

Corte Suprema, 27 de febrero de 2023

Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Parque Cruz de Froward S.A

Rol Nº	14286-2021
Recurso	Recurso de casación en el fondo
Resultado	Rechazado
Voces	Contrato de adhesión, cláusula abusiva
Normativa relevante	Artículo 4, 12, 16, 17, 27, 37, 50 A de la Ley 19.496.

Resumen

El Servicio Nacional del Consumidor interpone demanda por vulneración al interés colectivo de los consumidores en contra de Inmobiliaria Parque Cruz de Froward S.A. ante el Tercer Juzgado de Letras de Punta Arenas, por inobservancia a diferentes disposiciones de la Ley 19.496, que se habría verificado en la celebración de un contrato de adhesión, el cual contendría cláusulas abusivas, “pidiendo además se declare la responsabilidad infraccional de la demandada, por vulneración de los artículos antes mencionados, imponiéndose, por cada consumidor afectado y cada una de las infracciones cometidas, el máximo de las multas contempladas en la Ley”¹.

“Por sentencia de 31 de julio de 2020: I. Se acogió parcialmente la excepción de prescripción, impetrada por el demandado, solo respecto de la acción tendiente a hacer efectiva su responsabilidad contravencional, desestimándose, en consecuencia, la acción tendiente a la declaración de nulidad de las cláusulas abusivas insertas en el contrato de adhesión; II. Se acogió parcialmente la demanda, desde que se declaran nulas, por ser ellas abusivas, las Cláusulas 4ª y 18ª del “Contrato Compraventa Derechos Perpetuos Sepultación”, debiendo en consecuencia la demandada, cesar en los actos que ejecute, con ocasión de la aplicación de las mencionadas cláusulas; III. Se rechaza la solicitud de indemnización de perjuicios; IV. Se rechaza la solicitud del demandado, en cuanto a declarar la demanda como temeraria, al haberse acogido en parte el libelo; V. Ordenó la práctica de las publicaciones previstas en el artículo 54 de la Ley del ramo; VI. Ordenó remitir copia autorizada de la sentencia, según lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley; VII. Cada parte pagará sus costas.

Apelado este fallo por el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante SERNAC), recurso al que se adhirió la demandada, una Sala de la Corte de Apelaciones de Punta Arenas, reprodujo el fallo, previa eliminación de los considerandos 5º, 6º, 22º, 23º, 25º, 46º (salvo su párrafo 4º) y 51º, además de las decisiones V. y VI. y la revocó, en cuanto a su decisión II., y, en su lugar, decide que las cláusulas en referencia son válidas, confirmando, en lo demás, el referido fallo.

Contra esta última decisión, la parte demandante deduce recurso de casación en el fondo”².

Hechos

“**SEGUNDO:** Que a fin de abordar los vicios de nulidad que vienen denunciados, conviene precisar, como primera cuestión, que en estos autos el Servicio Nacional del Consumidor ha ejercido una acción en defensa del interés colectivo de los consumidores, solicitando se declare la responsabilidad contravencional de la demandada por la transgresión del artículo 16 letras a), b) y g); el artículo 3 inciso 1º letras a) y b) e inciso segundo letra b); artículo 4º; artículo 12; artículo 50 A; artículo 17 y artículo 37, todos de la Ley Nº19.496; y los artículos 4 y 17 de la Ley

¹ Sentencia CS Rol 14286-2021, considerando segundo, p.7.

² Ibid., visto, p.1-2.

Nº19.628, pidiendo se declare la abusividad y consecuente nulidad, total o parcial, de las cláusulas 3ª, 4ª, 6ª, 8ª, 9ª, 15ª, 16ª, 17ª y 18ª del Contrato de Compraventa de Derechos Perpetuos de Sepultación, otorgado por la demandada Parque Cruz de Froward S.A., ordenando, en consecuencia, las restituciones y prestaciones propias de la nulidad, declarándose además la procedencia de la indemnización y/o reparación, derivada de los incumplimientos demandados, determinándose además los grupos y subgrupos de consumidores afectados, según lo previsto en los artículos 51 N°2, 53 A y 53 C, letra c) de la Ley Nº19.496, pidiendo además se declare la responsabilidad infraccional de la demandada, por vulneración de los artículos antes mencionados, imponiéndose, por cada consumidor afectado y cada una de las infracciones cometidas, el máximo de las multas contempladas en la Ley.

TERCERO: Que el fallo de primera instancia acogió parcialmente la excepción de prescripción, solo en cuanto a la acción tendiente a hacer efectiva la responsabilidad contravencional, desestimando así la acción tendiente a la declaración de nulidad de las cláusulas abusivas insertas en el contrato de adhesión, materia de este juicio, declarando además nulas, por abusivas, las cláusulas 4ª y 18ª del mencionado contrato, rechazando en lo demás la acción.

