

CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LA CORTE SUPREMA

María Elisa Morales Ortiz (Directora)

Diego Nichi Burgos (Coordinador)

ACADEMIA DE DERECHO CIVIL
UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES

2026

Sobre los autores y el proyecto

El presente informe fue elaborado por los miembros del proyecto “Cláusulas abusivas en la Corte Suprema”, de la Academia de Derecho Civil de la Universidad Diego Portales, dirigido por la profesora María Elisa Morales Ortiz, Doctora en Derecho por la Universidad de Chile y Académica de la Universidad Alberto Hurtado, y coordinado por Diego Nichi Burgos, abogado, Licenciado en Ciencias Jurídicas de la Universidad de La Frontera y Profesor de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Austral de Chile.

Los integrantes del proyecto son estudiantes, egresados y licenciados de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Austral de Chile:

Dasmara Riffo Álvarez (sub coordinadora)

Maximiliano Jiménez (sub coordinador)

Valentina Pineda (sub coordinadora)

Cristián Catalán

Erick Soto C

Loreta Etchebarne

Gilda Novoa M.

Vicente Pérez

Sofía Hidalgo

Nicolás Peters

Florencia García

Gustavo Prieto L

Carlos Yáñez

Gabriela Villarroel Soriano

Ignacio Duhalde Vidal

Horacio Vergara

Catalina Muñoz G.

Índice

Introducción.....	6
EL CONTROL DE CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LA JURISPRUDENCIA RECIENTE DE LA CORTE SUPREMA.....	8
I. Sobre el contrato de adhesión.....	9
II. Causales de abusividad del artículo 16.....	16
III. Sanción a las cláusulas abusivas.....	30
IV. La cláusula de aceleración	32
I. Contrato de adhesión.....	34
1) Generalidades sobre el contrato de adhesión	34
1. Contrato de adhesión como presupuesto para el control de fondo: Sernac con Sociedad Educacional El Maule S.A. Rol 26545-2024, de 18 de julio de 2025.	34
2. Noción de contrato de adhesión. Sernac con Administradora de Mutuos Hipotecarios Hogar y Mutuo S.A. Rol 63291-2021, de 18 de abril de 2023.	34
3. Banco Santander Chile con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía. Rol 34713-2023, de 24 de octubre de 2024.....	36
2) Términos y condiciones en páginas web.....	37
1. Sernac con Needish Limitada. Rol 28.972-2019, de 10 de septiembre de 2021.....	37
2. Sernac con PuntoTicket S.A. Rol 5965-2022, de 10 de julio de 2024.	38
3) Contratos de adhesión en el mercado inmobiliario.....	39
1. Sernac con Inmobiliaria Socovesa Santiago S.A. Rol 79406-2020, de 20 de marzo de 2023.....	39
2. Sernac con San Sebastián Inmobiliaria. Rol 71686-2021, de 13 de abril de 2023.	40
II. Causales de abusividad.....	41
a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen;	42
1. Sernac con Sociedad Educacional El Maule S.A. Rol 26545-2024, de 18 de julio de 2025.	42
2. Sernac con Inmobiliaria Socovesa Santiago S.A. Rol 79406-2020, de 20 de marzo de 2023.....	44
3. Sernac con PuntoTicket S.A. Rol 5965-2022, de 10 de julio de 2024.	45
4. Sernac con Comercializadora S.A. Rol 14563-2021, de 25 de febrero de 2021.....	48

5.	Sernac con Inmobiliaria Parque Cruz de Froward S.A. Rol 14286-2021, de 27 de febrero de 2023.	51
b)	Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica;.....	52
1.	Sernac con Inversiones y Tarjetas S.A. Rol 5717-2023, de 10 de Octubre de 2024.	52
2.	Sernac con Inmobiliaria Parque Cruz de Froward S.A. Rol 14286-2021, de 27 de febrero de 2023.	55
c)	Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables;	56
1.	Sernac con Sociedad Educacional El Maule S.A. Rol 26545-2024, de 18 de julio de 2025.	57
2.	Sernac con PuntoTicket S.A. Rol 5965-2022, de 10 de julio de 2024.	58
d)	Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;.....	61
1.	Sernac con Inversiones Nueva La Polar SpA. Rol 5787-2023, de 6 de junio de 2024.....	61
2.	Asociación de Consumidores de Tarapacá con Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile (D.C.), Rol 22.097-2019, de 29 de marzo de 2021.	62
e)	Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio;.....	64
1.	Sernac con Sociedad Educacional El Maule S.A. Rol 26545-2024, de 18 de julio de 2025.	64
2.	Sernac con Inversiones Nueva La Polar SpA. Rol 5787-2023, de 6 de junio de 2024.....	66
3.	Sernac con Needish Limitada. Rol 28.972-2019, de 10 de septiembre de 2021.....	67
4.	Sernac con PuntoTicket S.A. Rol 5965-2022, de 10 de julio de 2024.	69
5.	Sernac con Inversiones y Tarjetas S.A. Rol 5717-2023, de 10 de Octubre de 2024.	72
f)	Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato;.....	73
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, y	74

1.	Sernac con Sociedad Educacional El Maule S.A. Rol 26545-2024, de 18 de julio de 2025.	74
2.	Sernac con Inversiones Nueva La Polar SpA. Rol 5787-2023, de 6 de junio de 2024.....	76
3.	Sernac con Needish Limitada. Rol 28972-2019, de 10 de septiembre de 2021.....	77
4.	Sernac con Inmobiliaria Socovesa Santiago S.A. Rol 79406-2020, de 20 de marzo de 2023.....	79
5.	Banco Santander Chile con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía. Rol 34713-2023, de 24 de octubre de 2024.....	82
6.	Sernac con PuntoTicket S.A. Rol 5965-2022, de 10 de julio de 2024.	85
7.	Banco Santander – Chile con González. Rol 12146-2024, de 27 de junio de 2025.	97
8.	Sernac con Comercializadora S.A. Rol 14563-2021, de 25 de febrero de 2021.....	100
9.	Sernac con Administradora Alto Mantagua S.A. Rol 95320-2021, de 14 de agosto de 2023.	103
10.	Sernac con Inversiones y Tarjetas S.A. Rol 5717-2023, de 10 de Octubre de 2024.....	105
11.	Asociación de Consumidores de Tarapacá con Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile (D.C.). Rol 22097-2019, de 29 de marzo de 2021.	110
12.	Sernac con Inmobiliaria San Sebastián. Rol 71686-2021, de 13 de abril de 2023.	111
13.	Sernac con Inmobiliaria Parque Cruz Froward. Rol 14286-2021, de 27 de febrero de 2023.	114
h) Limiten los medios a través de los cuales los consumidores puedan ejercer sus derechos, en conformidad con las leyes.....		120
III. Sanción a las cláusulas abusivas		120
1.	Sernac con Inmobiliaria Socovesa Santiago S.A. y otra. Rol 79406-2020, de 20 de marzo de 2023.	120
2.	Banco Santander Chile con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía. Rol 34713-2023, de 24 de octubre de 2024.....	121
3.	Sernac con Punto Ticket S.A. Rol 5965-2022, de 10 de julio de 2024	123
4.	Sernac con Comercializadora S.A. Rol 14563-2021, de 25 de febrero de 2021.....	124
IV. La cláusula de aceleración.....		124
1.	Banco Santander Chile con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía. Rol 34713-2023, de 24 de octubre de 2024.....	124
2.	Banco Santander – Chile con González. Rol 12146-2024, de 27 de junio de 2025.	128
3.	Sernac con Administradora Alto Mantagua S.A. Rol 95320-2021, de 14 de agosto de 2023.	130
4.	Scotiabank con Guerrero. Rol 152681-2022, de 09 de noviembre de 2023.	132
5.	Sernac con Inversiones y Tarjetas S.A. Rol 5717-2023, de 10 de Octubre de 2024.	135
6.	Asociación de Consumidores de Tarapacá con Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile (D.C.). Rol 22097-2019, de 29 de marzo de 2021.	137

Introducción

El presente informe da cuenta de la jurisprudencia de la Corte Suprema de Chile en materia de cláusulas abusivas en contratos de adhesión, correspondiente al período comprendido entre los años 2020 y 2025. Su elaboración es fruto del trabajo colectivo del proyecto “Cláusulas abusivas en la Corte Suprema”, desarrollado en el marco de la Academia de Derecho Civil de la Universidad Diego Portales, bajo la dirección de la profesora María Elisa Morales Ortiz, la coordinación de Diego Nichi Burgos y la colaboración de estudiantes de pregrado, egresados y licenciados de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Austral de Chile.

En Chile, la Ley N.º 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece un régimen de control de fondo de las cláusulas contenidas en contratos de adhesión, enlistando las causales para la declaración de abusividad en el artículo 16 de la misma ley cuyo alcance ha generado bastante casuística y ha dado lugar a interesantes debates que han escalado hasta el Máximo Tribunal. El análisis sistemático de la jurisprudencia de la Corte Suprema al respecto resulta, por tanto, indispensable para comprender el estado actual del derecho vigente en la materia.

Desde el punto de vista metodológico, la selección de sentencias se realizó mediante el buscador jurisprudencial del Poder Judicial, identificando aquellas en que la Corte Suprema se pronunció expresamente sobre causales de abusividad de cláusulas contenidas en contratos de adhesión durante el período 2020–2025. Se descartaron las sentencias que se limitaban a confirmar los fallos de instancia sin desarrollar fundamentos propios, así como aquellas que carecieron de toda motivación en materia de control de cláusulas por aplicación del artículo 16. Las sentencias seleccionadas fueron fichadas por los integrantes del equipo y posteriormente sistematizadas por el coordinador, dando lugar a la estructura que se presenta a continuación.

El informe tiene una parte analítica y una expositiva. En la primera, los profesores que dirigieron y coordinaron el proyecto, emiten su opinión sobre los hallazgos y principales tendencias jurisprudenciales en la materia. La segunda parte consiste en fichas de las sentencias seleccionadas. Esta última parte tiene un propósito estrictamente ilustrativo:

exponer y sistematizar los criterios que la Corte Suprema ha desarrollado en la materia. En ese sentido, en dicha parte del trabajo no se pretende evaluar críticamente las decisiones ni proponer reformas, sino ofrecer una herramienta de consulta que permita a abogados, académicos, jueces y otros operadores del derecho acceder de manera ordenada a los pronunciamientos del máximo tribunal sobre este asunto.

Se deja constancia de que en dicha sección, cada vez que se hace alusión a una sentencia, se reiteran los hechos y cuestiones más relevantes, a fin de que cada capítulo y sección sea autosuficiente, y no se obligue al lector a navegar innecesariamente por todo el Informe en busca de antecedentes.

Así las cosas, el trabajo se organiza en cinco capítulos principales, comenzando con un ensayo elaborado por los profesores María Elisa Morales y Diego Nichi Burgos, emitiendo opiniones y comentarios sobre la jurisprudencia recopilada. Luego, pasando a la exposición de sentencias, se aborda la noción de contrato de adhesión, presupuesto fundamental del control de fondo regulado en el artículo 16 de la Ley N° 19.496. La tercera sección examina las causales de abusividad que la Corte ha reconocido como fundamento para la ineficacia de cláusulas. La cuarta sección trata la sanción aplicable a las cláusulas declaradas abusivas. La última sección se dedica específicamente a la cláusula de aceleración, materia respecto de la cual se aprecia una línea jurisprudencial de especial relevancia práctica.

EL CONTROL DE CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LA JURISPRUDENCIA RECIENTE DE LA CORTE SUPREMA

MARÍA ELISA MORALES ORTIZ¹

DIEGO ANTONIO NICHÍ BURGOS²

Las sentencias dictadas por la Corte Suprema durante el período seleccionado muestran que el control de cláusulas abusivas en el derecho chileno del consumo se ha ido consolidando a partir de dos niveles de análisis. El primero dice relación con la determinación del presupuesto de aplicación del artículo 16 de la Ley N.º 19.496: la existencia de un contrato de adhesión. El segundo se refiere al examen específico de las causales de abusividad previstas en dicha disposición.

En este contexto, el presente informe tiene por objeto sistematizar los principales criterios utilizados por el máximo tribunal para calificar un contrato como contrato de adhesión y, a partir de ello, determinar cuándo resulta procedente el control de contenido de las cláusulas predispuestas por el proveedor. Esta cuestión es especialmente relevante, pues en nuestro ordenamiento la abusividad, en principio, no se controla de manera abstracta respecto de cualquier contrato de consumo, sino dentro del ámbito delimitado por el artículo 16 de la Ley N.º 19.496, cuyo encabezado remite precisamente a los contratos de adhesión.

Desde esta perspectiva, en términos generales la jurisprudencia reciente permite advertir que la Corte Suprema no se limita a constatar la existencia de cláusulas previamente redactadas por el proveedor, sino que exige verificar si el consumidor tuvo o no una posibilidad real de incidir en su contenido. De este modo, la noción determinante de contrato de adhesión se construye a partir de dos elementos centrales: la predisposición unilateral de las estipulaciones contractuales y la ausencia de una posibilidad efectiva de modificación por parte del consumidor.

¹ Doctora en Derecho, Universidad de Chile. Académica de la Facultad de Derecho de la Universidad Alberto Hurtado.

² Abogado, Universidad de La Frontera. Estudiante del Magíster en Derecho de Daños de la Universidad Adolfo Ibáñez. Profesor de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Austral de Chile.

