

## Corte Suprema, 1 de julio de 2019

### *Servicio Nacional del Consumidor con Banco Santander Chile*

<b>Rol N°</b>	24598-2018
<b>Recurso</b>	Casación en el fondo
<b>Resultado</b>	Rechazado
<b>Voces</b>	Acción colectiva, vulneración de interés colectivo y difuso, contratos de adhesión, cláusulas abusivas, mutuos hipotecarios
<b>Normativa relevante</b>	Artículos 3 letra b), 16 letras d), e) y g), 17 B letra g), 37, 39 y 39 A de la Ley N°19.946 y artículos 1551 N°1, 1556 inciso primero, 1559 del Código Civil

### Resumen

El Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC") interpuso acción colectiva por vulneración al interés colectivo y difuso de los consumidores en contra de Banco Santander Chile, a fin de que se declarara la abusividad y nulidad de diversas cláusulas contenidas en seis contratos tipo respecto de mutuos hipotecarios, fundándose en la vulneración a los artículos 16 letras g), 37 y 39 A de la Ley N°19.946 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en relación a los artículos 1551 N°1, 1556 inciso primero, 1559 del Código Civil.

Esta infracción surge a partir del análisis, por parte del SERNAC, de seis tipos de contratos mediante los cuales el Banco Santander otorga mutuos hipotecarios, constatándose que todos ellos contienen cláusulas abusivas que denotan un desequilibrio en los derechos y obligaciones e infringen los deberes de buena fe en perjuicio de la parte más débil de estos contratos de consumo, otorgando facultades al Banco respecto del cobro de dividendos. Esto se manifiesta en que, pese a existir en los contratos en cuestión un plazo para pagar los dividendos que va entre los días 1 y 10 de cada mes, el banco, en caso de atraso en el pago por parte de los consumidores, cobra los intereses moratorios desde el día 1 de cada mes, esto es, antes de constituidos los deudores en mora, que según el demandante es a partir del día 10, además de la facultad de poder elegir el producto financiero respecto del cual cargará y debitará el dividendo

El demandado, por su parte, solicitó el rechazo completo de la acción. En primer lugar, sostiene que las cláusulas no afectan el plazo pactado para el pago de los dividendos, días 1 de cada mes, sino solo a los intereses moratorios, los que son condonados por el banco para el caso de que los dividendos sean pagados dentro de los 10 días siguientes al vencimiento de la obligación, siendo esto un beneficio para los deudores, no una vulneración a sus derechos, ya que la cuota vencía el día 1 de cada mes según lo pactado, dándoles un "periodo de gracia". En segundo lugar, asegura que los consumidores tienen certeza absoluta, al momento de contratar los mutuos hipotecarios, de que cada dividendo, conforme al artículo 1556 del Código Civil, se imputará primero al pago de los intereses pactados en la escritura y el saldo a amortizar el capital pendiente, no habiendo oscuridad ni dificultad interpretativa en los alcances de las cláusulas. En tercer lugar, expresa que existe un orden de prelación, establecido en las condiciones generales de uso de la línea de crédito, que obliga al banco a cargar y debitar los dividendos en mora primero en los fondos de la cuenta corriente, y solo a falta de estos en la línea de crédito.

En primera instancia, el 2° Juzgado Civil de Santiago rechazó la demanda en todas sus partes.

El demandante dedujo recurso de apelación en contra de la sentencia antes mencionada, solicitando que se revoque la sentencia recurrida y acoja la demanda en todas sus partes,

declarando la abusividad y nulidad de 6 cláusulas en específico, además de cualquier otra cláusula que esté redactada de manera similar en cualquier otro contrato de adhesión de la demandada en que entregue mutuos hipotecarios.

La Corte de Apelaciones de Santiago, compartiendo los fundamentos del juez de primera instancia y que los argumentos expuestos en el recurso de apelación no son suficientes para alterar lo que viene resuelto, confirma la sentencia de primera instancia.

En contra de esta última sentencia, SERNAC deduce recurso de casación en el fondo, el cual fue rechazado por la Corte Suprema, en razón de que los sentenciadores de segunda instancia no conculcaran los preceptos legales cuya infracción se ha denunciado en el recurso de casación.