Por su parte, la Corte de Apelaciones de Punta Arenas revocó el fallo, en cuanto a la declaración de abusivas de las cláusulas 4ª y 18ª, disponiendo en su lugar que las mismas son válidas y confirmando en lo demás, la referida sentencia, con declaración que la excepción de prescripción se acoge en forma íntegra, puesto que aquella solo se opuso respecto de la acción infraccional”³.

“SEXTO: Que el fallo dejó asentados los siguientes hechos:

1.- En cuanto al proceso de mediación colectiva, iniciado el 09 de abril de 2013, en forma previa a esta demanda, se señala que se observó la redacción de las cláusulas 3ª, 4ª, 6ª, 8ª, 9ª y 15ª a la 18ª, elaborándose un modelo de compensación, proceso que, finalmente, se dio por concluido, el 09 de febrero de 2017;

2.- Respecto de los hechos establecidos en un proceso diverso, tramitado ante el mismo tribunal bajo el rol C-726-2011, se expresa que, durante el año 2006 se siguió en contra de la demandada de autos un sumario sanitario, sobre la base de haberse encontrado agua en una sepultura, investigación que concluyó sin sanciones el 20 de marzo de 2007, por estimarse cumplida la exigencia contenida en el artículo 17 del Reglamento General de Cementerios, no obstante lo cual, se ordenó la realización de diversas reparaciones;

3.- Se estableció, además, que a noviembre de 2018, la demandada se encuentra ocupando un modelo distinto de contrato de adhesión;

4.- Además se certificó en el proceso que, a pesar de haberse publicado los respectivos avisos legales, no compareció al juicio ningún consumidor que se haya sentido afectado o al que se le haya generado un daño real y efectivo por las supuestas cláusulas abusivas, según lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley 19.496;

5.- El reclamo que se presentó en el SERNAC, por parte de un consumidor en contra de la demandada, dice relación con las capacidades que aquel habría contratado con ésta y el uso de las mismas”⁴.

³ Sentencia CS Rol 14286-2021, considerandos segundo y tercero, p.7-8.

⁴ Ibid. considerando sexto, p.11.

Cuestión jurídica

La Corte Suprema debe determinar si el contrato en análisis contiene cláusulas abusivas y, por lo tanto, nulas.

Decisión

“CUARTO: Que el recurso persigue, en síntesis, que se imponga el máximo de las multas que procedan a la demandada, por infringir las normas que denuncia, además de obtener la declaración de abusividad y la consecuente nulidad, total o parcial, de las cláusulas 3ª, 4ª, 6ª, 15ª, 16ª, 17ª y 18ª, además de cualquier otra que la Corte estime abusiva y consecuentemente nula y que se condene al proveedor y demandado al pago de las indemnizaciones de perjuicios que procedan, para todos los grupos de consumidores afectados y se le condene además, al pago de cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, más reajustes, intereses corrientes y costas.

QUINTO: Que la redacción de las cláusulas, cuya abusividad alega el actor y recurrente, son del siguiente tenor:

***“TERCERO:** El precio de venta de los Derechos Perpetuos de Sepultación, objeto del presente contrato, es el equivalente en moneda nacional a ____ Unidades de Fomento, el que declaro conocer y acepto cancelar de la siguiente forma: a) Con la suma de \$____ al contado, equivalente a ____ Unidades de Fomento a esta fecha, que “La vendedora” declara recibir al momento de suscribir el contrato referido en la comparecencia, lo que consta del recibo de ingreso N° _____. b) El saldo correspondiente a ____ Unidades de fomento se cancelará en cuotas iguales, mensuales y sucesivas de ____ UF cada una, en las que se incluye el interés del ____ %l anual pactado, a contar de esta fecha, venciendo la primera de ellas el día ____ de ____ de ____ y las restantes los días ____ de los meses siguientes. c) El valor total a pagar, incluido intereses es de UF _____. Se deja constancia que “El Comprador” para poder hacer uso de una capacidad de la Fracción-Parque adquirida, debe haber cancelado efectivamente al menos el 15% del precio del contrato, dicho porcentaje será de 50% por el uso de dos capacidades y un 75% por el uso de tres capacidades (estos porcentajes, se aplican según producto contratado) y sin perjuicio de las restricciones de uso (carencia), en caso de ser procedente. Del mismo modo en caso de mora en las cuotas pactadas los porcentajes serán los siguientes; 50% cancelado del precio del contrato para hacer uso de una capacidad, 75% para hacer uso de dos capacidades y un 100% si se quiere hacer uso de tres capacidades.*

***CUARTO: Carencia.** Si “El comprador” tuviere que hacer uso de la sepultura antes del ____ de _____, el precio señalado en la cláusula anterior se aumentará en _____ Unidades de Fomento, de manera _____ a las que se le aplicará la tasa de interés vigente al momento de uso de derechos perpetuos de sepultación.*

