

## Corte Suprema, 14 de agosto de 2023

*Servicio Nacional del Consumidor con Administradora Alto Mantagua S.A.*

<b>Rol N°</b>	95320-2021
<b>Recurso</b>	Casación en el fondo
<b>Resultado</b>	Rechazado
<b>Voces</b>	Cláusulas abusivas
<b>Normativa relevante</b>	Artículos 4, 16 g), 37, 38, 39 B, 53 C de la Ley N° 19.496

### Resumen

El Servicio Nacional del Consumidor deduce demanda colectiva en contra de Administradora Alto Mantagua S.A, ante el 11° Juzgado Civil de Santiago, solicitando se declare su responsabilidad infraccional, y se declaren abusivas una serie de cláusulas.

Según SERNAC, en el mes de abril del 2014, la demandada procedió al cierre de sus instalaciones, imposibilitando a sus clientes a seguir utilizando servicios que contrataron y pagaron de forma anticipada, por otro lado, el contrato y reglamento contienen cláusulas abusivas.

La demandada no participó del proceso, con lo cual el 11° Juzgado Civil de Santiago, el 10 de diciembre de 2019, acogió parcialmente la demanda, condenando a Administradora Alto Mantagua S.A al pago de dos multas de 50 UTM y restitución de dineros en casos correspondientes. Respecto al incumplimiento contractual alegado, decretó la resolución de los contratos junto con la restitución de los montos cancelados; las alegaciones referentes a las cláusulas abusivas del reglamento de uso de Frontera Holiday fueron desestimadas por falta de prueba; y respecto a las cláusulas contenidas en el contrato, declaró como no abusiva la número 8°, que trata un caso de aceleración en caso de no pago, pues depende del actuar del deudor, y sí declaró abusivas la número 10°, porque significa una renuncia a acudir a la jurisdicción estatal, y la número 11°, por fijar un domicilio que daba como resultado una barrera para el ejercicio de las acciones de los consumidores.

El fallo anterior fue apelado por la demandante insistiendo en que también se declare como abusiva la cláusula número 8°, sin embargo, los Ministros de la Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago confirmaron el fallo.

Finalmente, en contra del fallo de la Corte de Apelaciones de Santiago, la demandante interpone recurso de casación en el fondo argumentando el quebrantamiento de los artículos 16 letra g) y 39 B de la Ley N°19.496, en donde la Corte Suprema desestima el recurso por considerar que dicha cláusula no supone una falta de equivalencia de las prestaciones y la conmutatividad que debe garantizar un contrato de adhesión.

### Hechos

**Sentencia de primera instancia:** “**VISTOS:** (...) Expone que Administradora Alto Mantagua S.A. en el mes de abril de 2014 procedió al cierre intempestivo de sus instalaciones, situación que ha imposibilitado a sus clientes a continuar utilizando los servicios que contrataron y que pagaron en forma anticipada, de modo que no ha respetado los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales acordó la presentación del servicio para la utilización del Resort Alto Mantagua (...)”

Además, en los contratos celebrados entre la demandada y los consumidores existen cláusulas posiblemente vulnerables como la 8° que establece una cláusula de aceleración, la 10° que establece un arbitraje como solución de un conflicto, y la 11° que fija el domicilio para efectos contractuales

### **Cuestión Jurídica**

Le corresponde al tribunal determinar si los ministros de la Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago infringieron los artículos 16 letra g) y 39 B de la Ley N°19.496 en su fallo al confirmar que la cláusula 8° del contrato objeto de discusión no es abusiva.

### **Decisión**

**“TERCERO:** Que para resolver el asunto sometido a la decisión de esta corte se deben tener presente las condiciones exigibles a las cláusulas insertas en los contratos de adhesión que atingen a relaciones entre proveedores de servicios y consumidores y que colocan a las partes, y en especial al predisponente, en una posición de sujeción y observancia de las normas de equidad en el contenido de esas estipulaciones que dicta y en el cumplimiento del contrato. Tales normas son las formuladas especialmente en el párrafo 4 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores con un propósito evidentemente protector y acarrea indefectiblemente una atenuación sustancial de los principios clásicos de la contratación, particularmente el de la libertad contractual. Tal regulación afecta especialmente al proveedor de bienes o de servicios por su posición claramente ventajosa que le permite definir y proponer las condiciones de cada contrato sin haber verdadera contraparte con capacidad de negociar el contenido de la convención y siquiera de cuestionarlo sin riesgo de quedar fuera del vínculo contractual y no poder utilizar productos o servicios que en el escenario global actual son indispensables para todas las personas. Esta forma de contratación, cuya autoridad no es hoy discutida, puede devenir en instrumento que favorezca el abuso y la desigualdad entre consumidores y proveedores pues aquellos no intervienen en la negociación o redacción previa y sólo lo rechazan o aceptan adhiriendo al esquema predeterminado unilateralmente por el proveedor. Esta circunstancia hace que frecuentemente las cláusulas que no han sido negociadas, que han sido predispuestas o incluso impuestas por el predisponente o han sido aceptadas a través de formas tácitas o indirectas y no de un modo claro, directo y explícito, sean abusivas.