### Hechos

**“SEGUNDO:** Que es del caso considerar que, en lo que estrictamente incumbe al recurso de casación recién enunciado, la sentencia de primer grado, reproducida por la de alzada, dejó asentado que:

1.- El contenido contractual cuestionado por el actor consistente en el establecimiento del día 1 de cada mes para el pago de los mutuos hipotecarios, pudiendo pagarse estos hasta el 10 de cada mes sin cobro de intereses moratorios, pero devengándose estos desde el día 1 para el caso de que el pago se verifique en un momento posterior al día 10, únicamente consta en cinco de los seis contratos cuestionados por el actor, formando parte del “Contrato de Compraventa, con Mutuo Hipotecario Flexible”, del “Contrato de Compraventa, Mutuos e Hipoteca Tasa Fija y Tasa Variable (tasa TAB) con cuota final”, del “Contrato de Compraventa, Mutuo e Hipoteca con Mutuo Hipotecario con Tasa TAB Tasa de Interés Variable”, del “Contrato de Compraventa, Mutuo e Hipoteca” y del “Contrato de Compraventa, Mutuo e Hipoteca con Tasa Fija y Tasa Variable / TAB/ Vivienda/ Fines Generales”. La estipulación no forma parte del Contrato de Compraventa, Mutuo e Hipotecas para la Adquisición de Viviendas mediante Letras de Crédito de Vivienda”.

2.- En las mencionadas cláusulas se establece, en general, que a) el día 1 de cada mes como fecha para el pago de cada una de las cuotas o dividendos del mutuo hipotecario; b) los mutuarios podrán pagar cada una de las cuotas o dividendos hipotecarios hasta el día 10 del mes respectivo, sin que ello importe el cobro de intereses moratorios por parte del mutuante; y c) que si los mutuarios pagaren alguna de las cuotas o dividendos luego del día 10 del mes en que se devengó, los intereses moratorios que se cobrarán por el mutuante se computarán desde el día 1 del mes respectivo.

3.- Los cinco contratos ya mencionados además contienen, salvo una ligera modificación de estilo, una cláusula del siguiente tenor: “LA PARTE DEUDORA, faculta y autoriza expresamente al Banco Santander-Chile, para cargar y debitar en su cuenta corriente y/o línea de crédito o en su cuenta de ahorro, que mantiene en el mismo banco, los dividendos en mora, el valor de la unidad de fomento al día de su cargo, con sus respectivos intereses, primas de seguros y otros gastos que corresponda pagar, según lo anteriormente señalado. Esta autorización solo la ejercerá el banco en el evento que la parte deudora caiga en mora o en simple retardo en el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que por el presente instrumento asume para con el banco, lo cual no será necesario acreditar frente a terceros o a la propia parte deudora.”.

### Cuestión jurídica

El recurso de casación en el fondo interpuesto por el Servicio Nacional del Consumidor, se funda, en primer lugar, en la vulneración de los artículos 16 letra g), 37, 39 A de la Ley N°19.496, en relación a los artículos 1535, 1537, 1545, 1559, 1560, 1566 inciso primero, 1569 y 1596 del Código Civil y 16 de la Ley N°18.010, al no haberse declarado nulas por su evidente abusividad las estipulaciones contenidas en los contratos de adhesión que permiten al banco arrogarse la facultad de cobrar intereses por mora desde el primer día de vencimiento de plazo de la deuda, debitándolos de cualquier producto de los que el consumidor tenga a su haber.

Se señala que los sentenciadores no distinguen las cláusulas válidas de las nulas e incurrir en una errada interpretación del artículo 16 letra g) al no advertir que las estipulaciones en los contratos denotan un desequilibrio en los derechos y obligaciones e infringen los deberes de buena fe en perjuicio de la parte más débil de estos contratos de consumo.

Además, se quebrantan las normas contenidas en los artículos 16 letra g), 37 y 39 A de la Ley N°19.496 porque el fallo valida el cobro de gastos por concepto de cobranza extrajudicial, sin respetar el período de retraso no moratorio, desconociendo igualmente la definición de plazo contenida en el artículo 1494 del Código Civil.

Por otro lado, se señala que tampoco es posible que el banco se exima del deber de acreditar ante terceros o el propio deudor el hecho de que éste hayan incurrido en mora o simple retardo, pues esa facultad pugna con lo establecido en las letras d) y g) del artículo 16 de la Ley N°19.496 en relación con los artículos 1551 y 1559 del Código Civil.

Por último, que el recurso da cuenta de la violación del artículo 51 inciso primero de la Ley N°19.496, acusando que la interpretación errónea de la normativa aplicable que desarrolla la sentencia incide sustancialmente en lo dispositivo porque los jueces no han considerado lo preceptuado por el sistema de valoración de la prueba conforme las reglas de la sana crítica.