***SEXTO:** Las partes acuerdan que cancelado el precio y no teniendo “El Comprador” obligaciones pendientes con “La Vendedora”, por concepto de la cuota de mantención anual que se expresa en las cláusulas siguientes, ésta hará entrega del título de Dominio de Derechos Perpetuos de Sepultación, debidamente inscrito en el Registro General de Título que lleva “El Parque”, el que se emitirá a nombre de “El Comprador”, de su sucesión o de la persona que el comprador indique, quienes a contar de la fecha de la inscripción del correspondiente título, serán(n) “El (los) Propietario (s)” de los derechos perpetuos de sepultación individualizados en la cláusula primera de este contrato y en tal calidad quedará (n) obligados a hacerse cargo de todas las obligaciones pendientes emanadas del presente contrato y especialmente de la cuota*

anual de mantención establecida en el presente contrato y en el Reglamento Interno y Arancel de la Administradora Parque Cruz de Froward S.A., documentos que se considerarán parte integrante del presente contrato y que se encuentran protocolizados en notaria de don Edmundo Correa, y que “El Comprador” declara haber recibido en este acto, documentos en los que se establecen derechos y obligaciones de las partes, en relación a las condiciones y requisitos para el uso de las fracciones parque objeto del contrato y que contiene Arancel por los servicios que el Parque presta, declarando además su conocimiento y aceptación.

DÉCIMO QUINTO: *“El comprador” autoriza para que en caso de incumplimiento, retardo o morosidad en el pago del precio o cualquiera de las cuotas señaladas en el presente contrato, publique su nombre, cédula de identidad y las morosidades en los sistemas comerciales de información pública o privada como Dicom y Boletín Comercial de la Cámara de Comercio.*

DÉCIMO SEXTO: *“El Comprador” declara que la totalidad de los antecedentes e informaciones que ha proporcionado a “La Vendedora” son fidedignos y “La Vendedora” queda autorizada para verificar la exactitud de los mismos, siendo facultad privativa de Inmobiliaria Parque Cruz de Froward S.A. quien no estará obligado a suscribir el presente contrato en caso de que la evaluación de mi calidad como Sujeto de Crédito sea rechazada. Asimismo el comprador se obliga a poner en conocimiento de “La Vendedora” cualquier modificación de la información proporcionada incluyendo la obligación de comunicar a “La Vendedora” por escrito cualquier circunstancia relacionada con cambios de domicilio.*

DÉCIMO SÉPTIMO: *Todos los gastos e impuestos que afecten o pudieren afectar al presente contrato, serán de cargo de “El Comprador”.*

DECIMO OCTAVO: *Las partes fijan domicilio en la ciudad de Punta Arenas y se someten a la jurisdicción de sus tribunales.”*

SEXTO: Que el fallo dejó asentados los siguientes hechos:

- 1.- En cuanto al proceso de mediación colectiva, iniciado el 09 de abril de 2013, en forma previa a esta demanda, se señala que se observó la redacción de las cláusulas 3ª, 4ª, 6ª, 8ª, 9ª y 15ª a la 18ª, elaborándose un modelo de compensación, proceso que, finalmente, se dio por concluido, el 09 de febrero de 2017;
- 2.- Respecto de los hechos establecidos en un proceso diverso, tramitado ante el mismo tribunal bajo el rol C-726-2011, se expresa que, durante el año 2006 se siguió en contra de la demandada de autos un sumario sanitario, sobre la base de haberse encontrado agua en una sepultura, investigación que concluyó sin sanciones el 20 de marzo de 2007, por estimarse cumplida la exigencia contenida en el artículo 17 del Reglamento General de Cementerios, no obstante lo cual, se ordenó la realización de diversas reparaciones;
- 3.- Se estableció, además, que a noviembre de 2018, la demandada se encuentra ocupando un modelo distinto de contrato de adhesión;
- 4.- Además se certificó en el proceso que, a pesar de haberse publicado los respectivos avisos legales, no compareció al juicio ningún consumidor que se haya sentido afectado o al que se le haya generado un daño real y efectivo por las supuestas cláusulas abusivas, según lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley 19.496;
- 5.- El reclamo que se presentó en el SERNAC, por parte de un consumidor en contra de la demandada, dice relación con las capacidades que aquel habría contratado con ésta y el uso de las mismas.

SÉPTIMO: Que de acuerdo a los antecedentes antes esbozados, los jueces del fondo desestimaron la acción, sobre la base de los razonamientos que, a continuación, se exponen.

En cuanto a la cláusula 3ª, además de compartir el razonamiento expresado en el motivo decimonoveno del tribunal a quo, por el cual se estableció la no existencia de abuso, puesto que una cosa es la forma cómo se paga el precio de la fracción adquirida (establecida en la primera parte de la cláusula en estudio) y otra el porcentaje que el contratante debe tener pagado para hacer uso de la misma; tiene además en consideración, que las partes sujetaron el pago del precio de la cosa, objeto del contrato, a una modalidad no proscrita por la Ley, esto es, un plazo, el cual está determinado en un extremo, pero indeterminado en el otro, desde que la muerte de una persona, constituye un plazo de esas características, siendo deber del consumidor el informarse adecuada y responsablemente de los bienes y servicios ofrecidos por la demandada, su precio y condiciones, no existiendo reclamo alguno a este respecto y no divisándose tampoco alguna infracción a las exigencias normativas, en los términos previstos en el artículo 16 letra g) de la ley del ramo, siendo el precio un elemento de la esencia del contrato.