Una vez establecido este presupuesto, corresponde examinar la forma en que la Corte ha aplicado las distintas causales del artículo 16 de la Ley N.º 19.496. En particular, resulta relevante analizar cómo el tribunal ha identificado desequilibrios importantes entre los derechos y obligaciones de las partes, restricciones injustificadas a los derechos del consumidor, facultades excesivas otorgadas al proveedor y otros mecanismos contractuales que pueden alterar la posición jurídica del adherente en perjuicio de sus intereses a la luz de los literales de la norma citada.

Por ello, el informe se organiza en dos partes. En primer lugar, se aborda la noción de contrato de adhesión y los criterios jurisprudenciales utilizados para determinar su concurrencia. En segundo lugar, se examinan las causales específicas de abusividad del artículo 16 que han sido aplicadas por la Corte Suprema durante el período analizado.

I. Sobre el contrato de adhesión

1. Noción de contrato de adhesión

La noción de contrato de adhesión resulta crucial en materia de cláusulas abusivas, pues nuestro ordenamiento circunscribe el control de contenido de estas cláusulas, en el ámbito de las relaciones de consumo, a los contratos de adhesión. Así se desprende con claridad del encabezado del artículo 16 de la Ley N.º 19.496, en relación con la definición contenida en el artículo 1 N.º 6 del mismo cuerpo legal.

En este sentido ha razonado la Corte Suprema, entre otras decisiones, en *SERNAC con Sociedad Educacional El Maule S.A.*, Rol N.º 26.545-2024, de 18 de julio de 2025³ y, de similar forma en *Sernac con San Sebastián Inmobiliaria*. Rol 71686-2021, de 13 de abril de 2023⁴.

Por su parte, en *SERNAC con Administradora de Mutuos Hipotecarios Hogar y Mutuo S.A.*, Rol N.º 63.291-2021, de 18 de abril de 2023⁵, la Corte aporta un razonamiento de especial relevancia al sostener que el solo hecho de que las cláusulas hayan sido propuestas por una

³ Ver sentencia N.º 1 de la sección 1 del capítulo I de este trabajo.

⁴ Ver sentencia N.º 2 de la sección 3 del capítulo I de este trabajo.

⁵ Ver sentencia N.º 2 de la sección 1 del capítulo I de este trabajo.

de las partes no convierte automáticamente al contrato en uno de adhesión. Para que ello ocurra es necesario, además, que el consumidor carezca de una posibilidad real de alterar o modificar su contenido.

Posteriormente, en *Banco Santander Chile con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía*, Rol N° 34.713-2023, de 24 de octubre de 2024⁶, la Corte desarrolla una especie de *iter* o test de análisis de abusividad⁷. En esa línea, señala que la primera cuestión que debe verificarse consiste en determinar si el contrato sometido a examen constituye efectivamente un contrato de adhesión en los términos del artículo 1 N° 6 de la Ley N.º 19.496. Para ello constata que se trata de un contrato “cuyas estipulaciones fueron propuestas unilateralmente por el proveedor”, sin que el consumidor “pudiera alterarlas o modificarlas”. Solo una vez satisfechas ambas exigencias resulta procedente ingresar al ámbito de aplicación del artículo 16.

A su vez, en *SERNAC con Needish Limitada*, Rol N° 28.972-2019, de 10 de septiembre de 2021⁸, la Corte reafirma un razonamiento que ya se advertía en decisiones anteriores⁹: los “Términos y Condiciones”, que constituyen manifestaciones típicas de cláusulas generales de la contratación, son considerados contratos de adhesión para efectos de la aplicación de la Ley N° 19.496. Con ello, el máximo tribunal parece apartarse de una lectura estrictamente literal del artículo 1 N° 6, que podría sugerir una noción más restringida de contrato de adhesión que admitiría solo control de cláusulas contractuales concretas y vigentes y no abstractas, como lo son las cláusulas generales. En un sentido semejante se pronuncia posteriormente en *SERNAC con PuntoTicket S.A.*, Rol N.º 5.965-2022, de 10 de julio de 2024¹⁰.

⁶ Ver sentencia N° 3 de la sección 1 del capítulo I de este trabajo.

⁷ Un comentario más exhaustivo se puede ver en: Morales, María Elisa (2025). “Comentario a la sentencia de la Corte Suprema ‘Banco Santander con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía’, Rol N° 34713-2023, de 24 de octubre de 2024”, en Iñigo de La Maza y Boris Loayza (dirs.) y María Leticia Salinas y Diego Sanhueza (coords.). *Protección de los derechos de los consumidores: comentarios y sentencias de la Corte Suprema sobre la Ley n° 19.496*. Santiago: DER Ediciones.

⁸ Ver sentencia N° 1 de la sección 2 del capítulo I de este trabajo.

⁹ Morales, María Elisa (2017). “El control judicial como control preventivo de cláusulas abusivas (Corte Suprema)”. *Revista de Derecho (Valdivia)*, vol. 30, n° 1; Campos, Sebastián (2025): “La noción de cláusula no negociada y su importancia en la efectiva aplicación de los controles de incorporación y de contenido”, *Revista Chilena de Derecho Privado*, N.º 44, pp. 253-276

¹⁰ Ver sentencia N° 2 de la sección 2 del capítulo I de este trabajo.

Finalmente, otra cuestión interesante, de la que si bien la Corte Suprema no se pronunció, quedando asentado en instancia, dice relación sobre si un pagaré puede calificar como un contrato de adhesión. En el caso Sernac con Sociedad Educacional del Maule S.A., el tribunal de primera instancia había desechado calificarlo como tal. Sin embargo, la Corte de Apelaciones de Santiago revocó dicha decisión, estimando que tratándose de las partes *“no es posible desvincular el pagaré del negocio causal que le dio origen, el cual, en este caso, es un contrato de adhesión de carácter educacional al cual le resulta plenamente aplicable la Ley de Protección al Consumidor, debiendo seguir el pagaré, en función de su accesoriedad, la misma suerte”*¹¹.

El artículo 1° N° 6 de la Ley N° 19.496 cumple una función instrumental dentro del sistema, en cuanto define el presupuesto objetivo de aplicación del artículo 16, esto es, el ámbito del control de las cláusulas abusivas. Desde una óptica contextual, su finalidad no es configurar una categoría contractual autónoma, sino delimitar las situaciones que deben someterse al control de fondo. En consecuencia, una interpretación excesivamente formal o restrictiva del artículo 1° N° 6, que supedita el control a la existencia de un contrato perfeccionado o a la imposición total de las cláusulas, frustra la eficacia del artículo 16, vaciando de contenido su propósito preventivo y tuitivo.¹²

Ahora bien, tanto la evolución del concepto como el derecho extranjero¹³, demuestran que la idea de contrato de o por adhesión no se agota en la presencia de un contrato formalmente celebrado -podrían ser cláusulas generales controladas en abstracto- ni exige una absoluta imposición de cláusulas. El factor determinante es la desigualdad estructural de poder de negociación que permite a una de las partes imponer todo o parte del contenido prescriptivo del negocio sin la participación del adherente. Aun cuando parte del contenido contractual

¹¹ Corte de Apelaciones de Santiago, Rol 19567-2023, de 11 de junio de 2024.

¹² Morales, María Elisa (2025). “Algunos problemas ligados a la estrechez de la noción de contrato de adhesión del art. 1° N° 6 de la Ley N° 19.496”. Ponencia presentada en las XXI Jornadas Nacionales de Derecho Civil en la Universidad Austral de Chile, 9, 10 y 11 de noviembre de 2025.

¹³ Por ejemplo, la directiva 93/13 en su artículo 3.2. señala, en lo pertinente: “Se considerará que una cláusula no se ha negociado individualmente cuando haya sido redactada previamente y el consumidor no haya podido influir sobre su contenido, en particular en el caso de los contratos de adhesión.

El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se hayan negociado individualmente no excluirá la aplicación del presente artículo al resto del contrato si la apreciación global lleva a la conclusión de que se trata, no obstante, de un contrato de adhesión.”

haya sido objeto de discusión o ajuste, puede seguir hablándose de contratación por adhesión, pues lo determinante es el modo en que se establece en su conjunto el contenido de la o las cláusulas sometidas a control. Una técnica aconsejable es valorar el contexto negocial o el contrato en su conjunto, es decir que la apreciación global nos lleve a concluir que se trata de contratación por adhesión; otra manera es fijar la atención en la o las cláusulas respectivas, es decir que la cláusula o cláusulas que se someten a control han sido impuesta sin importar que otros elementos o términos del contrato fueron o no negociados.

Esta lectura encuentra apoyo, además, en una interpretación sistemática de la Ley N° 19.496, en particular en el artículo 17, inciso segundo, que establece la regla de prevalencia y permite mantener el control de abusividad incluso en contratos con cláusulas parcialmente negociadas. Además, a la luz del artículo 2° ter, que impone el principio pro-consumidor como criterio rector de interpretación, el artículo 1° N° 6 debe ser leído de manera funcional y finalista, no literal ni restrictiva. Si su función es delimitar el ámbito del control previsto en el artículo 16, su interpretación debe favorecer la eficacia de dicho control y no limitarla¹⁴.

2. Los contratos preparatorios en el ámbito inmobiliario

Durante el período analizado se produce un importante pronunciamiento relativo a la noción y alcance del contrato de adhesión en el ámbito inmobiliario. Se trata de *SERNAC con Inmobiliaria Socovesa Santiago S.A.*, Rol N.º 79.406-2020, de 20 de marzo de 2023¹⁵.

La relevancia de esta decisión radica en que aborda el problema de los contratos preparatorios, cuestión que ha suscitado dudas interpretativas a partir del artículo 2 letra e) de la Ley N.º 19.496, disposición que establece que quedan sujetos a las normas de dicha ley:

“Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la Ley N.º 19.472”.

¹⁴ Morales, María Elisa (2025). “Algunos problemas ligados a la estrechez de la noción de contrato de adhesión del art. 1° N° 6 de la Ley N° 19.496”. Ponencia presentada en las XXI Jornadas Nacionales de Derecho Civil en la Universidad Austral de Chile, 9, 10 y 11 de noviembre de 2025.

¹⁵ Ver sentencia N° 1 de la sección 3 del capítulo I de este trabajo.

Dado que la norma no menciona expresamente las promesas de compraventa ni otros contratos preparatorios, se ha discutido si estos instrumentos quedan comprendidos dentro del ámbito de aplicación de la legislación de consumo.

Lo relevante para los efectos de este trabajo es que la Corte Suprema debió pronunciarse acerca de la naturaleza adhesiva de dos instrumentos utilizados habitualmente por las inmobiliarias: la reserva y la promesa de compraventa. Se trata de Sernac con Inmobiliaria Socovesa Santiago S.A. Rol 79406-2020, de 20 de marzo de 2023¹⁶.

En el citado caso, el fallo de primera instancia declaró abusivas diversas cláusulas contenidas en el contrato de promesa de compraventa, pero rechazó efectuar el mismo análisis respecto del documento denominado “reserva”, por estimar que este último no constituía un contrato de adhesión. Dicho razonamiento fue posteriormente confirmado por la Corte Suprema.

En su sentencia el máximo tribunal sostuvo que la “reserva para operación de compra de inmueble no constituye un contrato de adhesión en los términos que define el artículo 1 N°6 de la Ley N°19.496 toda vez que no existe una aceptación pura y simple de los términos del contrato por parte del consumidor. En consecuencia, no le resulta aplicable el artículo 16 de la misma ley”¹⁷. Por el contrario, “los contratos de promesa de compraventa constituyen contratos de adhesión, pues las condiciones ofrecidas por el proponente están consignadas en formularios impresos de tipo uniforme, sin que el consumidor pueda eliminar ninguna de ellas, debiendo limitarse únicamente a aceptarlas o rechazarlas”¹⁸.

La Corte profundiza en las razones que justifican la exclusión de la reserva del concepto de contrato de adhesión concluyendo que “la reserva no es únicamente una propuesta del proveedor que el consumidor no puede alterar, toda vez que este puede determinar lo más fundamental de su contenido, que es la unidad o vivienda sobre la cual recae, pudiendo elegir la clase, ubicación y precio del inmueble que se reserva.”¹⁹

¹⁶ Ibidem.

¹⁷ Considerando tercero, en el que enumera las cuestiones que quedaron asentadas en primera instancia.

¹⁸ Considerando tercero, en el que enumera las cuestiones que quedaron asentadas en primera instancia.

¹⁹ Considerando duodécimo.

De este modo, y como se puede leer de los considerandos reproducidos en la parte respectiva de este trabajo²⁰, la Corte Suprema construye una distinción particularmente interesante entre ambos instrumentos.

Respecto de la reserva, considera que no constituye un contrato de adhesión porque:

1. El consumidor participa activamente en la determinación de elementos esenciales del negocio.
2. Puede elegir la vivienda específica objeto de la reserva.
3. Puede decidir aspectos relevantes de la operación, como la clase, ubicación y precio del inmueble.
4. No existe una mera aceptación de las condiciones predispuestas por el proveedor.
5. El acto genera obligaciones recíprocas, incluyendo el deber de la inmobiliaria de mantener apartada la unidad reservada durante un plazo determinado.

En cambio, la promesa de compraventa sí es considerada un contrato de adhesión porque:

1. Sus estipulaciones se encuentran previamente redactadas en formularios uniformes.
2. Las condiciones contractuales son predispuestas unilateralmente por la inmobiliaria.
3. El consumidor carece de facultades para eliminar o modificar las cláusulas ofrecidas.
4. Su única alternativa práctica consiste en aceptar o rechazar íntegramente el contenido contractual.
5. Se cumplen, por tanto, los dos requisitos que la propia jurisprudencia ha identificado como característicos del contrato de adhesión: predisposición unilateral de las cláusulas e imposibilidad real de negociación por parte del adherente.

