

Corte Suprema, 27 de diciembre de 2019

Servicio Nacional del Consumidor con Constructora Santa Beatriz S.A.

Rol N°	114-2019
Recurso	Casación en el fondo
Resultado	Rechazado para el demandante, acogido para el demandado
Voces	Demanda por vulneración de interés colectivo y difuso, acción infraccional, acción indemnizatoria, cláusulas abusivas, contrato de adhesión
Normativa relevante	Artículos 3, inciso primero, letras a), b) y e), 12, 16 letra e) y g), 17, 24 y 51 de la Ley N°19.946

Resumen

El Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC") interpuso una demanda por vulneración al interés colectivo y difuso de los consumidores en contra Constructora Santa Beatriz S.A. por una supuesta inobservancia de los artículos 3 letra e), 12, 16 letras e) y g), 17, 24, 51 inciso 1° y 51 N°2 de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, "LPDC"), además de la Ley N° 19.472 sobre Normas Relativas a la Calidad de la Construcción.

Según se desprende de los hechos del caso, existió una serie de consumidores afectados por incumplimientos contractuales de parte del proveedor, lo que se vio plasmado en múltiples reclamos ante SERNAC. Estos incumplimientos consistieron en el retardo en la entrega de los inmuebles prometidos, y en la falta de entrega en las escrituras de promesa y compraventa respectivas por parte del proveedor hacía el primer semestre de 2014.

Es en este contexto y a raíz de una revisión de las convenciones celebradas, SERNAC constató la existencia de cláusulas abusivas, las cuales otorgaban una serie de derechos y obligaciones que generan un desequilibrio entre proveedor y consumidor. Bajo este supuesto se plantea una demanda con múltiples objetivos en contra del proveedor, entre los cuales figura la solicitud de nulidad de las cláusulas abusivas, así como el cese en su ejecución. Además, se solicitó una indemnización de perjuicios relativa a los daños provocados a los consumidores, junto con la declaración de responsabilidad infraccional del proveedor con sus correlativas multas.

La demandada alegó como defensa la inaplicabilidad de la LPDC a los contratos preparatorios en razón del artículo 2 del mismo cuerpo legal, así como el rechazo a la nulidad de las cláusulas aludidas por el demandante, pues a juicio del proveedor ellas constituyen el fruto de una negociación entre las partes, negando así también el carácter de adhesión en los contratos celebrados entre la constructora y los consumidores.

En primera instancia, el 17° Juzgado Civil de Santiago acogió parcialmente la demanda, determinando la existencia de cláusulas abusivas en los contratos celebrados y ordenó el cese de aquellos actos tendientes a ejecutar dichas cláusulas. Asimismo, decretó la entrega de inmuebles y títulos en aquellos casos donde la obligación se encontraba pendiente. También aplicó una multa de 350 UTM al proveedor en razón de haber incurrido en infracciones a los artículos 3 letra b); 12, 16 letras a), c), e) y g); y artículo 17, todos de la LPDC.

Respecto de la indemnización de perjuicios solicitada por la demandante, en nombre de los consumidores afectados, esta no fue concedida por carecer de una descripción cabal de la naturaleza y montos de los daños y perjuicios sufridos por los consumidores.

Ante esa decisión, tanto la demandada como la demandante dedujeron recurso de apelación ante la Ilustre Corte de Apelaciones de Santiago. Conociendo de los recursos de apelación de las partes, la Corte de Apelaciones optó por confirmar la sentencia de primera instancia, adicionando una multa de 50 UTM a la demandada, la cual se fundamentó en los artículos 16 letra g) y 50 A de la LPDC.

En contra de este último pronunciamiento, ambas partes interpusieron un recurso de casación en el fondo. Respecto del demandante, SERNAC alegó la falta de declaración de nulidad respecto de ciertas cláusulas desestimadas como abusivas por el sentenciador de primer grado, lo que significa un error a la hora de aplicar las normas de interpretación de la prueba. Asimismo, alegó la falta apreciación de ciertos medios de prueba tendientes a tener por acogida la pretensión indemnizatoria rechazada por el juez de primera instancia. Por su parte, Constructora Santa Beatriz estableció como defensa una errónea aplicación de la LPDC en cuanto a las multas de las que fue objeto, señalando que la declaración de nulidad adicionada a la multa implicaría una vulneración del principio *non bis in ídem*, toda vez que se le castigó dos veces por el mismo hecho.