En lo que respecta a la cláusula 4ª, si bien el fallo de primera instancia la consideró abusiva, la sentencia recurrida estableció que la misma no constituía una hipótesis de “carencia”, puesto que el servicio contratado estará siempre disponible para el consumidor, solo que a un precio diverso y mayor que el originalmente pactado en la cláusula 3ª antes mencionada, lo cual estima completamente viable, en comparación a otros contratos de compraventa, ya sea de bienes muebles o inmuebles, y otras convenciones que señala, siendo aquel término un plazo extintivo, por lo cual considera que no concurre la causal prevista en el artículo 16 letra b) de la Ley 19.496, “...como quiera que lo acordado no constituye un incremento de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, sino que pura y simplemente constituye otro precio por la utilización del objeto de la compraventa durante un lapso determinado, que dicho sea de paso, es susceptible de extinguirse, sin que la solución o pago del referido precio se verifique real y materialmente y, en tal evento, el objeto de la prestación de la demandada deberá ser pagado por los consumidores, conforme a lo estipulado en la cláusula tercera del contrato de compraventa de que se trata.” En cuanto a la letra g) de la norma citada, entiende que tampoco se infringe el principio de buena fe ni se produce un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones derivadas del contrato, lo que corrobora con la circunstancia de no existir reclamo alguno a este respecto, desprendiendo además, de la lectura de las cláusulas 3ª y 4ª correspondencia y armonía entre la voluntad real de las partes y la declarada por ellas, remitiéndose a las normas generales de interpretación de los contratos, concluyendo que la aludida cláusula no constituye un alza de precio, sino que un precio diverso, por un servicio también distinto, por un lapso determinado, señalando que, en definitiva, las cláusulas se establecen e interpretan, en el sentido de producir los efectos jurídicos deseados por las partes.

La cláusula 6ª, referida a la recepción, conocimiento y aceptación, por parte de los consumidores, del Reglamento Interno y Arancel de la Administradora Parque Cruz de Froward, tampoco fue considerada abusiva, tanto por lo razonado por el tribunal a quo, en los motivos 28º y 29º, en los cuales se estableció que, de la referida cláusula se aprecia que en el Reglamento Interno y Arancel de la Administradora de la demandada se estipula la cuota anual de mantención, agregándose que son documentos “en los que se establecen derechos y obligaciones de las partes, en relación a las condiciones y requisitos para el uso de las fracciones parque objeto del contrato y que contiene Arancel por los servicios que el parque presta”, declarándose que el consumidor los conoce y acepta, Reglamento Interno en el cual se establecer an derechos í y obligaciones respecto a las condiciones y requisitos para el uso de las fracciones adquiridas por el consumidor, además del arancel de la entidad, no vislumbrando el tribunal de la instancia, una renuncia de derechos; hace presente además que el Sernac, como

actor, no aportó al proceso una copia de aquel instrumento, para apreciar la existencia de la eventual renuncia de derechos denunciada, lo que además contrasta con las letras a) y b) del artículo 3° de la Ley del ramo, concluyendo que no hay abuso, porque conforme a la letra b), existe la obligación del consumidor, de informarse responsablemente de las condiciones de contratación y en cuanto a la letra g) del mismo artículo, tampoco advierten infracción. El fallo recurrido tiene en consideración, además, lo ocurrido durante la gestión de mediación, oportunidad en la cual se requirió el contrato sub lite, el cual fue objeto de estudio por dicho organismo estatal durante un año y 7 meses, no siendo observada esta cláusula, con lo cual entendieron vulnerado el principio de economía procesal, estatuido en el artículo 54 H inciso 1° de la Ley, lo cual provocó en la demandada la convicción de que su obrar se encontraba ajustado a derecho, a lo que añade que dicha conducta y el término transcurrido permiten establecer que en autos no se da el presupuesto de infracción del artículo 16 letra g) inciso primero, parte final, sino que aquel obra a favor del demandado.