De lo anterior se pueden realizar muchas observaciones interesantes.

Primero. La sentencia resulta especialmente relevante porque demuestra que la utilización de formularios estandarizados no basta, por sí sola, para calificar un contrato como de adhesión. Lo decisivo para la Corte continúa siendo determinar si el consumidor conserva o no una capacidad efectiva de incidencia sobre el contenido del negocio jurídico. Según esta decisión,

²⁰ Ver sentencia N° 1 de la sección 3 del capítulo I de este trabajo.

allí donde esa capacidad subsiste, como ocurre en la reserva inmobiliaria, el control de cláusulas abusivas del artículo 16 no resulta procedente; allí donde desaparece, como sucede en la promesa de compraventa, se abre plenamente el ámbito de aplicación de dicho control. Sin embargo, como se dijo más arriba, la evolución del concepto de contratación de adhesión muestran que esta no se restringe a contratos formalmente celebrados ni exige la imposición absoluta de todas sus cláusulas. Lo decisivo es la existencia de una desigualdad estructural en el poder de negociación que permita a una de las partes determinar, total o parcialmente, el contenido contractual sin una participación real del adherente. En consecuencia, la negociación de ciertos aspectos del contrato no excluye su carácter de adhesión cuando ciertas cláusulas sometidas a control han sido predispuestas o impuestas. Para identificar esta situación, se propone atender tanto al contexto negocial y al contrato en su conjunto como, específicamente, al origen y forma de incorporación de las cláusulas cuya validez se cuestiona.

Segundo. Sobre la negociación de los elementos esenciales del negocio, sostener que el contrato no es de adhesión por esa razón es desconocer las ideas centrales sobre control de fondo de abusividad. En el modelo europeo de control de cláusulas, que es el que sigue parcialmente nuestro ordenamiento, la exclusión del control de contenido de las cláusulas relativas al objeto principal del contrato y a la adecuación del precio, se encuentra expresamente prevista en el artículo 4.2 de la Directiva 93/13. Siguiendo ese modelo, la doctrina nacional ha sostenido que “la exclusión del control de fondo de las cláusulas que regulan elementos esenciales y, en especial la prohibición de evaluar la adecuación del precio, se funda en la asunción de que son libremente discutidas por las partes en una economía de libre mercado y que además son las únicas cláusulas en que el consumidor promedio pone realmente atención.”²¹

Tercero. Más precisamente, sobre la aplicación de la Ley N°19.496 a contratos preparatorios en el ámbito inmobiliario y más precisamente el control de abusividad, se ha señalado que las promesas de compraventa celebradas entre una inmobiliaria o constructora y un

²¹ Morales, María Elisa (2026). “Control de las cláusulas que se refieren al objeto principal del contrato y a la adecuación del precio”, en E. Isler Soto, F. Barrientos Camus, R. Barcia Lehmann y S. Bozzo Hauri (Dirs.), *Estudios de Derecho de Consumo VIII. Actas de las XIV Jornadas Nacionales de Derecho de Consumo Universidad Autónoma de Chile* (pp. 241–252). Rubicón Editores, p. 248.

consumidor quedan comprendidas dentro del ámbito de aplicación de la Ley N.º 19.496²². En efecto, la determinación del estatuto aplicable exige analizar tanto el elemento subjetivo de la relación —esto es, la concurrencia de un proveedor y un consumidor en los términos del artículo 1 de la LPDC— como su dimensión objetiva, verificando si el negocio jurídico integra una relación de consumo conforme a los artículos 2 y 2 bis de la misma ley. Aunque la promesa de compraventa constituye un contrato preparatorio que no transfiere todavía el dominio del inmueble, ello no impide calificarla como un acto comprendido en la relación de consumo, pues forma parte del proceso contractual dirigido a la adquisición definitiva del bien por el consumidor. En esta línea, siguiendo la noción de consumidor potencial, los actos preparatorios de un contrato de consumo deben quedar igualmente amparados por la LPDC, ya que constituyen antecedentes necesarios de la contratación definitiva. Asimismo, el control de contenido de las cláusulas abusivas no se encuentra regulado por la Ley General de Urbanismo y Construcciones²³, razón por la cual resulta aplicable el artículo 2 bis letra a) de la LPDC, que permite la aplicación de esta ley en las materias no previstas por la legislación especial. En conclusión, tanto la reserva como la promesa de compraventa integran el iter contractual de la relación de consumo y, por consiguiente, quedan sometidas al control de abusividad previsto en el artículo 16 de la LPDC²⁴.

II. Causales de abusividad del artículo 16

Del examen de la jurisprudencia del período analizado puede advertirse que existe una causal de abusividad que recibe una aplicación significativamente más frecuente por parte de la

²² Morales, María Elisa y Nichi, Diego (2021) “Cláusulas abusivas en contratos de promesa de compraventa. Análisis a partir del caso ‘SERNAC con Constructora Santa Beatriz’”. *Revista de Derecho de la Universidad Católica de la Santísima Concepción*, 38, 175–195. <https://doi.org/10.21703/issn0717-0599/2021.n38-08>

²³ Decreto con Fuerza de Ley N.º 458, aprueba nueva Ley General de Urbanismo y Construcciones.

²⁴ Morales, María Elisa y Nichi, Diego (2021) “Cláusulas abusivas en contratos de promesa de compraventa. Análisis a partir del caso ‘SERNAC con Constructora Santa Beatriz’”. *Revista de Derecho de la Universidad Católica de la Santísima Concepción*, 38, 175–195. <https://doi.org/10.21703/issn0717-0599/2021.n38-08>. En un sentido similar: Díaz de Valdés Haase, Macarena. (2020). “Nulidad de cláusulas abusivas en reservas, promesas de compraventa y compraventas suscritas por consumidores de viviendas comercializadas en verde”. *Revista chilena de derecho privado*, (35), 273-285. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-80722020000200273>

Corte Suprema: la contenida en el artículo 16 letra g) de la Ley N.º 19.496.²⁵ Ello se explica por su configuración como una cláusula general llamada a operar como un verdadero test de control de contenido respecto de cualquier estipulación que genere un desequilibrio importante en perjuicio del consumidor.

Precisamente por esta función, la letra g) suele concurrir conjuntamente con otras hipótesis específicas previstas en los restantes literales del artículo 16. Así, no resulta infrecuente encontrar sentencias en que una misma cláusula es calificada simultáneamente como contraria a una o más causales tipificadas y, además, como infractora de la letra g). En otras palabras, la cláusula general no sustituye a las hipótesis particulares, sino que las complementa, reforzando el juicio de abusividad efectuado por el tribunal.

Con todo, durante el período estudiado esta concurrencia de causales no ha derivado en una multiplicación de sanciones pecuniarias por un mismo hecho.²⁶ La Corte ha mantenido el criterio de evitar una doble o triple punición respecto de una misma cláusula, sin perjuicio de la aplicación conjunta de los efectos propios de la declaración de abusividad, particularmente la nulidad de la estipulación y la correspondiente sanción infraccional en línea con la doctrina más reciente sostenida por Gatica, Soto y Villalón²⁷. Estos autores sostienen que la incorporación de cláusulas abusivas en contratos por adhesión no solo debe dar lugar a su nulidad, sino también a la imposición de una multa al proveedor. En su opinión, si bien la jurisprudencia y la doctrina chilenas mantienen posiciones divergentes respecto de la procedencia de esta sanción, las tesis que la rechazan descansan en una comprensión errónea del sistema sancionatorio previsto en la Ley N.º 19.496. Desde una perspectiva dogmática, afirman que la incorporación de cláusulas abusivas constituye una infracción a la Ley de

²⁵ De las sentencias estudiadas en el informe se colige la diferencia. Mientras las causales de las letras a), b), c) y d) fueron invocadas en un número reducido de sentencias —entre dos y cinco cada una—, y las letras f) y h) no registraron pronunciamiento alguno de la Corte en el período estudiado, la causal de la letra g) fue considerada, en mayor o menor medida, en la práctica totalidad de las sentencias analizadas. Ello sugiere que la cláusula general de contravención a las exigencias de la buena fe opera como el criterio de control más recurrente para la Corte Suprema, incluso en casos en que también concurren causales específicas de las restantes letras del artículo 16.

²⁶ Ejemplos de casos en que se declaró abusiva una cláusula en virtud de más de una causal del art. 16, sin incrementar la multa por dicho concepto: Sernac con Punto Ticket, Rol 5965-2022; Sernac con Comercializadora S.A., Rol 14563-2021; Sernac con Needish, Rol 28972-2019. Para arribar a esta conclusión se revisaron estos casos en su totalidad, no tan solo el pronunciamiento de la Corte Suprema.

²⁷ Gatica, María Paz; Soto, Pablo y Villalón, Matías (2026). “La procedencia de imponer multas al proveedor que incorpora cláusulas abusivas en contratos por adhesión en el derecho del consumo chileno”. *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, 17(1). <https://doi.org/10.7770/rchdcp-v17n1-art565>

Protección de los Derechos de los Consumidores, conclusión que deriva de una interpretación sistemática de sus artículos 16, 17 y 50. Estas disposiciones permiten sostener que el proveedor infringe un deber legal al incorporar estipulaciones abusivas en contratos por adhesión, de modo que resulta procedente la aplicación de la multa contemplada en el régimen general de la ley. Añaden que debe rechazarse la tesis conforme a la cual la nulidad de la cláusula excluye la imposición de una multa por constituir una “sanción diferente”, en los términos del artículo 24, inciso primero, de la LPDC. Ello, porque la nulidad carece de naturaleza sancionatoria y constituye, en realidad, un mecanismo de ineficacia destinado a privar de efectos jurídicos a una estipulación contraria al ordenamiento. En consecuencia, no posee el carácter aflictivo ni la función disuasiva propios de una sanción administrativa o infraccional. Equiparar la nulidad a una sanción supondría desnaturalizar este concepto técnico y vaciar de contenido la función preventiva que cumple el régimen infraccional de la LPDC.

A continuación se hará referencia y se comentarán brevemente las sentencias que integran este informe que aplican las causales de abusividad contenidas en el artículo 16. Sus considerandos y pormenores se pueden revisar en la parte respectiva del reporte.

1. Artículo 16 letra a)

En cuanto a las causales específicas, cabe comenzar por el artículo 16 letra a), que declara abusivas las cláusulas que “otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato”.

Sobre este punto, en ***SERNAC con Sociedad Educacional El Maule S.A., Rol N.º 26.545-2024²⁸, de 18 de julio de 2025***, la Corte Suprema estimó abusiva una cláusula que permitía al proveedor desistirse de la prestación comprometida sin contemplar un plazo prudente para comunicar dicha decisión al consumidor. Según razonó el tribunal, la ausencia de una regulación temporal adecuada dejaba abierta la posibilidad de una retractación intempestiva por parte del proveedor, con el consiguiente perjuicio para el consumidor, quien podía ver frustradas legítimas expectativas generadas por la contratación. De este modo, la cláusula

²⁸ Ver sentencia N° 1 de la sección a) del capítulo II de este trabajo.

confería en los hechos una facultad unilateral de desvinculación contractual subsumiéndose la cláusula en el supuesto del artículo 16 letra a) de la Ley N.º 19.496.

Sobre la misma causal, en **SERNAC con Inmobiliaria Socovesa Santiago S.A. Rol N.º 79.406-2020, de 20 de marzo de 2023**²⁹, la Corte resolvió que la cláusula del contrato de promesa de compraventa que disponía que *“la unidad objeto de este contrato tiene terminaciones similares a las que tiene la unidad piloto, que el Promitente Comprador declara haber conocido y aceptado”*, no era abusiva. Si bien la expresión “similares” permite, en principio, que la inmobiliaria entregue un inmueble con terminaciones distintas de las exhibidas en la unidad piloto y, en consecuencia, modificar unilateralmente lo pactado, la Corte consideró que ello no configuraba una facultad arbitraria contenida en el supuesto del 16 letra a), toda vez que la declaración no impedía al consumidor ejercer los derechos que le reconoce la Ley ante alguna discrepancia.

En **SERNAC con PuntoTicket S.A.**³⁰, Rol N.º 5.965-2022, la Corte confirmó la abusividad de la parte de la cláusula que reservaba a la empresa el derecho de “cambiar estas condiciones en cualquier tiempo”, razonando que el consentimiento del consumidor se refiere al contenido del contrato a la fecha de su aceptación, y no puede extenderse a modificaciones futuras unilaterales, aun cuando éstas sean publicadas en la página web del proveedor. Este criterio es relevante para la contratación electrónica, donde es frecuente que los proveedores intenten hacer reserva de la facultad de actualizar sus términos y condiciones con efectos inmediatos para contratos ya celebrados.

Paralelamente, en ese mismo caso, el Sernac alegó que era abusiva la cláusula en cuanto permitía a PuntoTicket cancelar las cuentas o anular las compras, en casos de violación de las condiciones de uso del portal.

Respecto de ello, la Corte estimó que dicha alegación no podía prosperar por cuanto el ejercicio de esa facultad no procedía por el solo arbitrio del proveedor, sino que solo en los casos en que exista una violación de las condiciones de uso del portal, que fueron conocidas por el consumidor al aceptar.

Siguiendo con el caso, **SERNAC con Comercializadora S.A.**³¹, Rol N.º 14.563-2021, de 25 de febrero de 2021, la Corte confirmó el carácter de abusiva de la cláusula que permitía al

²⁹ Ver sentencia N.º 2 de la sección a) del capítulo II de este trabajo.