### Decisión

**“TERCERO:** Que, respecto del reproche formulado por la actora sobre la abusividad de la cláusula mencionada en el segundo numeral del anterior fundamento (Considerando Segundo), al analizar el tenor de la estipulación los sentenciadores concluyen que su sentido y alcance no importa una falta de reciprocidad en las obligaciones y derechos que emanan para las partes de los contratos sublite, con un desequilibrio importante y/o manifiesto en provecho del demandado en desmedro de los consumidores en su -calidad de mutuarios- pues “la posibilidad que tienen los clientes del demandado para pagar las cuotas o dividendos hipotecarios hasta nueve días después de vencidos estos, sin que por ello se les cobre intereses moratorios, importa un beneficio para los consumidores que en modo alguno se ve contrarrestado y/o anulado por el hecho de que estos, para el caso de excederse en el periodo de gracia concedido por el banco, deban los intereses moratorios desde la fecha de vencimiento periódico de los dividendos día 1 de cada mes- claramente definida en el contrato”.

(...)

Luego y en relación a la infracción a los artículos 37 y 39 A de la Ley N° 19.496 -en lo referido al plazo de 20 días para proceder al cobro de los gastos de cobranza extrajudicial-, así como a los artículos 39 de ese estatuto legal y 8 de la Ley N 18.010, por poder el demandado llegar a cobrar un interés superior al máximo convencional en el evento de que sus mutuarios se constituyan en mora por un periodo que exceda al de gracia concedido para el pago periódico de las cuotas o dividendos hipotecarios, expresan que tales imputaciones las realiza el actor en

virtud de considerar erróneamente que la fecha de vencimiento para el pago de las referidas obligaciones corresponde al último día del periodo de gracia de nueve días que el banco concede para recibir estos pagos, sin por ello cobrar intereses moratorios, pero, como ya se ha razonado, “se desprende claramente que la fecha de vencimiento para el pago de las cuotas o dividendos hipotecarios y aquella para pagar estos sin recargo de intereses moratorios, son distintas y corresponden respectivamente a los días 1 y 10 de cada mes, de modo, que verificándose el pago con posterioridad al día 10, el deudor está pagando fuera del plazo de gracia, por lo que la cuota vencida el día 1, genera intereses moratorios, desde el vencimiento de la obligación, esto es, desde el día 1 de cada mes, -data que no sufre modificación- y no desde el término del plazo de gracia, el que deja de serlo al no hacer uso de éste el deudor.”.

“Finalmente, en lo que toca a la infracción al artículo 3 letra b) de la Ley 19.496 que se imputa señala el “fallo que no existe oscuridad ni dificultad interpretativa alguna en torno al sentido y alcance de las cláusulas contractuales predisuestas por el demandado en lo referido a la fecha de vencimiento periódico de las cuotas o dividendos a que se obligan quienes contratan con él mutuos hipotecarios, y el consecuente devengo de los intereses moratorios para el caso de que los mutuarios verifiquen el pago una vez excedido el periodo de gracia concedido por el banco, esto es, el que se extiende desde el 1 al 10 de cada mes.”. Concluyen así que no resulta efectivo que el demandado, mediante una redacción ambigua de las cláusulas contractuales que predispone, afecte el derecho de los consumidores a una información veraz y oportuna sobre las características relevantes de los mutuos hipotecarios que ofrece en el mercado, por tratarse, al contrario de lo sostenido por la actora, de cláusulas que pueden interpretarse de su mera lectura en forma clara en cuanto a su sentido y alcance, lo que implica que los términos de su redacción no merecen el reproche de la calificación de cláusulas ambiguas.”.

**CUARTO:** Que, en lo relativo a las cláusulas sobre el orden de productos financieros en que se cargarán y debitarán las cuotas o dividendos hipotecarios, señalan los juzgadores que, si bien la estipulación pudiera importar que el demandado eligiese el producto financiero de los consumidores mutuarios en el cual hacer cargo a estos de los dividendos hipotecarios, “tal eventualidad es excepcional, pues requiere como antecedente que los deudores se encuentren en mora” y que para el caso de que dicha contingencia aconteciera, “ella solo significaría un perjuicio para los consumidores mutuarios para el caso que estos, disponiendo fondos suficientes en sus cuentas corrientes para cubrir los dividendos hipotecarios morosos, vieran realizado el descuento por el banco en la línea de crédito (con el consecuente devengo de intereses) o en su cuenta de ahorro (con la consecuente pérdida de intereses), supuesto este último nuevamente excepcional, pues, no necesariamente todo sujeto, por mantener en una entidad bancaria una cuenta corriente y una línea de crédito asociada para sobregiros, tendrá además una cuenta de ahorros”.