Por su parte, en lo relativo a las cláusulas 15ª y 16ª, la Corte de Apelaciones comparte lo razonado en los motivos 38°, 39° y 41° del fallo de primera instancia. El primero y segundo, se refieren a los requisitos legales para informar morosidades al sistema, en caso de no encontrarse reglamentados en el artículo 17 de la Ley N°19.628, hipótesis que requiere de la autorización o asentimiento expreso del deudor y que se plasma, precisamente, en la cláusula 15ª, no entendiéndose vulnerado, con esa redacción, el principio de buena fe; y el último, en cuanto no aprecia una falta de información, en los términos de la Ley N°19.496 en la cláusula 16ª, desde que el consumidor declara que los antecedentes entregados son fidedignos, facultando a la demandada a verificar la exactitud de los mismos, pudiendo esta última evaluar la calidad de sujeto de crédito del consumidor, extrañando un mayor desarrollo en aquel concepto, no apreciándose una vulneración al principio de buena fe, al no constatarse un desequilibrio en los derechos y obligaciones de que derivan del contrato; añadiendo a ello el fallo recurrido, el hecho de que el Sernac no hubiera observado la mencionada cláusula 16ª, en el procedimiento administrativo de mediación.

La abusividad de la cláusula 17ª se analizó en el motivo decimotercero del fallo de segunda instancia, cláusula respecto de la cual el demandante considera que su redacción importaría incrementos del precio y que podría obedecer a servicios adicionales, requiriendo aceptación o rechazo del consumidor, y luego de analizar el concepto “precio” por un lado y los gastos e impuestos por el otro, determina que dichos conceptos se hallan contemplados en cláusulas diversas, no tratándose, tampoco, de una cláusula ambigua, haciendo presente que, siendo el de autos un contrato de adhesión, debe ser interpretado en contra del demandado, quien redactó el mismo, haciendo presente además que, al igual que con la cláusula 16ª, esta tampoco fue observada por la demandante, en el proceso administrativo de mediación colectiva, razones todas por las cuales estimó que la aludida no era una cláusula abusiva.

Finalmente y en cuanto a la cláusula 18ª, si bien aquella se consideró como abusiva, al infringir lo previsto en el artículo 50 A de la Ley N°19.496, prohibición legal respecto de la prórroga de competencia por vía contractual, lo que conllevaría una vulneración al principio de buena fe, contenido en el artículo 16 g), no obstante no haberse observado por la demandante en el procedimiento de mediación previo, lo cierto es que la Corte de Apelaciones determinó que ello no era así, desde que, a la fecha de trabarse í la litis, la única agencia que tenía la empresa demandada era la ubicada en la ciudad de Punta Arenas, no resultando viable, entonces, que existan otros tribunales relativamente competentes, atendido el elemento territorial, para conocer de los conflictos de relevancia jurídica, suscitados entre las partes, haciendo presente que el artículo 50 A fue introducido por modificación legal de 17 de julio de 2004, mediante la Ley N°19.955, misma que no proscribía que las partes, en ejercicio del principio de autonomía

de la voluntad, optaren legal y válidamente por prorrogar contractualmente la competencia a los tribunales que estimaren conforme a sus intereses, según el artículo 186 del Código Orgánico de Tribunales. Entonces, sin perjuicio que la única sede de la demandada está ubicada en Punta Arenas, la cláusula en cuestión resulta inocua e inocente, atendido lo previsto en el artículo 134 del Código citado, siendo competentes para conocer de los eventuales conflictos suscitados entre las partes, los tribunales de dicha ciudad, no incurriéndose por las partes en un acto prohibido, susceptible de ser anulado, por lo que mal podría considerarse como una cláusula abusiva, haciendo presente que lo previsto en la modificación legal incorporada mediante la Ley N°21.081 jamás podría haber afectado a este proceso, por la irretroactividad de la misma y por la data de los contratos.

OCTAVO: Que el primer capítulo del libelo, el actor y recurrente reclama la transgresión del artículo 16 letras a), b) y g), en relación al artículo 3 letras a) y b); artículo 3 inciso segundo letra b) 4, 12 y 50 A, y los artículos 17, 37 y 26, todos ellos de la Ley N°19.496, y los artículos 4 y 17 de la ley 19.628, cuando se desestima la responsabilidad del proveedor demandado, por sendas infracciones cometidas por él, reiterando su alegación, relativa a que al tratarse el de autos, de un contrato de adhesión, las infracciones que se denuncian permanecerían mientras las cláusulas se sigan ofertando, por lo cual, la interpretación hecha por los sentenciadores, en lo referido al acogimiento de la excepción de prescripción sería errada, infraccionando el alcance de las normas mencionadas, no pudiendo entenderse el transcurso del término de la prescripción, según lo previsto en el artículo 26 de la Ley del ramo.

Atendido que ninguno de los acápites del recurso se destinó a reclamar el hecho de haberse acogido, de manera total, la excepción de prescripción, opuesta por la demandada y a que en el petitorio del libelo tampoco se hizo alusión a dicha parte de la sentencia, debe concluirse entonces que el actor se ha conformado con esa parte del fallo, no resultando pertinente, entonces, las alegaciones que formula en este primer capítulo, sin perjuicio de lo cual, cabe hacer presente que tampoco se ha expresado la forma en que las infracciones de derecho que se denuncian, se habrían producido en la especie, puesto que lo que se ha hecho, es reiterar los argumentos del recurso de apelación, interpuesto en su momento, en contra del fallo de primera instancia, lo cual no resulta adecuado puesto que, como se dijo, no se ha reclamado infracción alguna, en lo relativo al acogimiento de la excepción de prescripción, por lo cual, las alegaciones que se realizan no van encaminadas a un destino exitoso, al no influir en lo resuelto, de una forma que altere aquello, resultando forzoso, rechazar en este punto, el recurso.