³⁰ Ver sentencia N.º 3 de la sección a) del capítulo II de este trabajo.

³¹ Ver sentencia N.º 4 de la sección a) del capítulo II de este trabajo.

proveedor entregar al consumidor un producto de “menor valor” que el adquirido cuando el original no tuviera reparación, siempre que cumpliera “las características principales” del mismo. El máximo tribunal razonó que dicha facultad equivale a dejar sin efecto el contrato o suspender unilateralmente su ejecución, pues altera de modo sustancial los términos y condiciones de la relación contractual. Además, la cláusula dejaba íntegramente al proveedor la determinación de cuándo la reparación era improcedente y qué características debía tener el producto sustituto, lo que generaba una “situación de vulnerabilidad extrema” para el consumidor.

Finalmente, en el caso **Sernac con Inmobiliaria Parque Cruz de Froward S.A**³². Rol 14286-2021, de 27 de febrero de 2023, se discutió la nulidad de una cláusula que permitía al proveedor aumentar el precio del servicio, en caso de que el comprador tuviera que hacer uso de la sepultura antes de la fecha pactada. La Corte concluyó que ello no se vislumbraba cómo esa cláusula podía modificar o suspender la ejecución del contrato, ya que la cláusula contenía una condición que, de fallar, no llegaría a aplicarse el aumento pactado.

De lo analizado, entonces, es dable concluir que el artículo 16 letra a) no prohíbe toda posibilidad de variación unilateral del contrato, sino aquella que opera al solo arbitrio del proveedor, sin establecer condiciones objetivas y resguardos para el consumidor.

2. Artículo 16 letra b)

El artículo 16 letra b) establece que serán abusivas las cláusulas que “establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica”.

La causal de la letra b) recibió una aplicación menos frecuente durante el período analizado, siendo dos los pronunciamientos más relevantes de la Corte en esta materia.

Primero, en el caso **Sernac con Inversiones y Tarjetas S.A**³³. Rol 5717-2023, la Corte Suprema validó la abusividad de la cláusula 17° del Contrato de Crédito de Tarjeta Hites, que bajo el título de Servicios Adicionales, establecía una estructura de cobros cuyo monto se incrementaba escalonadamente según el valor del avance de dinero solicitado. La Corte

³² Ver sentencia N° 5 de la sección a) del capítulo II de este trabajo.

³³ Ver sentencia N° 1 de la sección b) del capítulo II de este trabajo.

confirmó que los cobros establecidos no correspondían a “servicios adicionales”, pues “la única contraprestación que da Inversiones y Tarjetas S.A. es una cantidad de dinero, acción que no varía si la cantidad a entregar es \$1 o mil millones, la operación es la misma”. En consecuencia, la cláusula fue subsumida en la letra b) del artículo 16, al estimarse que se trataba de un interés encubierto bajo la forma de una comisión variable configurándose entonces un incremento de precio.

Por otro lado, en **SERNAC con Inmobiliaria Parque Cruz de Froward S.A**³⁴, Rol 14.286-2021, la Corte, haciendo el mismo análisis expuesto en el apartado anterior de este ensayo, estableció que la cláusula que facultaba a aumentar el precio en caso de tener que usar la sepultura anticipadamente, no constituía una infracción al art. 16 letra b), “*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*”. Creemos que este criterio, sin embargo, no resulta extensible a las condiciones meramente potestativas que dependen de la sola voluntad del proveedor, pues ellas equivalen, en los hechos, a una facultad unilateral de modificación del precio, incompatible con el artículo 16 letra b). En síntesis, la variación condicional de precio, como por ejemplo una tarifa diferente según el momento o la modalidad de uso, no constituiría, sin más, un incremento abusivo, siempre que esté claramente prevista al momento de contratar y guarde relación con diferencias objetivas en la prestación.

Al mismo tiempo, el Sernac intentó alegar la abusividad de la cláusula que establecía que todos los gastos e impuestos que afecten al contrato serán de cargo del comprador, pero la Corte descartó que dicha disposición infrinja el art. 16 letra b), ya que los impuestos se presumen conocidos por todos, y los gastos, deberán ser acreditados por el actor para efectos de ser cobrados. Sin perjuicio de lo anterior, estimamos que una cláusula de esta naturaleza podría ser susceptible de control conforme al artículo 16 letra g) de la LPDC. En efecto, trasladar al consumidor la totalidad de los gastos derivados del contrato puede generar un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes, salvo que exista una justificación objetiva y razonable que explique por qué tales costos deben ser soportados exclusivamente por quien ocupa la posición contractual más débil. Distinta es la situación de

³⁴ Ver sentencia N° 2 de la sección a) del capítulo II de este trabajo.

los impuestos, cuya obligación de pago viene determinada por la ley y no por la voluntad de las partes, de modo que una cláusula contractual no puede alterar el sujeto pasivo que el legislador ha establecido.

En el caso Hites, queda manifiesta la importancia de determinar si lo cobrado en virtud de la cláusula es efectivamente un servicio adicional, es decir, calificar jurídicamente la prestación y la contraprestación, con independencia del nombre que le asigne el proveedor. Este criterio es consistente con la prohibición de cobrar intereses encubiertos en la Ley N° 18.010 y con la función anti elusiva del control de cláusulas abusivas.

3. Artículo 16 letra c)

El artículo 16 letra c) de la LPC prohíbe las cláusulas que “pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables”.

En el caso **SERNAC con Sociedad Educacional El Maule S.A**³⁵, Rol N.º 26.545-2024, la Corte declaró que la cláusula séptima del contrato de prestación de servicios educacionales, que facultaba a la institución para no abrir una carrera por falta de quórum, sin plazo de aviso y con renuncia anticipada de perjuicios, infringía, entre otras causales, la letra c) en comento. La Corte razonó que la cláusula era efectivamente abusiva, particularmente porque no establecía un plazo razonable para comunicar al consumidor la decisión de no impartir la carrera, y además, haciéndolo renunciar a los perjuicios derivados de ello, dejando a los consumidores en un estado de incertidumbre por un tiempo indeterminado.

Por su parte, en **SERNAC con PuntoTicket S.A**³⁶, Rol N.º 5.965-2022, la Corte analizó si la cláusula que establecía una presunción de identidad para quien ingresara al sitio web con las claves de seguridad del titular, trasladando al consumidor la carga en caso de mal uso, transgredía la letra c). El SERNAC argumentó que la estipulación permitía al proveedor liberarse de su obligación de implementar medidas tecnológicas adecuadas, traspasando al consumidor el riesgo de accesos no autorizados.

La Corte desestimó la infracción, razonando que la validación mediante contraseña creada y administrada por el propio usuario constituye un mecanismo suficiente, de modo que el uso

³⁵ Ver sentencia N° 1 de la sección c) del capítulo II de este trabajo.

³⁶ Ver sentencia N° 2 de la sección c) del capítulo II de este trabajo.

razonable de esas credenciales recae en el consumidor. No obstante, precisó que si la vulneración del sistema obedecía a fallas de seguridad imputables al proveedor, este seguiría siendo responsable al amparo del artículo 23 de la LPC.

De las sentencias analizadas es posible concluir que esta causal de abusividad tiene por objeto impedir que el proveedor traslade al consumidor los riesgos propios de su esfera de organización y control. Tal es el caso, por ejemplo, de la falta de quórum para impartir un programa educacional, de errores administrativos o de deficiencias en los sistemas de seguridad cuya implementación y funcionamiento le corresponden en virtud de su deber de profesionalidad, así como de otras dificultades operativas internas que, por definición, son ajenas al consumidor. En cambio, la norma no impide atribuir al consumidor las consecuencias derivadas de hechos que se encuentran bajo su propia esfera de control, como ocurre cuando, por negligencia o dolo, facilita o permite el uso indebido de sus credenciales de acceso. En definitiva, el artículo 16 letra c) proscribe el desplazamiento convencional de riesgos propios del proveedor hacia el consumidor, pero no altera el principio conforme al cual cada parte debe asumir las consecuencias de los riesgos que le son imputables.

4. Artículo 16 letra d)

Pasando a la letra d) del artículo 16 de la LPC, esta disposición proscribe aquellas cláusulas que “inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor”.

De las sentencias analizadas, en ninguna la Corte Suprema se pronunció expresamente en favor de declarar abusiva una cláusula en razón de esta causal.

Los dos pronunciamientos más relevantes provienen de los casos **SERNAC con Inversiones Nueva La Polar SpA**³⁷, Rol N° 5.787-2023, de 6 de junio de 2024, y **Asociación de Consumidores de Tarapacá con Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile (D.C.)**³⁸, Rol 22.097-2019, de 29 de marzo de 2021.

En el caso La Polar, el SERNAC impugnó la cláusula contenida en el documento “Solicitud de Refinanciamiento”, argumentando que al obligar al consumidor a “declarar reconocer el total del capital adeudado”, se invertía la carga probatoria. La Corte Suprema rechazó este

³⁷ Ver sentencia N° 1 de la sección d) del capítulo II de este trabajo.

³⁸ Ver sentencia N° 2 de la sección d) del capítulo II de este trabajo.

argumento, señalando que la cláusula no contenía una inversión de la carga de la prueba, sino que el problema real era la falta de información veraz y oportuna durante la formación del consentimiento, lo que fue sancionado en instancia por infracción al artículo 3 letra b) de la LPC.

Por su parte, en el caso BBVA-ASOCOT, la cláusula impugnada disponía que el consumidor “declara haber recibido de parte del Banco, en forma cabal y oportuna, toda la información necesaria”. La Corte rechazó la alegación de abusividad sin mayores desarrollos, estimando que la redacción no daba cuenta de una inversión de la carga probatoria.

Los pronunciamientos analizados ponen de manifiesto que la aplicación de esta causal exige distinguir entre aquellas cláusulas que contienen meras declaraciones o reconocimientos efectuados por el consumidor y aquellas que realmente alteran las reglas legales sobre distribución de la carga de la prueba. La primera categoría bien puede suscitarla discusión y, eventualmente, la aplicación de otras causales, pero ello no significa, por sí solo, que exista una inversión del *onus probandi* en los términos del artículo 16 letra d) de la LPDC. Precisamente por ello, resulta necesario delimitar qué debe entenderse por una verdadera inversión convencional de la carga de la prueba para estos efectos.

La aplicación de esta causal de abusividad supone la existencia de una cláusula que modifique convencionalmente las reglas de distribución de la carga de la prueba, imponiendo al consumidor la obligación de acreditar hechos cuya prueba, conforme al artículo 1698 del Código Civil, corresponde al proveedor. Ello ocurre porque, de acuerdo con dicha disposición, quien pretende beneficiarse de un determinado hecho o sostiene haber cumplido las obligaciones que le impone el contrato o la ley debe acreditarlo. Así, sería abusiva una estipulación que exigiera al consumidor demostrar el incumplimiento contractual del proveedor, la falta de información precontractual que el proveedor debe proporcionar según mandato legal cuando el proveedor afirma haberla entregado, la inexistencia de su consentimiento respecto de determinados cobros o modificaciones contractuales, etc. En todos estos casos, la cláusula altera el *onus probandi*, desplazando al consumidor la acreditación de hechos que sirven de fundamento a la posición jurídica del proveedor o de los que este pretende extraer consecuencias favorables para el mismo.

5. Artículo 16 letra e)

El artículo 16 letra e) prohíbe las cláusulas que “contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio”.

En conjunto con la causal genérica de la letra g), esta causal fue una de las más debatidas en las sentencias analizadas.

En **SERNAC con Sociedad Educacional El Maule S.A.**³⁹, la Corte la declaró infringida, conjuntamente con las letras a) y g), en virtud de la ya referida cláusula séptima del contrato de servicios educacionales, que contenía una renuncia anticipada a toda acción judicial y a cualquier perjuicio derivado de la no prestación del servicio. La Corte calificó esta estipulación como una “limitación absoluta” que privaba al consumidor de toda posibilidad de resarcimiento frente a una deficiencia que afectaba directamente la finalidad esencial del contrato, que era precisamente recibir el servicio educacional contratado.

Por su parte, en **SERNAC con PuntoTicket**⁴⁰, se discute la abusividad de distintos pasajes del contrato en que el proveedor pretende limitar su responsabilidad.

Primero, se alega respecto de la cláusula que responsabiliza al consumidor por los usos o faltas en que se incurra en caso de que un tercero ingrese haciendo uso de sus credenciales. Sobre el particular, la Corte estimó que no existía una limitación absoluta de responsabilidad que prive al consumidor de su derecho a resarcimiento.

Luego, se discute la abusividad de la cláusula 4ta denominada “Servicios de Terceros, en la que se trata las situaciones que pueden verificarse por el hecho de que en la página web contenga enlaces a sitios de terceros, exonerándose el proveedor de los daños que puedan generarse por ese contenido de terceros.

La Corte, al confirmar su abusividad, señaló que esa limitación de responsabilidad solo tendría sentido en caso de existir una advertencia al usuario de que se está abandonando el sitio de PuntoTicket, y como ello no era así, la cláusula era abusiva por el art. 16 letra e).

³⁹ Ver sentencia N° 1 de la sección e) del capítulo II de este trabajo.

⁴⁰ Ver sentencia N° 4 de la sección e) del capítulo II de este trabajo.

Finalmente, en la cláusula general de exención de responsabilidad, Punto Ticket establecía que se exime “con toda la extensión permitida por el ordenamiento jurídico”, lo que en opinión de la Corte, basta para descartar la abusividad por esta causal, ya que el proveedor queda igualmente sometido a la regulación común y especial aplicable.