Concluyen, en consecuencia, que el supuesto perjuicio que el demandante infiere para los consumidores en relación al ejercicio de la estipulación requiere la concurrencia de, a lo menos, tres supuestos extraordinarios -mora de los deudores, dineros en sus cuentas corrientes suficientes para cubrir lo morosamente adeudado y existencia de líneas de crédito y/o cuentas de ahorro a nombre de los deudores con fondos que alcancen para solucionar los dividendos en mora, esto es, una situación de excepcionalidad que carece del potencial para afectar a todos o a un número significativo de deudores que contraten mutuos hipotecarios con el demandado. (...) el hipotético perjuicio que sufrirían los consumidores mutuarios devendría, además, de su propia omisión en el pago en tiempo y forma de los dividendos hipotecarios, pese a disponer de recursos para ello en productos financieros que ostenten ante el mismo acreedor.

Finalmente, sobre la circunstancia de que la estipulación no exija al banco acreditar la mora o retraso del deudor frente a este o ante terceros, declaran que ello “no implica una inversión de

la carga de la prueba, puesto que si la obligación es de tracto sucesivo, la regla que resulta pertinente es la del artículo 1551 N 1 del Código Civil, que prescribe que la mora del deudor se produce cuando este no ha cumplido su obligación dentro del término estipulado, debiendo recordarse que en todos los contratos que han sido escrutados, se dispone el día 1 de cada mes como fecha para el pago de cada una de las cuotas o dividendos hipotecarios. (...) Por ende, bastando para el vencimiento y exigibilidad de una obligación solamente el transcurso del plazo previsto para ello, la carga de acreditar su cumplimiento, de acuerdo a las reglas generales del *onus probandi*, recaer sobre el deudor y no sobre su acreedor.

**QUINTO:** Que, emprendiendo el análisis del recurso de nulidad ya enunciado, corresponde hacerse cargo del primer vicio alegado por la recurrente, esto es, la infracción a los artículos 16 letra g), 37 y 39 A, todos de la Ley N° 19.496, en relación a los artículos 1535, 1537, 1545, 1559, 1560, 1566 inciso primero, 1569 y 1596 del Código Civil, al no haberse declarado nulas, por su manifiesta abusividad, las estipulaciones contenidas en los contratos de adhesión que han permitido al demandado, al amparo de un evidente desequilibrio, arrogarse la facultad de cobrar intereses por mora desde el primer día de vencimiento del plazo de la deuda, en circunstancias que otra cláusula del contrato -que debería primar frente a las cláusulas abusivas en razón de las reglas de interpretación contractual, especialmente la que ordena una interpretación *contra proferentem* establecida en el artículo 1566 inciso primero del Código Civil- refiere a la "facilidad de pago", lo que daría cuenta de la existencia de un período de retraso no moratorio, dispuesto por el mismo banco, para favorecer el proceso de pago y, consecuentemente, computar el plazo para proceder al cobro de la cobranza extrajudicial pertinente antes que transcurra el plazo que la ley ha establecido expresamente para aquello.

(...)

En efecto, no resulta abusivo ni desproporcionado que el acreedor -en el caso, el banco demandado- tenga derecho a percibir el pago de intereses moratorios calculados desde la fecha real de vencimiento si su deudor no pagó el respectivo dividendo a esa época ni, tampoco, dentro del plazo de gracia establecido en su beneficio toda vez que la existencia de este plazo a favor de los deudores no implica, necesariamente, que el acreedor haya renunciado al cobro de intereses moratorios desde la época del vencimiento original de la obligación sino que tal efecto de renuncia solo opera en la medida que el deudor, efectivamente, pague el respectivo dividendo dentro del plazo de gracia establecido al efecto.

En suma, al entenderse de esta manera las cláusulas impugnadas por la demandante resulta manifiesto que las mismas no admiten ser calificadas como abusivas ni implican, por su sola existencia, una especie de eliminación recíproca entre ellas por lo que, al haber rechazado la pretensión de la demandante a su respecto, los jueces del fondo no incurrieron en el vicio de casación en estudio.

