

BUENA FE Y LAS CLAUSULAS ABUSIVAS EN EL DERECHO DE CONSUMO.



La Ley N°19.496 sobre Derechos del Consumidor regula las denominadas cláusulas abusivas, las cuales son reguladas a propósito de los contratos de adhesión. Los contratos de adhesión para efectos de la mencionada ley se definen en el artículo 1° en su numeral 6° como: “aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido.”

En relación a los contratos de adhesión, la misma ley reconoce en su artículo 16 casos en que los dichos contratos no producirían efecto alguno, por presentarse en ellos cláusulas o estipulaciones que se consideren “abusivas”. Dentro de estos supuestos se contempla el de la letra g del mencionado artículo, el cual dice que “No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.”

JURISPRUDENCIA EN TORNO A LA NORMA

Causa N° 24598-2018, (Civil) Casación Fondo, Corte Suprema - sala Primera Civil, 01-07-2019.

“QUINTO: (...) Del tenor de la norma transcrita se advierte que ella tiene por objeto consagrar el principio general de que la buena fe se presume y que todos los actos jurídicos se reputan en principio válidos y eficaces, sin perjuicio de que esa corrección, validez y eficacia pueda ser cuestionada por causas legales ante los tribunales que, inexcusablemente, deben pronunciarse al ser legalmente requeridos para ello, tal como ha sucedido en la especie...”

Causa n° 4903/2015 (Casación). Resolución n° 576711 de Corte Suprema, Sala Segunda (Penal) de 11 de Octubre de 2016.

“NOVENO: Que luego el fallo recurrido examina las cláusulas del contrato de crédito de que trata el informativo convenio, a efectos de establecer si ellas son abusivas. Para ello, el juez en lo civil toma en cuenta, en su fundamento vigésimo sexto, que el literal g) del artículo 16 de la ley 19.496 otorga el carácter de abusivas a las cláusulas que contraríen las exigencias de la buena fe, atendiendo a parámetros objetivos, y con ello causen un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que se deriven del contrato en perjuicio del consumidor, atendiendo a su finalidad y las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Precisa que la buena fe a que alude el precepto corresponde a su dimensión objetiva, esto es, el deber de actuar leal y correctamente en el desarrollo de las relaciones contractuales, suponiendo la confianza en la conducta leal de la otra parte en cuanto no se verán defraudadas sus expectativas; de esta manera, la infracción de este deber de buena fe se manifiesta en la existencia de un desequilibrio que es significativo si con él se vulneran las expectativas del consumidor, impidiendo la obtención del fin perseguido mediante la contratación del bien o servicio, para lo cual debe tenerse presente, en el caso concreto, la función del contrato de crédito suscrito (motivo vigésimo séptimo). A ello agregan los jueces de alzada que el principio general de la buena fe consiste en una “actitud buena” que supone confianza y creencia, en aras de equilibrar la posición de las partes - en la relación de consumo - en condiciones de igualdad y a fin de propender una adecuada y efectiva protección del consumidor. Asimismo, afirman que el desequilibrio a que alude el artículo 16 de la ley 19.496 debe entenderse como un “déficit jurídico”, de manera que la abusividad no se refiere al contenido económico del contrato, sino que a la afectación a los derechos y obligaciones de los consumidores, ya sea que se altere el derecho dispositivo en contra del consumidor o se fracture el propósito práctico del contrato (razonamientos duodécimo y décimo tercero de la decisión de segunda instancia).”

LCausa N° 14286-2021, (Civil) Casación Fondo, Corte Suprema - sala Primera Civil, 27-02-2023

“DECIMOSEGUNDO: Como ya se dijo, el argumento de una aparente preclusión de derechos, al no haberse reclamado previamente de esta cláusula, el cual esta Corte no comparte, no obsta para determinar que la cláusula 16ª tampoco resulta abusiva, al fundarse, justamente, en el principio de buena fe contractual, reiterado en el artículo 16 letra g), en cuanto a que no se genera un desequilibrio para el consumidor, teniendo especialmente presente que, los parámetros objetivos que echa de menos el actor, no han sido reclamados por el consumidor alguno, entendiéndose entonces que la eventual negativa de la demandada a suscribir un contrato, se da en la medida de las operaciones comerciales que comúnmente se celebran en nuestro medio, no advirtiéndose, en consecuencia, la abusividad que se reclama.”