Asimismo, en **SERNAC con Needish Limitada**⁴¹, la Corte rechazó el carácter abusivo de la cláusula de “Responsabilidad” de Groupon, que establecía que la empresa no respondía por pérdida o daño de archivos enviados para la prestación de servicios. El tribunal estimó que se trataba de una delimitación del objeto de la responsabilidad, referida a archivos cuya custodia ya había sido transferida al usuario, más que una limitación absoluta de Needish Limitada, empresa que operaba en Chile la plataforma Groupon, dedicada a intermediar la venta de cupones de descuento para bienes y servicios ofrecidos por terceros.

Las sentencias analizadas nos merecen al menos, dos comentarios.

El primero, dice relación con que una cláusula infringe el artículo 16 letra e) cuando impide al consumidor obtener resarcimiento frente a deficiencias que afectan la *utilidad o finalidad* esencial del producto o servicio contratado. De eso se sigue que las limitaciones que operan en la periferia del contrato, o que se aplican sobre aspectos accesorios de la prestación, no alcanzan ese umbral. Por ello, la cláusula que priva al alumno de reclamar por la no apertura de la carrera, que es precisamente la prestación, es abusiva, mientras que la cláusula que delimita la responsabilidad sobre archivos ya en poder del usuario puede no serlo.

Lo segundo dice relación con el caso Punto Ticket, en que la Corte descartó una limitación absoluta de responsabilidad por haber incluido el proveedor la frase “con toda la extensión permitida por el ordenamiento jurídico”. Si la mera incorporación de ese pasaje basta para evitar que la cláusula incurra en la abusividad de la letra e), creemos que se produce una paradoja: el proveedor suficientemente sofisticado podrá incorporar esa fórmula para eludir el control, reduciendo el ámbito de aplicación de la norma a aquellos casos en que las exoneraciones absolutas han sido redactadas sin esa salvaguarda, precisamente por los proveedores menos preparados. Más aún, la cláusula no elimina el problema de la abusividad, sino que simplemente traslada al juez la tarea de determinar, en cada caso, si la exoneración de responsabilidad se ajusta o no al ordenamiento jurídico. Una solución de esta naturaleza

⁴¹ Ver sentencia N° 3 de la sección e) del capítulo II de este trabajo.

parece difícilmente conciliable con la función preventiva que cumple el control legal de las cláusulas abusivas, pues obliga al consumidor a litigar para conocer el verdadero alcance de una estipulación cuya validez debería ser clara desde el momento mismo de la contratación.

6. Artículo 16 letra f)

El artículo 16 letra f) prohíbe las cláusulas que “incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato”. Durante el período analizado, la Corte Suprema no emitió pronunciamiento alguno sobre esta causal, por lo que no se emitirán comentarios al efecto.

7. Artículo 16 letra g)

La letra g) del artículo 16 declara abusivas las cláusulas que “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”.

Como ya se advirtió, esta cláusula general es la de más frecuente aplicación por la Corte Suprema durante el período analizado. Su configuración como cláusula general y regla de cierre del sistema permite controlar cualquier estipulación que, sin quedar capturada por los literales específicos, genere igualmente un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor.

La reciente sentencia de **Banco Santander Chile con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía**⁴², Rol N° 34.713-2023, de 24 de octubre de 2024, es a nuestro juicio una de las más ilustrativas en la materia, al reiterar la sistematización de los elementos que deben concurrir para que una cláusula sea declarada abusiva bajo la letra g): (i) que la cláusula sea contraria a las exigencias de la buena fe, de acuerdo con parámetros objetivos; y (ii) que provoque, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y

⁴² Ver sentencia N° 5 de la sección g) del capítulo II de este trabajo.

obligaciones, atendida la finalidad del contrato y las disposiciones generales y especiales que lo rigen.

Esa sistematización se complementa con lo resuelto por la Corte Suprema en el caso con Inmobiliaria Socovesa, donde se establece que 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”.

Otro factor interesante observado sobre esta causal, fue respecto de los típicos “mandatos irrevocables”, muy abundantes en el mercado inmobiliario. En **SERNAC con San Sebastián Inmobiliaria**⁴³, Rol 71686-2021, de 13 de abril de 2023, la Corte Suprema confirmó la abusividad de cuatro cláusulas del contrato de *leaseback* habitacional que contenían mandatos irrevocables en favor de la inmobiliaria. Las cláusulas, relativas al cobro de seguros, a la cesión del contrato, a la publicación de información en registros comerciales y al giro de multas, eran abusivas precisamente porque la irrevocabilidad, en tanto estipulada en un contrato de adhesión, está expresamente prohibida por el artículo 17 B letra h) de la LPDC.

Del tenor de los considerandos de la Corte Suprema se sigue que, en caso de querer argumentar en favor de las cláusulas, el eje probatorio debe estar en por qué los mandatos no serían irrevocables, para velar por su subsistencia. Así lo podemos ver claramente en el caso SERNAC con Inversiones y Tarjetas S.A., en que se rechazó declarar abusiva una típica

⁴³ Ver sentencia N° 12 de la sección g) del capítulo II de este trabajo.

cláusula de mandato para cobro, toda vez que dicha cláusula precisó “*con claridad el objeto del encargo y la manera de determinar los montos que el proveedor queda facultado a reconocer en nombre del cliente*”, y más aún, reguló la forma de revocar el mandato por parte del consumidor.

Una sentencia destacada dentro de las analizadas en esta causa, es la dictada por la Corte Suprema en el caso **SERNAC con Comercializadora S.A.**⁴⁴, que ha sido citada por la misma Corte en varias oportunidades. En lo pertinente, se discutía si era abusiva la cláusula que permitía al proveedor, cuando el producto no era reparable, reemplazarlo por uno de menor valor, que cumpla con las mismas características principales.

La Corte Suprema estimó que dicha cláusula “*desatiende las necesidades del usuario, toda vez que el contrato no establece parámetros conforme a los cuales el proveedor determine si la reparación del producto es procedente o no, así como deja también en sus manos la elección de las características de un bien similar, dejando en situación de vulnerabilidad extrema a los usuarios de estos servicios con inminente riesgo para sus intereses patrimoniales pues el ejercicio de esa facultad altera de modo sustancial los términos y condiciones de la relación contractual*”.

Lo mismo razonó en ese caso respecto de la cláusula referida a la caducidad del plan de servicios si la información entregada era falsa o engañosa, por cuanto “*también se deja a criterio de la demandada la determinación de la veracidad o no de la información proporcionada por el consumidor al servicio técnico, vedando a éstos de la posibilidad de contrarrestar dicha calificación, haciendo notable e injustificado el desequilibrio en las prestaciones que dicha estipulación impone*”.

De los últimos párrafos vemos una especie de patrón en utilizar esta causal en contra de cláusulas que entregan al proveedor la potestad de determinar unilateralmente si se han cumplido o no los presupuestos de una consecuencia contractual que perjudica al consumidor. La misma situación ocurrió en el caso **Banco Santander Chile con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía**⁴⁵, pero será comentado en la siguiente sección.

⁴⁴ Ver sentencia N° 8 de la sección g) del capítulo II de este trabajo.

⁴⁵ Ver sentencia N° 5 de la sección g) del capítulo II de este trabajo.

Este patrón sugiere que la letra g) puede operar como una herramienta para controlar la discrecionalidad unilateral del proveedor en la ejecución contractual: cuando el proveedor se reserva la facultad de calificar unilateralmente hechos que determinan consecuencias importantes para el consumidor, tales como insolvencia, calidad del producto, improcedencia de la reparación, se configura el desequilibrio importante que la norma sanciona. Así, los casos analizados permiten advertir que el desequilibrio importante al que alude la letra g) en estos casos no se identifica únicamente con una distribución desproporcionada de derechos y obligaciones, sino también con la atribución al proveedor de un poder de decisión unilateral sobre aspectos relevantes de la ejecución del contrato. En efecto, las cláusulas declaradas abusivas tienen en común que no solo confieren una facultad al predisponente, sino que lo erigen en juez de los presupuestos que habilitan el ejercicio de esa misma facultad, sin sujetarlo a parámetros objetivos, verificables o controlables por el consumidor. El verdadero desequilibrio, entonces, no reside exclusivamente en el contenido de la prerrogativa conferida, sino que también en la concentración de las funciones de interpretación del contrato en una sola de las partes. Es esa sustitución de una decisión bilateral o judicial por una decisión unilateral del proveedor la que resulta incompatible con las exigencias que consagra el artículo 16 letra g).

III. Sanción a las cláusulas abusivas⁴⁶

Una cuestión dogmática que es objeto de debate, es la naturaleza de la sanción aplicable a las cláusulas declaradas abusivas. El artículo 16 de la LPDC señala que las cláusulas abusivas “no producirán efecto alguno”, expresión cuya traducción en términos de ineficacia civil ha generado divergencias tanto en la doctrina como en la jurisprudencia.

La decisión más relevante del período en esta materia es **Banco Santander Chile con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía**⁴⁷, Rol N° 34.713-2023, de 24 de octubre de 2024, en que la Corte Suprema resolvió expresamente que las cláusulas abusivas adolecen de nulidad *absoluta*. El razonamiento de la Corte Suprema fue el siguiente: las cláusulas

⁴⁶ Un comentario más completo y reciente sobre este tema se puede ver en: Morales, María Elisa y Nichi, Diego (2026). “Sobre la sanción a las cláusulas abusivas en el derecho del consumo: un comentario a la sentencia Rol 34713-2023 de la Corte Suprema”. *Revista Chilena de Derecho Privado*, en prensa para número de agosto de 2026.

⁴⁷ Ver sentencia N° 5 de la sección g) del capítulo II de este trabajo.

abusivas constituyen actos prohibidos por la ley —en este caso, por la LPC—, de modo que conforme con los artículos 12, 1682 y 1466, todos del Código Civil, adolecen de objeto ilícito y, por consiguiente, de nulidad absoluta. La nulidad es, en regla general, *parcial*: afecta solo las estipulaciones abusivas y el contrato subsiste con las restantes cláusulas, salvo que por la naturaleza misma del contrato ello no fuere posible.

La Corte, con bastante claridad si se compara con otros fallos⁴⁸, adopta la tesis de la nulidad absoluta sobre la base de la naturaleza prohibitiva de la norma, lo que tiene consecuencias relevantes: plazo de prescripción extintiva de 10 años contados desde la celebración del contrato, puede ser declarada de oficio por el juez, no puede sanearse por ratificación y puede ser invocada por cualquier interesado.

Así, al declarar la nulidad de las letras d) y f) de la cláusula Décimo Octava del contrato de mutuo hipotecario —que regulaban la aceleración por insolvencia y por infracción a la prohibición de enajenar—, la Corte precisó que dicha nulidad dejaba sin efecto exclusivamente la *facultad de acelerar* en esos eventos, sin afectar la existencia ni la exigibilidad de la obligación principal. En consecuencia, ante el incumplimiento de esas causales, el acreedor debía atenerse al pago en cuotas originalmente pactado, sin poder anticipar el cobro total de la deuda.

Finalmente, otro punto que llama la atención sobre la sanción civil, ocurre en **SERNAC con Inmobiliaria Socovesa Santiago S.A**⁴⁹, Rol N.º 79.406-2020, donde la Corte Suprema efectuó una distinción de importancia entre la acción civil de nulidad y la acción infraccional. El tribunal razonó que el artículo 26 de la LPDC, que establece un plazo de prescripción breve para las acciones que derivan de la responsabilidad infraccional, se aplica exclusivamente a las acciones que conllevan sanciones pecuniarias (multas), pero no a la acción de nulidad de cláusulas abusivas. Esta última, al radicar en el artículo 16 de la LPDC y en las reglas generales del Código Civil, queda sujeta a los plazos de prescripción del derecho común.

⁴⁸ Por ejemplo: Sernac con Sociedad Educacional El Maule Limitada, Rol 26545-2024; o Sernac con Comercializadora S.A., Rol 14563-2021, donde pareciera no ser tan claro.

⁴⁹ Ver sentencia N° 4 de la sección g) del capítulo II de este trabajo.

IV. La cláusula de aceleración⁵⁰

La cláusula de aceleración —que faculta al acreedor para hacer exigible la totalidad de la deuda de manera anticipada, frente a ciertos eventos—, debido a su usanza en los distintos mercados, fue bastante discutida en las sentencias analizadas. Varias sentencias del período permiten construir un cuadro coherente de cuándo estas cláusulas son o no abusivas.

El punto de partida del análisis es que la existencia de una cláusula de aceleración no es, en sí misma, abusiva. Lo que puede serlo es el *fundamento* que la activa y la *forma en que es ejercida*⁵¹. Las cláusulas de aceleración cumplen una función legítima en el sistema crediticio, ya que permiten al acreedor anticipar la exigibilidad de la deuda cuando la posición del deudor se deteriora de manera tal que el cobro futuro de las cuotas se ve comprometido. El test de abusividad bajo la letra g) exige, entonces, verificar si el fundamento de la aceleración tiene esa justificación objetiva o si, en cambio, opera de manera desconectada de un riesgo real para el acreedor.

Una línea que se detecta de lo analizado, es que para la Corte, la aceleración fundada en la *mora o simple retardo imputable al deudor* no es abusiva. En **SERNAC con Administradora Alto Mantagua S.A**⁵², Rol 95.320-2021, de 14 de agosto de 2023, la Corte rechazó el recurso del SERNAC señalando que “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”. En el mismo sentido se pronunció en **SERNAC con Inversiones y Tarjetas S.A.**⁵³, Rol N° 5.717-2023, respecto de la cláusula que permitía acelerar el crédito transcurridos sesenta días desde que el titular incurriera en mora, razonando que el artículo 39 B de la LPDC no prohíbe la aceleración extrajudicial.