NOVENO: Que el segundo capítulo del libelo se divide en cinco puntos.

El primero, se refiere a la errada aplicación del artículo 16 inciso 1° letra g) y del artículo 4°, ambos de la Ley N°19.496, al resolver los sentenciadores que la cláusula 3ª del contrato no era abusiva, la cual, como se dijo, establece el precio de venta de los Derechos Perpetuos de Sepultura, incorporándose una condición, para el uso de una o más capacidades, en el caso en que el precio no se haya pagado completamente, estableciéndose porcentajes que varían, para el evento de tener o no morosidades el consumidor, pero que, en todo caso, permiten hacer uso de las mencionadas capacidades.

Que de la redacción de la cláusula, no se advierte una infracción al principio de buena fe ni una renuncia de derechos, por parte del consumidor, puesto que es posible entender el sentido y alcance de lo pactado, resultando comprensible que, al menos cierta parte del precio se halle pagada, al momento de dar uso real a lo pactado en el contrato, sobretodo porque, en un número indeterminado de casos, ese precio no se enterará finalmente, porque el contratante pudo ser el usuario de la sepultura y porque probablemente no habrá encargado ni mandatado a un tercero, para que se haga cargo del saldo del precio o del pago de los futuros gastos de

mantención anuales, por lo cual, la cláusula no es abusiva, resultando acertado lo resuelto por la sentencia recurrida.

DÉCIMO: Que el segundo punto del capítulo segundo del libelo, reclama la errónea interpretación y falsa aplicación los artículos 3° letras a) y b); 4° y 16 letra g) todos de la Ley del ramo, cuando el fallo se pronuncia respecto de la alegación de nulidad por abusividad de la cláusula 6ª, impugnando el razonamiento de los sentenciadores, referido a que esta cláusula no habría sido observada durante la tramitación de la mediación en sede administrativa, lo cual no sería relevante para el hecho de analizar y determinar la abusividad de la cláusula en cuestión, además de aplicarse una norma no aplicable, como lo sería el artículo 54 J de la Ley del ramo, el cual fue incorporado el año 2018, a lo que añade que los términos absolutos de la cláusula, que establecen que anticipadamente el consumidor declara conocer, aceptar, recibir a conformidad y obligarse a cumplir, con el contrato y con el Reglamento Interno y Arancel de la Administradora Parque Cruz de Froward S.A., de lo que el recurrente desprende una renuncia anticipada a ejercer el consumidor, cualquier tipo de acciones o derechos, relativos al contenido de los mismos, lo que afectaría el principio de buena fe, al producir un desequilibrio entre las partes.

Si bien esta Corte comparte el argumento esgrimido por el actor, relativo a que no podría haber precluido el derecho a demandar la declaración de abusividad de la cláusula en cuestión, por no haberse incorporado la misma, en la etapa de mediación preliminar, ello no obsta a concluir que igualmente no resulta pertinente aquel razonamiento, a la hora de desechar esa declaración, desde que quedó asentado en el proceso, según lo razonado en el párrafo final del considerando 28° del fallo de primera instancia, hecho suyo por la sentencia recurrida, que no se aportó en el mismo la copia del señalado Reglamento Interno, para apreciar efectivamente la existencia de la eventual renuncia de derechos que se reclama, no obstante lo cual, no advierte, tal como lo expresaron los sentenciadores, una vulneración, a priori, al artículo 4° de la Ley del ramo ni al principio de buena fe, ni menos a los derechos de libre elección o a obtener una información veraz y oportuna, en los términos de la letra b) del artículo 3° de la Ley en comento.

En lo relativo a la aplicación de una norma que, efectivamente no tenía existencia, a la data de la demanda, como lo es el artículo 54 J, corresponde aclarar que el mismo se utilizó de manera referencial, para aludir al término de seis meses, contemplado también en el artículo 27 de la Ley 19.880, sobre Bases de la Administración del Estado, que establece el plazo máximo de un procedimiento administrativo, el cual, como se dijo, se utilizó en una argumentación no compartida por esta Corte, razonamientos suficientes para desechar esta parte del recurso y sin perjuicio de lo que se señalará, más adelante.

UNDÉCIMO: Que el tercer punto del capítulo segundo del libelo, reclama la errada interpretación del artículo 16 inciso 1° letra g), en relación a los artículos 4 y 17 de la Ley N°19.628, cuando la sentencia se pronuncia respecto de la alegación de nulidad, por abusividad de la cláusula 15ª, la cual autoriza a la demandada para que, en caso de cualquier incumplimiento, haga las publicaciones que se mencionan, en los sistemas comerciales de información pública o privada, aludiendo al estatuto especial, existente respecto de los antecedentes comerciales negativos, los cuales estarían regulados por el artículo 17 de la Ley citada.