**SEXTO:** Que, por otra parte, la recurrente ha planteado como segundo vicio de casación la infracción del mismo artículo 16 letra g) de la Ley N° 19.496, al no haberse declarado nulas, por su evidente abusividad, las estipulaciones han permitido al Banco, al amparo de un evidente desequilibrio, arrogarse la facultad de cobrar, a su arbitrio, en cualquier producto de los que el consumidor tenga a su haber, ya sean éstos cuenta corriente, línea de crédito o cuenta de ahorro, sin respetar las reglas sobre imputación al pago consignadas en el artículo 1596, primera parte, del Código Civil, en relación al mencionado artículo 16 letra g) de la Ley N° 19.496, al no requerir el consentimiento del deudor para proceder a la prelación de las deudas.

Sobre el particular, tal como fue establecido por los jueces del fondo, debe señalarse que la existencia de la referida facultad a favor del banco demandado, además de ser habitual en los contratos de similar especie, no implica por si sola una transgresión del principio de buena fe



consagrado por el ya transcrito artículo 16 letra g de la Ley N° 19.496 ni, mucho menos, de la norma substantiva referida a la imputación al pago.

(...)

Pues bien, siendo efectivo que en virtud de la referida cláusula, el banco acreedor tiene la prerrogativa de elegir el producto financiero en el cual cargar el cobro del respectivo dividendo, también lo es que ello representa una situación eventual y de excepción pues, necesariamente, requiere como condición previa que el deudor esté en mora, esto es, que no haya cumplido con su obligación de pago a la fecha de vencimiento original o dentro del plazo de gracia establecido en otras cláusulas de estos contratos.

(...) lleva a concluir que la existencia de esta facultad a favor del banco -en virtud de una cláusula tipo que forma parte de los respectivos contratos de adhesión- no reviste la idoneidad suficiente para afectar de un modo general y significativo a las personas que contraten mutuos hipotecarios motivo por el cual, finalmente, en el caso no puede configurarse el supuesto de abusividad que el legislador ha querido reprimir con la norma legal de la ley 19.496 que se invoca como infringida lo que, en definitiva, implica que en el caso de las cláusulas que reconocen tal facultad no se produce una afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores, esto es, el bien jurídico cuya protección subyace en la referida ley especial.

**SÉPTIMO:** Que, por último, en el recurso materia de esta sentencia se invoca como tercer vicio la infracción del artículo 51, inciso primero, de la Ley N° 19.496, en cuanto la interpretación errónea de la normativa aplicable que en el fallo impugnado se habría realizado por los jueces del fondo, habría afectado sustancialmente lo dispositivo del mismo en cuanto, en definitiva, en éste se habría infringido el sistema de valoración de la prueba aplicable al caso, esto es, el de la sana crítica.

En relación a este tercer vicio, en la medida que su existencia se fundamenta en que habría existido una interpretación errónea por parte de los jueces de la instancia respecto de la normativa aplicable y, por otra parte, ya habiéndose establecido en los considerandos precedentes que en el caso no se ha configurado dicho supuesto -errónea interpretación- debe entenderse que el mismo no concurre pues, al contrario de lo planteado por la demandante, en el proceso de razonamiento seguido por los jueces de la instancia para llegar a rechazar la respectiva demanda no se advierte de que manera, eventualmente, podrían haber infringido los principios de la lógica y/o las máximas de la experiencia a los cuales se refiere la recurrente en su recurso.

### Comentario

La sentencia resulta relevante, ya que la interpretación y análisis que realiza la Corte Suprema respecto de las cláusulas en estudio, en especial aquella relativa al cobro de los dividendos y los intereses moratorios que de ella nazcan, sean a partir del día 1 y no desde el día 10 como sostiene la demandante, es correcto, ya que esta cláusula es en beneficio de los consumidores, los cuales pactaron que el vencimiento de las cuotas sería el día 1 de cada mes. El banco lo que hace es darles un periodo extraordinario en el cual podrán pagar sin tener ningún interés, por lo que es el deudor quien es responsable de su propia mora. No es abusivo que el acreedor pueda percibir el pago de los intereses moratorios desde la fecha real del vencimiento, no de aquella ficticia que fue establecida en favor del deudor.

En razón del artículo 16 letra g) de la Ley N° 19496, aquí no habría un quebrantamiento a la buena fe ni tampoco un desequilibrio entre las partes en razón de una cláusula abusiva, ya que las cláusulas que se analizan existen y son habituales en contratos de similar especie, las cuales son conocidas y no han sido declaradas nulas o abusivas. Al contrario de lo que estima el

SERNAC, estas cláusulas implican un beneficio en favor de los consumidores y no un desequilibrio en la relación a partir de una interpretación ambigua de estas.