Por otro lado, de lo estudiado es posible ver dos clases de cláusula de aceleración que sí resultaría abusiva.

⁵⁰ Un comentario más completo sobre este punto se puede ver en: Momberg, Rodrigo y Morales, María Elisa (2026). “Criterios para establecer la abusividad de la cláusula de aceleración o de vencimiento anticipado en el derecho chileno del consumo”. *Revista de Derecho Privado – Universidad Externado de Colombia*, n° 50, pp. 237-263.

⁵¹ Ver Momberg y Morales (2026).

⁵² Ver sentencia N° 3 del capítulo IV de este trabajo.

⁵³ Ver sentencia N° 4 del capítulo IV de este trabajo.

En primer lugar, tenemos la cláusula de aceleración por “insolvencia”. En **Banco Santander Chile con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía**⁵⁴, Rol N° 34.713-2023, se había incluido una cláusula que permitía al Banco acelerar el crédito si “la parte deudora cae en insolvencia, entendiéndose configurada esta situación por el solo hecho de cesar en el pago de una obligación de dinero para con cualquier acreedor”.

La Corte declaró esta estipulación como abusiva, señalando que la declaración de insolvencia no puede quedar entregada a la decisión unilateral del acreedor. La insolvencia es un estado jurídico que requiere, en principio, declaración judicial; y la posibilidad de que sea el propio banco quien decida, sin control jurisdiccional, si el deudor ha “cesado en el pago de una obligación para con cualquier acreedor”, le confería una discrecionalidad exorbitante incompatible con la buena fe contractual.

Luego, tendríamos la aceleración por infracción a la prohibición de enajenar el bien hipotecado. Tanto en el caso **Banco Santander Chile con Asesorías Abarca**⁵⁵ como en **Banco Santander Chile con González**⁵⁶, la Corte estimó abusiva una cláusula de aceleración de ese estilo.

El argumento central para esa decisión consiste en que el acreedor no tiene interés alguno en la enajenación del bien hipotecado, ya que conserva su derecho de persecución, y además, conforme a lo dispuesto en el artículo 2415 del Código Civil, el dueño de un bien gravado con hipoteca siempre puede venderlo, por lo que basar la aceleración en una acción permitida por la ley, resulta abusivo.

⁵⁴ Ver sentencia N° 1 del capítulo IV de este trabajo.

⁵⁵ Ver sentencia N° 1 del capítulo IV de este trabajo.

⁵⁶ Ver sentencia N° 2 del capítulo IV de este trabajo.

I. Contrato de adhesión

1) Generalidades sobre el contrato de adhesión

1. Contrato de adhesión como presupuesto para el control de fondo: Sernac con Sociedad Educacional El Maule S.A. Rol 26545-2024, de 18 de julio de 2025.

Si bien esta causa no se pronuncia sobre la noción de contrato de adhesión, sí circunscribe expresamente el análisis de las cláusulas abusivas a la existencia de un contrato de adhesión.

“SEXTO: (...) Dicho orden de cosas, establecido en un contrato de adhesión como el que se analiza, evidentemente provoca una desigualdad entre los contratantes que no resulta tolerable y que no puede surtir efectos de conformidad a lo dispuesto en las letras c), e) y g) del citado artículo 16 de la Ley 19.496, razón por la cual el recurso será acogido a este respecto” (sentencia de casación).

“2.- Que conviene dejar establecido que la cláusula objetada está contenida en un contrato de adhesión, que ha sido redactado y propuesto por la parte de Sociedad Educacional del Maule S.A. o Instituto Valle Central, hecho sobre lo que no hay discrepancia, por lo que las estipulaciones contenidas en dicho instrumento, como se ha venido haciendo, deben ser examinadas a la luz de lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N° 19.496” (sentencia de reemplazo).

2. Noción de contrato de adhesión. Sernac con Administradora de Mutuos Hipotecarios Hogar y Mutuo S.A. Rol 63291-2021, de 18 de abril de 2023.

En este caso, el SERNAC dedujo demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores en contra de Administradora de Mutuos Hipotecarios Hogar y Mutuo S.A, a fin de que el tribunal acceda a declarar la abusividad y consecuente nulidad de cláusulas del Contrato de Compraventa y Mutuo Hipotecario Endosable.

El 27° Juzgado Civil de Santiago rechazó la demanda por insuficiencia de elementos probatorios. El SERNAC no acreditó la exigencia del art. 50 inc. 4° de la Ley 19.496

(consumidores ligados con un proveedor por un vínculo contractual) en concordancia con el art. 1698 del Código Civil.

La Corte de Apelaciones de Santiago, conociendo en segunda instancia, confirmó el vacío probatorio que se le reprochaba al SERNAC. Por tanto, no se pronunció respecto de la abusividad de las cláusulas objeto de la litis.

Sin embargo, sí analizó si el único documento acompañado por la demandante (Contrato de Compraventa y Mutuo Hipotecario) es verdaderamente uno “de adhesión”. El tribunal de alzada afirmó que, el sólo hecho que las cláusulas sean propuestas por una de las partes no convierte en “de adhesión” al contrato de que se trate y es menester, por tanto, que el consumidor no tenga la posibilidad de alterar su contenido.

Así, señaló: “7º) *Que, así, el sólo hecho que las cláusulas sean propuestas por una de las partes no convierte en de adhesión al contrato de que se trate y es menester, como lo señala la ley, que el consumidor ~~no~~ tenga la imposibilidad de alterar su contenido, lo que se aprecia claramente en aquellos casos en que el contrato consta en formularios que contienen numerosas cláusulas que normalmente son aceptadas por el consumidor sin detenerse a su examen. En el caso sub judice los actos que se reprochan son pactados por escritura pública que contiene tres contratos: uno de compraventa entre particulares y un mutuo y una hipoteca, estos dos últimos celebrados por el comprador con la demandada, y en los que el comprador, prestatario e hipotecante perfectamente puede exigir la alteración del contenido de las estipulaciones de las dos últimas dos convenciones referidas, con la limitación a que se ha hecho referencia en el motivo anterior*”⁵⁷ (La tachita es nuestra, para darle sentido al párrafo, dado un error de la sentencia).

Finalmente, la Corte Suprema rechazó el recurso de casación en el fondo interpuesto por el SERNAC en contra de la sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago, sin pronunciarse respecto de lo aquí tratado.

⁵⁷ Sernac con Administradora de Mutuos Hipotecarios Hogar y Mutuo S.A. Corte de Apelaciones de Santiago, Rol 3308-2021, de 29 de julio de 2021.

3. Banco Santander Chile con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía. Rol 34713-2023, de 24 de octubre de 2024⁵⁸.

Este caso se originó como un juicio ejecutivo de desposeimiento hipotecario (causa C-2000-2018) iniciado por el Banco Santander Chile contra Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía, tercer poseedor de la finca hipotecada. La sociedad ejecutada opuso, entre otras, la excepción del artículo 464 N° 14 del Código de Procedimiento Civil, fundada en la nulidad de las cláusulas que permitieron la aceleración del crédito. Sus excepciones fueron rechazadas en primera y segunda instancia, y en contra de esta última sentencia, la parte vencida dedujo recurso de casación en el fondo, el que fue acogido, estableciendo que la cláusula Décimo Octava del contrato de mutuo e hipoteca, era abusiva conforme al art. 16 letra g) de la Ley N° 19.496.

Al analizar la abusividad de la estipulación, la Corte Suprema estudió si el contrato en que éstas estaban contenidas, se trataba de uno “de adhesión”, señalando:

“Noveno: Por lo que toca al primer requisito, que se trate de un contrato de adhesión el N° 2 del inciso 2° del artículo 2 de la LPDC lo define en los siguientes términos: “Contrato de adhesión: aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido”. En la doctrina, en el mismo sentido que lo que dispone la norma legal, López Santa María y Elorriaga expresa sobre esta clase de contrato que: “El contrato de adhesión o por adhesión es aquél cuyas cláusulas son dictadas o redactadas por una sola de las partes. La otra se limita a aceptarlas en bloque adhiriendo a ellas” (López Santa María, Jorge y Elorriaga de Bonis, Fabián, Los Contratos, Parte General, 6° edición, 2017).

Décimo: La Corte de Apelaciones da por cumplido este primer requisito. El Contrato de Compraventa, Mutuo e Hipoteca de 22 de mayo de 2011, incluida su Cláusula Décimo Octavo, constituye, según con la definición legal transcrita y la proporcionada por los

⁵⁸ Un comentario a esta sentencia se puede ver en: Morales, María Elisa (2025). “Comentario a la sentencia de la Corte Suprema ‘Banco Santander con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía’, Rol N° 34713-2023, de 24 de octubre de 2024”, en Iñigo de La Maza y Boris Loayza (dirs.) y María Leticia Salinas y Diego Sanhueza (coords.). Protección de los derechos de los consumidores: comentarios y sentencias de la Corte Suprema sobre la Ley n° 19.496. Santiago: DER Ediciones.

autores, un contrato de adhesión, cuyas estipulaciones fueron propuestas unilateralmente por el proveedor -en este caso el banco Santander- sin que el consumidor – el mutuuario y constituyente hipotecario– pudiera alterarlas o modificarlas. En esta clase de contratos – de compraventa, mutuo e hipoteca celebrados con un banco -, a diferencia de los contratos libremente convenidos, la autonomía privada del consumidor financiero se limita a adherir a las cláusulas y estipulaciones del del contrato, sin que la libertad de configuración tenga cabida alguna”.

2) Términos y condiciones en páginas web

1. Sernac con Needish Limitada. Rol 28.972-2019, de 10 de septiembre de 2021.

Esta acción colectiva iniciada por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) contra Needish Limitada (operando como www.groupon.cl) por la vulneración del interés colectivo y difuso de los consumidores, se fundaba en la supuesta inobservancia de la Ley N° 19.496 y la inclusión de cláusulas abusivas en la sección “Términos y Condiciones” de su página web.

La parte demandada, Needish (Groupon), argumentó que su relación con los usuarios no constituía un contrato de adhesión, basándose principalmente en que el acceso a su página web es gratuito y que su rol era meramente el de un anunciante de productos de terceros.

Si bien la Corte Suprema nada dijo respecto a la calificación como contrato de adhesión, esta discusión se zanjó en primera instancia, razonamiento confirmado por la Corte de Apelaciones de Santiago y la Corte Suprema. Por su importancia es importante traer uno de los considerandos pertinentes de la sentencia de primera instancia, confirmada por los Tribunales Superiores de Justicia.

“DÉCIMO SÉPTIMO: Que es un hecho de la causa que las cláusulas, términos y condiciones que se reclaman en la demanda, forman parte de un contrato de adhesión, establecido por medios electrónicos, en una página web de la demandada, a saber, Groupon.cl, para el comercio electrónico ofrecido por esa parte, solo cuando se trate de vender directamente bienes, debiendo entenderse al contrato de adhesión, según la definición legal dada en el artículo 1, inciso segundo, número 6, de la Ley N° 19.496, como:

‘aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido’”⁵⁹.

La Corte Suprema en su fallo, confirma tácitamente en razonamiento anterior como se lee en el siguiente considerando:

“DÉCIMO: (...) dichas infracciones fueron materializadas mediante un acto único por parte de la demanda, esto es la redacción unilateral de un contrato de adhesión para los consumidores denominado Términos y Condiciones , hecho que finalmente fue consumado con la publicación en el sitio web del citado contrato, cuestión que constituye una unidad de acción (...)” (Sentencia de casación).

2. Sernac con PuntoTicket S.A. Rol 5965-2022, de 10 de julio de 2024.

En este caso se discutió sobre la validez y legalidad de las estipulaciones contenidas en el contrato denominado “Términos y Condiciones de Página web www.puntopicket.com: Términos y Condiciones para Compra Punto Ticket”.

“VIGÉSIMO SEGUNDO: (...) Tampoco hubo discusión de que Punto Ticket S.A. presta el servicio de venta de entradas al público en general mediante una plataforma en Internet - que controla y maneja- y que también realiza la venta por vía telefónica y presencialmente en espacios físicos.

En seguida, quedando asentado en el fallo que entre los años 2014 y 2018 se presentaron 3.453 reclamos ante el Servicio Nacional del Consumidor, por incumplimiento de Punto Ticket S.A. de las condiciones contratadas, los jueces coligen que el contrato cuestionado es de aquellos denominados “de adhesión”, predispuesto para la contratación masiva, en el cual hay una asimetría entre el proveedor y los consumidores o usuarios”.

La calificación de los Términos y Condiciones quedó asentada en primera instancia, donde el Juzgado Civil correspondiente indicó:

“VIGÉSIMO TERCERO: Que, el objeto del presente juicio es la procedencia de declarar la nulidad parcial de todas o partes de ciertas cláusulas contenidas en el contrato denominado

⁵⁹ Sernac con Needish Limitada. 24° Juzgado Civil de Santiago, Rol C-14616-2013, de 18 de enero de 2019.

“Términos y Condiciones de Página web www.puntopicket.com: Términos y Condiciones para Compra Punto Ticket”; así como la procedencia de la indemnización de perjuicios y ciertos accesorios”.

“VIGÉSIMO CUARTO: Que, para comprender el problema, debemos apuntar que estamos ante un contrato de adhesión en sede de consumo, es decir, de uno en que el articulado del contrato predispuesto por el proveedor y, ante el cual, los consumidores o usuarios pueden solamente aceptar o no aceptar, sin que tengan la posibilidad de discutir su contenido.

