022). *La responsabilidad penal de las entidades financieras. El papel del compliance y del gobierno corporativo*. Thomson Reuters.
- Cortez Matcovich, G. (2004). *El nuevo procedimiento regulado en la Ley 19496*. Editorial Lexis Nexis.

- Echeverri Salazar, M. V., & Ospina Gómez, J. E. (2018). Obsolescencia programada y derechos del consumidor. En *Congreso Internacional de Derecho Civil Octavo Centenario de la Universidad de Salamanca* (pp. 179-192). Tirant lo Blanch.
- Isler Soto, E. (2019). *Derecho de consumo: nociones fundamentales*. Tirant lo Blanch.
- Isler Soto, E. (2021). Acerca de la licitud de la obsolescencia programada a la luz del derecho de consumo. En *Fodertics 9.0, estudios sobre tecnologías disruptivas y justicia* (pp. 39-48). Comares.
- Jara Amigo, R. (1999). Ámbito de aplicación de la ley chilena de protección al consumidor: inclusiones y exclusiones. Derecho del consumo y protección al consumidor: estudios sobre la Ley 19496 y las principales tendencias extranjeras. En *Cuadernos de extensión* (pp. 47-74). Universidad de los Andes.
- Lete Achirica, J. (2022). Artículo 127 bis. Reparación y servicios posventa. En *Comentarios al texto refundido de la Ley de Consumidores y Usuarios. Tomo II* (pp. 1847-1889). Tirant lo Blanch.
- López Díaz, P. (2019). La confianza razonable y su relevancia como criterio fundante de la tutela de ciertas anomalías o disconformidades acaecidas durante el iter contractual: una aproximación desde la doctrina y la jurisprudencia chilenas. *Revista de Derecho Privado*, (36), 127-168.
- Momberg Uribe, R. (2011). La autonomía de la acción en interés general de los consumidores del artículo 58 letra g de la Ley 19496 sobre protección de los derechos de los consumidores (LPC) (Corte Suprema). *Revista de Derecho*, XXIV(2), 235-244.
- Morales Moreno, A. M. (1999). Declaraciones públicas y vinculación contractual (reflexiones sobre una propuesta de directiva). *Anuario de Derecho Civil*, 52(1), 265-287.
- Morgenstein Sánchez, W. I. (2015). El concepto de información en el Estatuto del Consumidor colombiano. Un estudio jurídico de la institución en la Ley 1480 de 2011. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, (17), 195-217.
- Pinochet Olave, R. (2015). Obsolescencia programada y protección del derecho a la información en la Ley 19496 de Protección de los Consumidores. En *Estudios de derecho civil X* (pp. 397-411). Thomson Reuters.
- Pinochet Olave, R. (2016). La obsolescencia programada y el derecho de los consumidores a que los bienes ofrecidos por los proveedores tengan una duración razonable mínima garantizada. En *Estudios de derecho civil XI* (pp. 745-757). Thomson Reuters.

- Ruiz Málvarez, M. C., & Romero González, Z. (2011). La responsabilidad social empresarial y la obsolescencia programada. *Saber, Ciencia y Libertad*, 6(1), 127-138.
- Ruiz Ruiz, R. (2012). La distinción entre reglas y principios y sus implicaciones en la aplicación del derecho. *Derecho y Realidad*, (20), 143-166.
- Vanina Bianchi, L. (2018). La influencia del principio del consumo sustentable en el combate de la obsolescencia programada, la garantía de los 'productos durables' y el derecho a la información de los consumidores en Argentina. *Revista de Derecho Privado*, (34), 277-310.
- Zubero Quintanilla, S. (2017). *Las declaraciones publicitarias en la contratación*. Tirant lo Blanch.