Que de la lectura de los artículos señalados, contenidos en la Ley sobre Protección sobre la vida privada, vinculados con el principio de buena fe, no se advierte una vulneración de los mismos puesto que, lo que precisamente hace la cláusula, es otorgar la autorización, por parte del consumidor, para publicar su eventual incumplimiento, en caso de que ello ocurra y dar así, una

completa aplicación a la normativa especial, que exige dicha aquiescencia para proceder de la forma prescrita, no considerándose, tampoco, abusiva la cláusula 15ª.

DUODÉCIMO: Que el cuarto punto del segundo capítulo del libelo alega la infracción a la interpretación del artículo 16 letra g), en relación a lo dispuesto en el artículo 3 inciso 2º letra b), ambos de la Ley del ramo, cuando se pronuncia la sentencia respecto de la alegación de nulidad por abusividad de la cláusula 16ª, estimando el actor que lo abusivo dice relación con las obligaciones del proveedor, en cuando a las razones que podrían implicar el rechazo de un crédito, desconociendo el consumidor las condiciones objetivas para acceder al crédito, las cuales debieran ser conocidas y públicas, reiterando el argumento, referido a que el no haberse reclamado de esta cláusula en sede administrativa, no obstaría a hacerlo en la demanda, por el principio de inexcusabilidad.

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 consumidor alguno, entendiéndose entonces que la eventual negativa de la demandada a suscribir un contrato, se dará en la medida de la operaciones comerciales que comúnmente se celebran en nuestro medio, no advirtiéndose, en consecuencia, la abusividad que se reclama.

DECIMOTERCERO: Que el acápite final del capítulo segundo del recurso, reclama la errada interpretación y falsa aplicación del artículo 16 letras b) y g) de la Ley del Consumidor, en relación a lo dispuesto en el artículo 3º inciso 2º letra b), al pronunciarse acerca de la nulidad por abusividad de la cláusula 17ª, la cual establece que todos los gastos e impuestos que afecten o pudieran afectar al contrato, serán de cargo del comprador, estimando el actor que falta información para que el consumidor conozca el valor final del contrato, reclamando por la obligación del proveedor, de entregar datos oportunos y veraces.

No se advierte la falta que se denuncia, puesto que lo explicitado en la cláusula se refiere únicamente a gastos e impuestos, los últimos, establecidos por ley, por lo cual se presumen conocidos por las partes y los gastos, si los hubiere, tendrán que ser acreditados por el actor, para los efectos de ser cobrados, compartiéndose el criterio de la sentencia observada, en cuanto a que, tratándose de un contrato de adhesión, la misma debe ser interpretada a favor del consumidor, no advirtiéndose, tampoco, la abusividad que se reclama y menos la infracción a los principios contemplados en las letras b) y g) del artículo 16 o el derecho del consumidor, referido a "...conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras."

DECIMOCUARTO: Que el capítulo final del recurso reclama, en primer lugar, la errada interpretación y falsa aplicación del artículo 16 inciso primero letras a), b) y g), y el artículo 12, ambos de la Ley 19.496, cuando se pronuncia el fallo respecto de la alegación de nulidad, por abusividad de la cláusula 4ª, la cual, inicialmente, fue declarada así por el tribunal de la instancia, no obstante lo cual, la Corte de Apelaciones revocó esa decisión, al entender que, a pesar de denominarse "Carencia", no compartiría esa calidad, destinada a contratos como el de seguro y que se caracteriza porque una parte, no obstante pagar el precio, no recibe las prestaciones a que se obligó la contraria, durante un lapso determinado, lo que no ocurriría en autos, puesto que el servicio igual se entregaría, pero a cambio de un valor mayor, comparando esta situación, con una serie de otros contratos de común ocurrencia, estimando entonces no concurrir lo previsto en la letra b) del artículo 16 invocado como infringido, estimando existir

plena correspondencia y armonía entre esta cláusula y la 3ª, y la voluntad manifestada por las partes, tratándose entonces, no de un mayor precio, sino que de uno distinto, cláusula que, en todo caso, deberá interpretarse a favor del consumidor, como antes se dijo. Reclama el actor que el razonamiento correcto era el expresado en primera instancia por el sentenciador, quien consideró que existía una infracción a la buena fe, en su faz objetiva, al existir un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones derivados del contrato, al encontrarse el consumidor en la imposibilidad de renunciar a este periodo.