Se trata, además, de un contrato predispuesto para la contratación masiva y en el cual hay una asimetría entre el proveedor y los consumidores o usuarios”.

3) Contratos de adhesión en el mercado inmobiliario

1. Sernac con Inmobiliaria Socovesa Santiago S.A. Rol 79406-2020, de 20 de marzo de 2023.

Este caso se circunscribe en un procedimiento colectivo iniciado por el SERNAC contra las Inmobiliarias Socovesa Santiago S.A. y Socovesa Temuco S.A.

El SERNAC demandó a Socovesa por considerar que tres contratos utilizados en la venta de viviendas contenían cláusulas abusivas que vulneraban el interés colectivo de los consumidores: reserva, promesa de compraventa, y compraventa.

El fallo de primera instancia declaró nulas algunas cláusulas del contrato de promesa, pero rechazó pronunciarse sobre la abusividad de las cláusulas contenidas en la reserva por estimar que éste no era un contrato de adhesión, razonamiento que fue confirmado por la Corte Suprema.

*“**TERCERO:** Que la sentencia de primer grado, reproducida, en lo que a los recursos importa, por la de alzada, deja asentadas las siguientes circunstancias:*

(...) 2.- Que el documento “Reserva para operación n de compra de inmueble” no constituye un contrato de adhesión en los términos que define el artículo 1 N°6 de la Ley N 19.496 toda

vez que no existe una aceptación pura y simple de los términos del contrato por parte del consumidor. En consecuencia, no le resulta aplicable el artículo 16 de la misma ley.

3.- Que los contratos de promesa de compraventa constituyen contratos de adhesión, pues las condiciones ofrecidas por el proponente están consignadas en formularios impresos de tipo uniforme, sin que el consumidor pueda eliminar ninguna de ellas, debiendo limitarse únicamente a aceptarlas o rechazarlas.

4.- Que en las cláusulas cuestionadas de los contratos de compraventa no se observa un desequilibrio de tal magnitud entre los derechos y obligaciones que surgen para cada parte que permita calificarlas de abusivas”.

“DUODÉCIMO: Que, tal como lo observan los sentenciadores, el examen del documento sobre el que recae la controversia, permite concluir que la reserva no es únicamente una propuesta del proveedor que el consumidor no puede alterar, toda vez que este puede determinar lo más fundamental de su contenido, que es la unidad o vivienda sobre la cual recae, pudiendo elegir la clase, ubicación y precio del inmueble que se reserva. Por otra parte, aun cuando no se mencione expresamente, a partir del propio concepto de “reserva”, es decir, como elemento de la naturaleza del contrato, aparece una obligación para la Inmobiliaria, cual es, apartar la vivienda reservada por el plazo fijado para la formalización de la operación”.

2. Sernac con San Sebastián Inmobiliaria. Rol 71686-2021, de 13 de abril de 2023.

Este litigio nace a raíz de que la demandada (Inmobiliaria San Sebastián) suscribe con un grupo determinado de consumidores el contrato denominado “Contrato de compraventa y contrato de arrendamiento con promesa de compraventa”. Dicho contrato, según sostiene la demandante, contendría una serie de cláusulas abusivas que contravendrían lo mandado por la Ley N° 19.496, al obligar al consumidor a contratar seguros no exigidos por la Ley N° 19.281, que establece normas sobre arrendamiento de viviendas con promesa de compraventa.

En esta sentencia, la Corte Suprema se pronunció expresamente sobre considerar al contrato de *Leaseback* habitacional como contrato de adhesión:

“NOVENO: (...) El tercero de aquellos insiste en que el de autos no es un contrato de adhesión, al fundarse dicha calificación en la “desigualdad en la posición de negociación” de los consumidores, en circunstancias que la Ley habla de cláusulas propuestas unilateralmente, sin posibilidad de alterar su contenido, remitiéndose también a la Ley especial de Leasing Habitacional, la cual es la que establece cuáles son los seguros obligatorios para este tipo de contratos, no habiéndose contratado otros seguros adicionales, argumentos que tampoco serán acogidos, puesto que el contrato de autos efectivamente comparte la naturaleza jurídica establecida, siendo uno de adhesión, no advirtiéndose infracción alguna a los artículos 1 N° 6 y 16 letra g) de la Ley N° 19.496, máxime si el razonamiento contenido en el párrafo final del motivo 20 del fallo de primer grado, el cual fue confirmado por la sentencia en estudio, estableció justamente la existencia de cláusulas propuestas de manera unilateral por la demandada, respecto de las cuales el consumidor no ha podido estar en posición de discutir, presupuesto idéntico al del concepto establecido en el artículo 1 N° 6 antes citado, el cual, evidentemente, no ha sido vulnerado, razón para desechar también, este acápite”.

II. Causales de abusividad

Para los efectos de esta sección, se transcribirá el encabezado del artículo 16 de la Ley N° 19.496, y luego de cada una de las causales, los distintos pronunciamientos de la Corte Suprema y demás tribunales, relativos a dicha causal.

Artículo 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen;

1. Sernac con Sociedad Educacional El Maule S.A. Rol 26545-2024, de 18 de julio de 2025.

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) interpuso una demanda por vulneración al interés colectivo y difuso de los consumidores, alegando infracción a la Ley N° 19.496. Fundó su acción en la inclusión de cláusulas abusivas en contratos de adhesión y pagarés (así expuesto en la parte considerativa de la sentencia de casación). En primera instancia, el tribunal acogió parcialmente la demanda y estableció la responsabilidad infraccional de la demandada, condenándola al pago de una multa de 155 UTM. Sin embargo, el sentenciador rechazó las indemnizaciones y restituciones solicitadas. Tras la apelación del SERNAC, la Cuarta Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago revocó parcialmente el fallo. En su decisión, declaró la abusividad de otra cláusula del contrato y de pasajes específicos de las cláusulas segunda, cuarta y sexta del pagaré, confirmando el resto de la sentencia de primer grado. Ante esto, la demandante recurrió de casación en la forma y en el fondo. La Corte Suprema desestimó el recurso de forma, pero respecto al fondo, modificó lo resuelto declarando abusiva la cláusula séptima del contrato. En lo concerniente a las indemnizaciones, reparaciones y las restantes estipulaciones del pagaré, el máximo tribunal confirmó la decisión de las instancias anteriores.

En este juicio, la cláusula que se estimó infringía el artículo 16 letra a) fue la **cláusula séptima del contrato de prestación de servicios educacionales**, cuyo tenor era “*El VALLE*

CENTRAL se reserva el derecho de iniciar o no el primer nivel de la carrera, si el número de ALUMNOS inscritos en él, no aseguran su financiamiento óptimo para el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de la carrera, por lo que las partes convienen, para el caso de que no se logre reunir un grupo de a lo menos 25 alumnos para aperturar la carrera o programa respectivo dejar sin efecto el presente contrato, lo mismo en caso de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la no apertura de la carrera o programa, situación que se avisará con anticipación al inicio de clases del respectivo año, declarando desde ya el alumno que la ocurrencia de cualquiera de las situaciones antes descritas no le implica perjuicio alguno pecuniario, moral o de ninguna índole y que renuncia al ejercicio de cualquier acción judicial o de reclamo ante cualquier entidad u organismo.”

En su recurso de casación, en relación a la cláusula transcrita, el Sernac alegó que infringía, entre otras disposiciones, el artículo 16 letra a). La Corte, siguiendo esa línea, declaró abusiva la cláusula, señalando:

“Considerando Sexto: (...) Que, contrario a lo sostenido en la sentencia de primer grado y confirmado en apelación, esta Corte estima que la cláusula transcrita efectivamente, tal como lo sostiene el recurrente, infringe el citado artículo 16 de la Ley 19.496. En particular, por cuanto la cláusula no da cuenta de un plazo prudente para comunicar al consumidor la decisión de no prestar el servicio contratado, lo que deja abierta la posibilidad de una retractación intempestiva que pueda perjudicar al consumidor más allá de lo razonable. Además, subyace en la cláusula una renuncia anticipada a perjuicios, imponiendo la renuncia a las acciones judiciales que pudieran nacer a partir de la decisión de la institución educacional. Dicho orden de cosas, establecido en un contrato de adhesión como el que se analiza, evidentemente provoca una desigualdad entre los contratantes que no resulta tolerable y que no puede surtir efectos de conformidad a lo dispuesto en las letras c), e) y g) del citado artículo 16 de la Ley 19.496, razón por la cual el recurso será acogido a este respecto”⁶⁰ (énfasis agregado).

⁶⁰ Si bien la Corte dice infracción al artículo 16 letras c), e) y g), el Sernac había alegado también la letra a), y en opinión de quienes suscriben este informe, de lo subrayado se sigue que infringía también la letra a), omitiendo solo formalmente su enunciación.

2. Sernac con Inmobiliaria Socovesa Santiago S.A. Rol 79406-2020, de 20 de marzo de 2023.

Este caso se circunscribe en un procedimiento colectivo iniciado por el SERNAC contra las Inmobiliarias Socovesa Santiago S.A. y Socovesa Temuco S.A.

El SERNAC demandó a Socovesa por considerar que tres contratos utilizados en la venta de viviendas contenían cláusulas abusivas que vulneraban el interés colectivo de los consumidores: reserva, promesa de compraventa, y compraventa.

Una de las cláusulas discutidas era la 4.5 del contrato de promesa de compraventa, que señalaba:

“La unidad objeto de este contrato tiene terminaciones similares a las que tiene el o la unidad Piloto, que el Promitente Comprador declara haber conocido y aceptado”

El SERNAC estimaba que dicha cláusula era abusiva en relación al art. 16 letra a) *“pues esta constituye una declaración anticipada del consumidor, aun cuando este no haya conocido las terminaciones del inmueble que definitivamente adquiere. Ello trae como consecuencia que las demandadas siempre tendrán a su favor la facultad de modificar unilateralmente la cosa prometida y, el consumidor no podrá, por tales modificaciones hacer reparo alguno”*⁶¹.

Dicho razonamiento fue rechazado en todas las instancias, y también por la Corte Suprema al conocer del recurso de casación, señalando:

“VIGÉSIMO: Que del análisis de la cláusula 4.5 del contrato de promesa aparece en primer término que ella no se condice con las hipótesis que plantean las letras a y e del artículo 16 de la Ley N° 19.496, y luego, que no se advierten en la misma ninguno de los elementos desequilibrantes de la relación contractual descritos en el fundamento anterior, toda vez que de su redacción aparece que solo se ha querido estipular el consentimiento que otorga el contratante respecto de las terminaciones que tiene el inmueble que promete adquirir y su

⁶¹ Pasaje de la sentencia de casación, página 8.

conformidad con las de la unidad piloto, declaración que en nada impide ejercer los derechos que le reconoce la ley ante alguna discrepancia”.

3. Sernac con PuntoTicket S.A. Rol 5965-2022, de 10 de julio de 2024.

En este caso se discutió sobre la validez y legalidad de las estipulaciones contenidas en el contrato denominado “Términos y Condiciones de Página web www.puntoticket.com: Términos y Condiciones para Compra Punto Ticket”.

Dos de las cláusulas discutidas fueron la segunda y la tercera, que el Sernac estimaba que transgredían el artículo 16 letra a). Las cláusulas eran del siguiente tenor:

Cláusula Segunda: “Condiciones de uso”

Al comprar una entrada en el portal de Punto Ticket, el cliente acepta las condiciones establecidas, y manifiesta su total conformidad con las políticas definidas por la ticketera. Punto Ticket se reserva el derecho de cambiar estas condiciones en cualquier tiempo y se aplicarán desde el momento en que sean publicadas en nuestra página web.

El usuario se compromete a hacer uso de la página web de Punto Ticket sólo para fines personales; tales como consultar información y comprar entradas de acuerdo a las condiciones definidas para cada evento. Queda prohibida la descarga, modificación o alteración, en cualquier forma, de los contenidos publicados en la página. El contenido y software de este sitio es propiedad de Punto Ticket S.A. y está protegido bajo las leyes internacionales y nacionales de derecho autor.

El usuario se abstendrá de hacer uso de la página con fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar, deteriorar o impedir la normal utilización de este sitio, los equipos informáticos o los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en cualquier equipo informático de PuntoTicket.com. La violación de las condiciones de uso del portal implicará la cancelación de su cuenta, anulación de compras y se aplicarán las acciones legales que la empresa estime convenientes”.