La Corte Suprema revisando los antecedentes del recurso, tomó decisiones distintas dependiendo de las partes en cuestión. La casación en el fondo interpuesta por el demandante fue rechazada, pues se consideró que las cláusulas restantes no tenían el carácter de abusivas. Respecto de la indemnización de perjuicios solicitada por el recurrente, esta se rechazó sobre la base de no existir errores de derecho en la decisión del juez de primer grado que ya la había denegado. En el caso del demandado, se acogió la casación en el fondo únicamente respecto de la multa ya señalada, pues la Corte Suprema consideró que los jueces incurrieron en un error de derecho al sancionar al demandado con una multa y con la nulidad de las cláusulas.

Hechos

“TERCERO: Que la sentencia de primer grado, reproducida por la dejó de alzada, asentado los siguientes antecedentes:

1. Que **las partes de la relación contractual han sido vinculadas a partir de los contratos preparatorios**, de modo que el cumplimiento de las obligaciones generadas por dichos actos afectarán la eventual celebración del contrato de compraventa definitivo, o las condiciones en su cumplimiento; lo que implica necesariamente entender tanto a la reserva como a la promesa de compraventa como partes integrantes del proceso desplegado por las partes para que el contrato de compraventa nazca finalmente a la vida del derecho, razón por la cual los contratos en cuestión encuentran asidero en la norma en la Ley N° 19.496.
2. Que del análisis de cada uno de los contratos que han sido aportados por la parte demandante se advierte que ha existido desigualdad en la posición de negociar de las partes en estos contratos propiciando la incorporación de cláusulas que otorgan derechos desproporcionadamente favorables al proveedor y respecto de las cuales el consumidor no ha podido estar en posición de discutirlos, debiendo aceptar lo estipulado en los contratos que le son presentados para poder concretar el negocio. Asimismo, es posible apreciar que se está en presencia de pactos dirigidos a consumidores masivos, que contienen proposiciones generales que deben ser aceptadas para dar nacimiento a los mismos. De lo que concluye que los contratos de “Reserva de Vivienda”, la de “Promesa de Compraventa” y la “Compraventa y Alzamiento” resultan ser contratos de adhesión.

3. **Que Santa Beatriz S.A. no ha respetado los términos y condiciones pactados para la entrega de los inmuebles**, como tampoco respecto de la escrituración de los contratos, en lo que a la letra atañe, por cuanto su tamaño es inferior a la que establece la ley.
4. Que la actora en su libelo no señala cuál o cuáles son los daños que a su juicio merecen una reparación civil siendo además la prueba rendida insuficiente e inidónea para acreditarlos.

Cuestión jurídica

“SÉPTIMO: Que un primer conflicto que debe ser resuelto es el presunto carácter abusivo de la cláusulas impugnadas, para lo cual debe tenerse en cuenta que el carácter abusivo de las estipulaciones contractuales está determinado por el desequilibrio notable e injustificado en las prestaciones que la estipulación impone, en perjuicio del adherente consumidor y en beneficio del predisponente proveedor”.

Decisión

“SÉPTIMO: Que un primer conflicto que debe ser resuelto es el presunto carácter abusivo de la cláusulas impugnadas, para lo cual debe tenerse en cuenta que el carácter abusivo de las estipulaciones contractuales está determinado por el desequilibrio notable e injustificado en las prestaciones que la estipulación impone, en perjuicio del adherente consumidor y en beneficio del predisponente proveedor. El desequilibrio puede ser concretado en diversos ámbitos del contrato y, por lo mismo, terminan con diverso contenido: a) Confieren derechos exorbitantes al proponente, como las que le otorgan facultades de fijar o modificar elementos del contrato (como cambiar el precio, el tipo de producto o servicio o su régimen jurídico); b) Excluyen o restringen derechos de los consumidores, como las que imponen renunciaciones al ejercicio de acciones judiciales, reducen los medios de prueba, alteran la carga de la prueba; c) Disminuyen las obligaciones del predisponente, como la exoneración o restricción de su responsabilidad por incumplimiento o cumplimiento defectuoso; d) Imponen al consumidor cargas desproporcionadas, como pagar gravosas indemnizaciones o establecer plazos excesivamente breves para reclamos.