La Ley N° 19.496 tuvo por objetivo procurar un marco de equilibrio en las relaciones de consumo entre empresarios y consumidores, validando la intervención pública en un escenario tradicionalmente reservado a la voluntad de los particulares y con participación puramente supletoria del derecho privado. Se atenúa sustancialmente la libertad contractual y autonomía de la voluntad, pues estos principios de la contratación deben guardar relación y armonía con otros que procuran esa posición de equilibrio y equidad como son la prevalencia de la buena fe, la igualdad frente a la ley y el razonable equilibrio de las prestaciones. Ello resulta particularmente necesario en el ámbito del mercado bancario que desarrolla su actividad mediante una serie de operaciones financieras de consumo que presentan alto grado de complejidad y formas jurídicas de difícil comprensión para el consumidor, además de un abrumador volumen de información.

**CUARTO:** Que respecto de la cláusula 8ª la sentencia recurrida al tenor de las normas de los artículos 16 letra g) y 39 letra b) de la Ley N° 19.946), no la estima abusiva, por considerar que lo primero que puede constatarse es que la norma no prohíbe acelerar el crédito en sede extracontractual, de hecho faculta al consumidor a pagar o el total de la deuda o las cuotas impagas, es decir, de quien depende una eventual aceleración es del deudor, circunstancia radicalmente distinta a la expresada por el demandante y se agregó que lo segundo que es posible constatar es que de su tenor no aparece que se confiera un derecho exorbitante al acreedor, una restricción de los derechos del consumidor o una imposición de una carga desproporcionada; sino más bien se trata de una consecuencia a una situación de hecho que tiene como única fuente una omisión del propio deudor, concluyendo que la cláusula no es abusiva.

**QUINTO:** Que se debe tener presente que el artículo 16 letra g) de la Ley N° 19.496 dispone: “No producirá 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”.

A su turno el artículo 39 B, señala: “Si se cobra extrajudicialmente créditos impagos del proveedor, el consumidor siempre podrá pagar directamente a éste el total de la deuda vencida o de las cuotas impagas, incluidos los gastos de cobranza que procedieren, aunque el proveedor haya conferido diputación para cobrar y recibir el pago, o ambos hayan designado una persona para estos efectos. Lo anterior no obsta a que las partes convengan en que el proveedor reciba por partes lo que se le deba”.

**SEXTO:** Que la cláusula 8ª del contrato señala: “En el caso de que el cliente se constituya en mora respecto de cualquiera de los pagos indicados en las cláusulas anteriores, se aplicará el interés máximo legal para las operaciones de crédito reajustables a menos de 90 días, y dará derecho al vendedor para dar por terminado Ipso Facto el presente contrato, sin quedar obligado a reembolsar monto alguno y/o cuotas ya pagadas. El incumplimiento, por parte del contratante, producirá la aceleración en los plazos y hará que se tengan todas las cuotas del mismo, Ipso Facto, como de plazo vencido. Se entenderá que se ha producido mora, por el simple retardo en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones del presente contrato, como asimismo por el sólo hecho del atraso en el pago en la fecha respectiva”, exigencias referidas a una situación de incumplimiento del deudor que ha incurrido en mora en el pago de obligaciones que afectan el crédito del acreedor y autorizan la inclusión de un pacto de caducidad o exigibilidad anticipada de la obligación en vista de la posición de infracción o incumplimiento en que se encuentra el deudor respectivo y, por ello, en tales situaciones, no se manifiesta un desequilibrio de derechos entre las partes que muestre una asimetría contractual.

**SÉPTIMO:** Que en estas circunstancias, comparte esta Corte la decisión impugnada de que la estipulación no importa infracción al artículo 16 de la ley y específicamente a la situación prevista en la letra g), porque el incumplimiento del deudor faculta al acreedor a acelerar el crédito, acto que no está prohibido ni supone una falta de equivalencia de las prestaciones y la conmutatividad que debe garantizar el contrato de adhesión, sin que se vulneren además los fines que el ordenamiento ha considerado como reglas mínimas para el correcto tráfico de productos o servicios financieros. Es por ello que la cláusula de aceleración no vulnera los derechos del consumidor ni pone en riesgo los intereses patrimoniales pues el ejercicio de esta

facultad no altera de modo sustancial las condiciones y términos conforme a los cuales fue convenido con el consumidor la prestación del servicio.

De este modo, los jueces del fondo han aplicado correctamente la normativa especial sin que existan los yerros denunciados al no considerar abusiva la cláusula contractual”.

### **Comentario**

Esta sentencia es relevante, pues se trata de una acción de interés colectivo en donde se sostiene la abusividad de tres cláusulas distintas. Si bien dos de ellas son declaradas abusivas pacíficamente, la discusión se centra en la cláusula de aceleración, la cual todos los sentenciadores de las distintas instancias consideraron unánimemente lícita. Por lo tanto, esta sentencia nos muestra un criterio unificado de cuándo una cláusula de aceleración no es abusiva.