Que si bien esta Corte comparte el argumento esgrimido por el actor, en cuanto a que la normativa especial debe aplicarse de manera preferente, por sobre la general, atendida la finalidad de la misma, que persigue proteger los derechos de la parte más débil, lo cierto es que, aún bajo ese prisma, no logra advertirse la infracción que se denuncia, puesto que no se vislumbra cómo el proveedor podría, a partir de esta cláusula, no respetar los términos y condiciones del contrato, ni menos modificar o suspender, a su arbitrio, la ejecución del contrato; afectar el principio de buena fe o incurrir en lo previsto en la letra b) del artículo 16 de la Ley del ramo, al no tratarse de un incremento del precio, sino que, de verificarse una condición, se utilizará un precio diverso y, de fallar la misma, volverá a aplicarse el precio original, contemplado en la cláusula 3ª ya analizada, razón suficiente para desechar, también, esta alegación.

DECIMOQUINTO: Que la alegación final del recurso de casación en el fondo, reclama la errada interpretación y falsa aplicación del artículo 16 inciso primero letra g), en relación a lo dispuesto en los artículos 4 y 50 letra A, todos de la Ley del Consumidor, cuando se pronuncia la sentencia respecto de la alegación de nulidad por abusividad de la cláusula 18ª, relativa al haber fijado las partes domicilio en la ciudad de Punta Arenas, lugar donde se ubica el cementerio en cuestión.

Reclama el actor y recurrente que, existiendo una norma expresa que prohíbe prorrogar la competencia, debió aplicarse aquella, con preferencia a lo dispuesto en el artículo 134 del Código Orgánico de Tribunales, y no como lo hizo la Corte de Apelaciones, la cual tuvo en consideración que, a la fecha de trabarse la litis, la única agencia de la demandada era la ubicada en la ciudad de Punta Arenas, por lo que no resultaba viable procesalmente que existiera otros tribunales relativamente competentes, atendido el elemento territorio, para conocer de los conflictos de relevancia jurídica suscitados entre las partes, además de la regla general de competencia antes mencionada, añadiendo a aquello que las partes no incurrieron en acto prohibido alguno, susceptible de ser anulado, por lo que malamente podría considerarse que se está en presencia de una cláusula abusiva, ya que, a partir de la modificación incorporada por la Ley 21.081, publicada el 13 de septiembre de 2018, efectivamente la prórroga de competencia se encuentra expresamente prohibida, lo cual no afecta a lo ocurrido en autos, atendida la época de vigencia de esa ley la fecha en la cual se trabó la litis. Reclama el actor que se infringió además el principio que impide la renuncia anticipada de derechos para el consumidor, en este caso en concreto, en cuanto a elegir la competencia territorial de un tribunal, citando el artículo vigente a la época del proceso, el 50 A de la Ley del Consumidor, el cual establecía que: “Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor.”, desprendiendo de su redacción que, perfectamente, una infracción pudo tener un lugar de comisión distinto a aquel donde se ubica el cementerio, dando como ejemplo el deber de información, para el caso en que el consumidor tuviera domicilio en una comuna diversa, desprendiendo de aquello una prohibición tácita de prorrogar la competencia, lo cual se materializó después en la actual redacción del artículo citado.

Que si bien es cierta la alegación del actor, en cuanto a la intención manifestada por el legislador, de no admitir prórrogas de competencia, se advierte que la primera de las hipótesis legales, a la fecha de los hechos, era otorgar competencia al juez de la comuna en la que se hubiera celebrado el contrato, esto es, Punta Arenas, no advirtiéndose un vicio que afecte de manera cierta a los consumidores, quienes tampoco reclamaron por esta cláusula, durante la tramitación del juicio, compartiéndose en este caso, el razonamiento del tribunal ad quem, en cuanto a que la actual redacción de la norma, que perentoriamente prohíbe la prórroga de competencia, no resultando aplicable al proceso en estudio, no advirtiéndose un perjuicio para los consumidores, reparable mediante una declaración de nulidad.

DECIMOSEXTO: Que, como resultado de los razonamientos que se han expuesto, se concluye, necesariamente, que la sentencia impugnada no ha incurrido en los errores de derecho denunciados por la demandante, motivo suficiente para desestimar sus pretensiones.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 764, 765, 767, 785 y 805 del Código de Procedimiento Civil, se rechaza el recurso de casación en el fondo, interpuesto por el abogado don Rodrigo Elgueta Imaray, en representación de la parte demandante, en contra de la sentencia de la Corte de Apelaciones de Punta Arenas, dictada el día veinticinco de enero de dos mil veintiuno”⁵.

Comentario

La sentencia en comento es relevante para efectos de determinar qué cláusulas de un contrato de adhesión, particularmente de derechos de sepultura, son abusivas y, por lo tanto, nulas. Es relevante para este caso también el hecho de que el proveedor haya cambiado, ante un juicio previo, su modelo de contrato de adhesión y, además, que ante el llamado a los consumidores a manifestarse sobre la abusividad o alguna afectación que genere un daño derivado del contrato, nadie haya concurrido.

⁵ Ibid., considerandos cuarto a decimosexto, p.8-24.