OCTAVO: Que del análisis del párrafo séptimo del Contrato de Reserva de Vivienda, ninguno de los elementos desequilibrantes de la relación contractual descritos en el fundamento anterior logran advertirse, toda vez que de su redacción aparece que solo se ha querido estipular el consentimiento que otorga el contratante respecto de las demás cláusulas que integran la convención, así como también su conocimiento respecto de las normas legales que allí se indican.

NOVENO: Que los elementos descritos en el motivo séptimo tampoco logran configurarse en las cláusulas quinto y décimo primera, o undécima, del Contrato de Compraventa. Desde que la primera, en aquella parte que es reprochada por el SERNAC, tiene por efecto que el consumidor declara conocer y aceptar el Reglamento de la Ley N° 19.537 y el Reglamento de Copropiedad del Edificio, el primero como bien dicen los sentenciadores del grado, se presume conocido por todos en virtud de lo dispuesto en el artículo 8 del Código Civil, y respecto del segundo, como también se ha sido indicado por la sentencia recurrida, puede ser modificado por los copropietarios, por lo que no es posible advertir que Constructora Santa Beatriz S.A. haya actuado de mala fe al establecer esa cláusula.

Acerca de la segunda cláusula reprochada, ésta sólo tiene por propósito que el consumidor declare conocer los términos y responsabilidades que le impone el artículo 18 de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, normativa que como señalan los sentenciadores del grado se entiende conocida por todos en virtud del artículo octavo ya citado; además en virtud de esa cláusula se declara aceptar que las condiciones ofrecidas en la publicidad de lo que se está vendiendo se entienden incorporados en el contrato de compraventa, para luego establecer un eximente de responsabilidad de la parte vendedora que, dada su redacción, en ningún caso puede entenderse como abusiva, pues no cae dentro de la hipótesis de la letra e) del artículo 16 de la ley del ramo, ya que no pretende privar al consumidor de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio.”

Comentario

Respecto del fallo dictado por la Corte Suprema, resulta relevante detenerse en el análisis que se realiza respecto de la declaración de nulidad de aquellas cláusulas abusivas, contenidas en los contratos de adhesión celebrados entre la constructora y los consumidores. Como ya se ha mencionado, en la primera instancia de este proceso se declaró la nulidad de un grupo de cláusulas abusivas de acuerdo al artículo 16 de la LPDC y desestimando esta declaración respecto de otro grupo. Es precisamente que el demandante busca, mediante este recurso, la declaración de nulidad para aquellas cláusulas restantes. Por ello la Corte realiza un breve estudio de las mismas, para verificar si los sentenciadores de primer grado incurrieron en un error al omitir su declaración.

La primera de estas cláusulas corresponde a la cláusula 5°, contenida en el contrato de “Compraventa y Alzamiento”, la cual tiene como objeto establecer una presunción de conocimiento entre las partes. En ella, el consumidor declara conocer la normativa y de los reglamentos aplicados a las operaciones de compraventa de inmuebles, así como aceptar el Reglamento de Copropiedad del Edificio. La segunda cláusula, ubicada en el mismo documento y en su número 11°, dice relación nuevamente con una presunción de conocimiento por parte del consumidor, pero esta vez declarando conocer los términos y responsabilidad que impone la Ley General de Urbanismo y Construcciones, además de incorporar al contrato las condiciones de publicidad de lo vendido y eximir al proveedor de responsabilidad ulterior en los defectos que genere el inmueble producto de modificaciones del usuario. Sin lugar a duda, esta última cláusula podría ser clasificada a lo menos de compleja, pues incorpora una serie de obligaciones y declaraciones diversas en un solo apartado de la convención respectiva.

Respecto de la primera cláusula, la Corte realiza una interpretación de esta de acuerdo al artículo 8 del Código Civil, en relación con los principios que reglamentan la LPDC. Específicamente se realiza un análisis sobre la necesidad de desequilibrio que deben irrogar las cláusulas abusivas, tomando criterios de tales como la fijación de derechos exorbitantes en favor del proponente, exclusión o restricción de derechos del consumidor tal como renuncia anticipada a acciones, disminución de las cargas legales del proveedor, o imposición de cargas desproporcionadas para el consumidor.

En este sentido, la cláusula que declara el conocimiento del consumidor de la normativa legal no hace más que aplicar al contrato analizado el artículo 8 del Código Civil, el cual declara que la ley se presume conocida por todos. Asimismo, y teniendo a la vista los criterios antes mencionados, no se explica una desproporción entre el proveedor y el consumidor, pues no hay una imposición injusta o ilícita de cargas contractuales, sino que más bien nos encontramos frente a una cláusula que busca dar una defensa posterior al proveedor en caso de conflictos,

pero que es insuficiente para ser calificada como abusiva en los términos del artículo 16 de la LPDC.

Respecto de la segunda cláusula, aquella que permitiría al proveedor eximirse de responsabilidad por defectos que presente el inmueble producto de modificaciones posteriores, la Corte también estima que la cláusula no cumple con los requisitos del artículo 16 letra e), esto es privar al consumidor del derecho de resarcimiento frente a deficiencias. De una lectura cautelosa de la misma, queda de manifiesto que efectivamente no se impide que el comprador del inmueble pueda efectuar los reclamos ante el proveedor por los defectos de la cosa, sino que limita la responsabilidad de este último por aquellos defectos originarios, y que no tengan como antecedente modificaciones del usuario. Respecto del artículo mencionado, la cláusula no impide al consumidor ejercitar el derecho de resarcimiento del contrato por los vicios o deficiencias de utilidad o finalidad esencial, así como los derechos propios de la compraventa contenidos en el Código Civil.

En este contexto, parece útil contrastar ambas cláusulas con algunas de sus pares que sí fueron objeto de la declaración de nulidad por parte del tribunal de primera instancia. Por ejemplo, la cláusula octava del contrato de “Promesa de Compraventa” declaraba que ambas partes tenían como domicilio legal la comuna de Santiago, prorrogando la competencia de los tribunales que conociesen futuros asuntos. Esta prórroga fue considerada como excesivamente gravosa para aquellos consumidores que tenían un domicilio fuera de Santiago, imponiendo cargas desproporcionadas a dichos consumidores para el ejercicio de sus derechos. Otro ejemplo útil corresponde a la cláusula cuarta del “Contrato de Compraventa”, la cual contenía una renuncia expresa a futuras acciones resolutorias de las partes, toda vez que recibían conforme el objeto del contrato. Nuevamente y tomando como base los criterios entregados por la Corte, este tipo de cláusula pone de manifiesto la importancia de la declaración de nulidad, toda vez que el consumidor al enfrentarse a este tipo de condiciones en contratos de adhesión, donde no tiene posibilidades de negociación, se ve obligado a aceptar los términos impuestos del contrato lo que se traduce en un daño a sus derechos.

A modo de conclusión, este fallo de la Corte Suprema permite obtener ciertos criterios que permiten identificar cláusulas abusivas en contratos de consumo, lo que nutre a la jurisprudencia y a la doctrina de herramientas que permitan continuar desarrollando el estudio de este tipo de convenciones, las cuales se encuentran en constante desarrollo. Asimismo, y pese a no ser parte del fallo analizado, la sentencia dictada por el sentenciador de primer grado también entrega alcances, criterios y herramientas para la identificación de cláusulas ilícitas en los contratos de adhesión, por lo que su análisis es recomendado para quienes busquen continuar el estudio de esta materia. Por otro lado, la Corte Suprema entrega una importante lección respecto de lo ya comentado, pues advierte la necesidad de realizar una doble lectura de las convenciones impugnadas. Ello debido a que aun cuando existirían cláusulas que a primera vista parecieran abusivas, no debe dejarse de contrastar con los requisitos que contempla la LPDC en estos casos, pues son tales exigencias legales las que permiten decretar dicha sanción.