Sobre si la cláusula segunda transcrita infringe o no el artículo que nos convoca, señaló la Corte:

VIGÉSIMO OCTAVO: *Que, prosiguiendo con el examen de la sentencia a la luz de los reproches que las partes han formulado, la primera cláusula analizada en el fallo es la signada en el contrato con el N° 2, denominada “Condiciones de Uso”. Lo que fue reclamado en juicio se refiere al efecto que la estipulación asignaría al silencio del consumidor, atribuyéndole el contrato el valor de aceptación; a la circunstancia de haberse reservado el proveedor la facultad de modificar unilateralmente el contrato y la de cancelar la cuenta que el consumidor apertura para acceder a la plataforma mediante la página electrónica respectiva, con ocasión de una causal genérica referida a la violación de las condiciones de uso del portal. El fallo desestima el reproche sobre el efecto del silencio, pues la estipulación contempla que el acto de aceptación viene dado por la compra de la entrada, como se evidencia del tenor literal de la cláusula, que principia con la expresión “Al comprar una entrada en el portal...”, perfeccionándose el consentimiento de ese contrato - y, consecuentemente, la manifestación de conformidad con las políticas definidas por el proveedor- mediante ese acto positivo y expreso. Igualmente, la sentencia rechaza la imputación de ilegalidad en cuanto la cláusula autoriza a Punto Ticket S.A. para cancelar la cuenta del cliente y la anulación de las compras, al considerar los jueces que los hechos que justifican esa medida se vinculan al uso ilícito que pueda dar el cliente, la lesión de derechos de terceros o el daño o inutilización del sitio web, equipos informáticos o documentos archivados, así como la violación de las condiciones de uso del portal.*

VIGÉSIMO NOVENO: *Que sobre esto último, no se aprecia que la decisión infrinja los artículos 16, inciso primero, letra a), 4 y 12 de la Ley N° 19.496, del modo que se sugiere en el recurso de casación de la actora, pues la atribución que se confiere a la proveedora no puede ser ejercida a su solo arbitrio –que es lo sancionado en el primero de los mencionados preceptos legales- sino, en la hipótesis que interesa, cuando se incumplan las condiciones del portal, es decir, aquellas vigentes al momento de la contratación y que fueron conocidas por el consumidor al aceptar el acto, las que deben ser respetadas por la demandada, al tenor de lo previsto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496. Por lo mismo, no puede estimarse que exista por parte del consumidor una renuncia anticipada a sus derechos.*

TRIGÉSIMO: *Que, en otro aspecto, el dictamen declara nula la estipulación en aquella parte que manifiesta que “Punto Ticket se reserva el derecho de cambiar estas condiciones*

en cualquier tiempo y se aplicarán desde el momento en que sean publicadas en nuestra página web”, por cuanto, refieren los jueces, el consentimiento del consumidor se refiere al contenido del contrato a la fecha de aceptación y no por eventuales modificaciones futuras, aun cuando ellas sean publicadas en la página web, razonamiento que, en opinión de la demandada, trasgrede el artículo 16, literal g), de la Ley N° 19.496, en relación con los artículos 19 y 23 del Código Civil. Sobre ello ha de señalarse que la noción de desequilibrio que utiliza el legislador al desarrollar la norma del artículo 16 g) de la Ley N° 19.496, ha de entenderse, según propone la doctrina, como un “déficit jurídico”, lo que significa que la abusividad no enfrenta al contenido económico del contrato, de modo que no dice relación con las cláusulas de precio o de las condiciones económicas, sino que mira a la afectación a los derechos y obligaciones de los consumidores, ya sea que se altere el derecho dispositivo en contra del consumidor o, desde la perspectiva de éste, se fractura el propósito práctico del contrato. De tal forma entonces, la adhesión a un contenido contractual predispuesto por el proveedor viene garantizada por el amparo del mecanismo de protección sustantivo a partir de la idea de buena fe y equilibrio contractual”.

Como ya ha tenido ocasión de señalar esta Corte de Casación, “...la consideración del carácter abusivo de una cláusula contractual es una cuestión que importa una apreciación sobre el contenido de la estipulación en cuanto a la extensión de las prerrogativas que confiere a una de las partes y posición en que coloca o puede colocar a la contraparte. Esta evaluación no requiere necesariamente la prueba de una situación de abuso real y concreto, bastando para el juzgamiento la posibilidad de que la articulación valide una posición de abuso exorbitante con correlativo riesgo de detrimento y subordinación de la contraparte débil. Por ello, cada cláusula cuestionada es examinada en su contenido, evaluándose el espacio o ámbito de acción que entrega a las partes -que puede ser razonable y plausible atendidas las características de la relación - o, por el contrario, exorbitante y desmedido, generando el consiguiente riesgo de desmedro injusto de los derechos de la contraparte”. (C.S. Rol 100-759- 2016).

Sobre la base de esos raciocinios, entonces, no es posible compartir el alegato de nulidad que en esta ocasión postula Punto Ticket S.A., pues los juzgadores no desatienden la finalidad de la convención. Antes bien, es justamente el propósito tenido en vista para

contratar el que impide reconocerle a la demandada una facultad unilateral de modificar las condiciones del contrato con posterioridad a la formación del consentimiento. Por lo demás y contrariamente a lo que parece sugerir el recurso, no basta que una estipulación sea redactada en términos comprensibles para revestirla de legalidad. Antes bien, la atribución que viene siendo estudiada le confiere derechos exorbitantes al proveedor, sobre la base de fijar o modificar elementos del contrato. Ello, evidentemente importa un desequilibrio notable e injustificado en las prestaciones, en perjuicio del adherente consumidor y en beneficio del predisponente proveedor. En estos términos, no es dable tolerar que al consumidor se le atribuya aceptación de la posterior modificación de condiciones que ha conocido al momento de contratar. De ser así, solo podría concluirse que ha renunciado anticipadamente a sus derechos y, entre ellos, al de ser debidamente informado. En consecuencia, las señaladas cláusulas son abusivas, por cuanto el carácter desproporcionado indica una situación inesperada y contraria a la normalidad de los contratos, no pudiendo ser aceptadas, atendida la confianza esperada por el consumidor, tal como apropiadamente advierten y sancionan los jueces del fondo.

4. Sernac con Comercializadora S.A. Rol 14563-2021, de 25 de febrero de 2021.

En este caso, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) interpuso una acción colectiva en contra de Comercializadora S.A. (HITES) por vulneración del interés colectivo y difuso de los consumidores, derivada de la inobservancia de la Ley N° 19.496. Se acusan conductas lesivas del derecho a libre elección de bienes y servicios, así como del derecho a la información veraz y oportuna respecto de estos últimos.

El demandante acusa que al momento en que los consumidores pagan ciertos productos electrónicos, teléfonos celulares, muebles o colchones, trabajadores dependientes de la parte demandada, contrataban de forma unilateral, sin el consentimiento de los consumidores, un seguro de garantía extendida.

Sumado a lo anterior, este mismo contrato de seguro de garantía extendida contiene cláusulas abusivas que facultan al proveedor para entregar un producto de menor valor que el original indicado en la boleta, con tal de que se cumplan las características principales del producto.

En primera instancia, el tribunal acoge la demanda, declarando como efectivamente abusivas las cláusulas contenidas en los planes de garantía extendida, de esta manera, dichas cláusulas resultan nulas. Dicha sentencia es ratificada por la Corte de Apelaciones. Posteriormente, la Corte Suprema rechaza los recursos de casación presentados por las partes, y confirma que la contratación unilateral sí constituía una práctica generalizada, y validó la decisión de declarar la nulidad de las cláusulas reputadas como abusivas dentro de los contratos, que permitían a la empresa entregar productos de menor valor o dar por terminado por supuesta información falsa del consumidor.

Cláusulas impugnadas:

Cláusula segunda del Plan de Servicios Celulares y Electro: *“El nuevo producto podrá ser de menor valor al producto original indicado en la boleta de compra, siempre y cuando el producto nuevo cumpla con las características principales del producto original;*

Cláusula tercera y cuarta del Plan de Servicios Muebles y Colchones, *en sus frases: “El valor mínimo a pagar podrá ser menor que el valor de la boleta, desde que el producto nuevo cumpla con las características principales del dañado”.*

Cláusula tercera, párrafo final del Plan de Servicio Celulares y Electro en la frase *“o si la información entregada a Hites y/o al servicio técnico autorizado resulta ser falsa o engañosa”.*

Cláusula sexta del Plan de Servicio Muebles y Colchones en la frase *“o si la información entregada resulta ser falsa o engañosamente inexacta”*

La Corte Suprema señaló:

“Vigésimo Primero: Que en lo que atañe a la infracción a los artículos 21 y 16 letras a) y g) de la Ley N° 19.496, por las razones expuestas en los considerandos trigésimo quinto y trigésimo noveno del fallo de primer grado -confirmado por el de alzada- los jueces del fondo concluyeron que lo consignado en la cláusula segunda del Plan de Servicio Celulares y Electro, la frase 'El nuevo producto podrá ser de menor valor al producto original indicado en la boleta de compra, siempre y cuando el producto nuevo cumpla con las características principales del producto original'; en la cláusula tercera y cuarta del Plan de Servicio

Muebles y Colchones, la frase 'El valor mínimo a pagar podrá ser menor que el valor boleto, desde que el producto nuevo cumpla con las características principales del dañado' [...] se encuadran dentro de las hipótesis descritas en los literales a) y g) del artículo 16 de la Ley N° 19.496, motivo por el cual declaran que éstas son abusivas y, consecuentemente nulas y de ningún valor [...].

[...] comparte esta Corte la decisión impugnada de que las articulaciones-en las partes indicadas- importan infracción al artículo 16 de la ley y específicamente a la situación prevista en la letra a) y g). En efecto, la facultad de entregar un producto al cliente de un menor valor al adquirido, otorga a una de las partes la facultad de dejar sin efecto el contrato o suspender unilateralmente su ejecución, actos que están prohibidos y declarados ineficaces en dicha norma. La fórmula legal —'no producirán efecto alguno'— tiene indiscutible connotación prohibitiva puesto que veda o proscribde de modo terminante la redacción de cláusulas de esa naturaleza sin que ellas puedan tener lugar bajo ninguna circunstancia o requisito.

Es por ello que la estipulación que indica que el proveedor puede cumplir con su obligación entregando un producto de menor valor cuando el adquirido no tenga reparación, desatiende las necesidades del usuario [...] dejando en situación de vulnerabilidad extrema a los usuarios de estos servicios con inminente riesgo para sus intereses patrimoniales pues el ejercicio de esa facultad altera de modo sustancial los términos y condiciones de la relación contractual”.

“Vigésimo Segundo: Que lo mismo acontece con las cláusulas referidas a la caducidad del plan de servicios si la información entregada al proveedor o al servicio técnico autorizado resulta falsa o engañosa, por cuanto, también se deja a criterio de la demandada la determinación de la veracidad o no de la información proporcionada por el consumidor al servicio técnico, vedando a éstos de la posibilidad de contrarrestar dicha calificación, haciendo notable e injustificado el desequilibrio en las prestaciones que dicha estipulación impone”.

5. Sernac con Inmobiliaria Parque Cruz de Froward S.A. Rol 14286-2021, de 27 de febrero de 2023.

La causa se inició mediante una demanda por vulneración del interés colectivo de los consumidores presentada por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) contra la Inmobiliaria Parque Cruz de Froward S.A. ante el Tercer Juzgado de Letras de Punta Arenas. El conflicto jurídico surgió tras un proceso de mediación colectiva fallida que se extendió desde el 9 de abril de 2013 hasta el 9 de febrero de 2017, en el cual el SERNAC cuestionó diversas cláusulas de los contratos de adhesión de “Compraventa de Derechos Perpetuos de Sepultación”. Los hechos establecidos incluyen que la empresa operaba únicamente en Punta Arenas y que, en 2006, enfrentó un sumario sanitario (finalizado sin sanciones en 2007) por la presencia de agua en una sepultura.

En Primera Instancia, el tribunal acogió parcialmente la excepción de prescripción respecto de la responsabilidad contravencional (multas). No obstante, declaró la nulidad de las cláusulas 4ª y 18ª por considerarlas abusivas, rechazando el resto de las pretensiones y la indemnización de perjuicios.

Tras presentación de un recurso de apelación por parte del SERNAC, la Corte de Apelaciones de Punta Arenas revocó la decisión respecto a la nulidad de las cláusulas, determinando que las cláusulas 4ª y 18ª son válidas. Asimismo, confirmó el resto del fallo, validando la prescripción de la acción infraccional.

En virtud de este último fallo, el SERNAC interpuso un recurso de casación en el fondo ante la Corte Suprema. El organismo buscaba que se anulara la sentencia de alzada y se declarara la abusividad de las cláusulas 3ª, 4ª, 6ª, 15ª, 16ª, 17ª y 18ª, además de solicitar la imposición de multas máximas e indemnizaciones para los consumidores afectados. El tribunal concluyó que la sentencia de la Corte de Apelaciones no incurrió en los errores de derecho denunciados por el demandante. En consecuencia, la Corte Suprema rechazó el recurso de casación en el fondo interpuesto por el SERNAC, manteniendo la validez de las cláusulas contractuales impugnadas y confirmando que no procedían las sanciones ni las indemnizaciones solicitadas.

Cláusula cuarta impugnada:

“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”.

Razonamiento de la Corte Suprema para desechar su abusividad conforme al art. 16 letra a):

“DECIMOCUARTO: [...] 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”.

b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica;

1. Sernac con Inversiones y Tarjetas S.A. Rol 5717-2023, de 10 de Octubre de 2024.

En esta causa el SERNAC dedujo demanda por vulneración al interés colectivo y difuso de los consumidores, transgresión manifestada en diversas cláusulas del contrato de adhesión

denominado “*Contrato de crédito en moneda nacional y afiliación al sistema y reglamento de uso de la Tarjeta Hites y servicios adicionales*” y sus anexos, estipulaciones que pidió declarar abusivas y, consecuentemente, nulas, solicitando se dispusiera las restituciones y prestaciones propias de tal nulidad a favor de los consumidores, junto con las indemnizaciones, reparaciones y devoluciones correspondientes, así como la declaración de haber incurrido la demandada en responsabilidad infraccional, imponiéndole las correspondientes multas y las costas del juicio.

La sentencia de primer grado desestimó las excepciones opuestas y acogió parcialmente la demanda, sólo en cuanto declaró como no ajustadas a la Ley 19.496 las cláusulas 34ª, 14ª, 10ª, 12ª y 17ª del mencionado contrato, las que se entenderán por no escritas, imponiendo a Inversiones y Tarjetas S.A. las multas de 50 y 750 UTM y ordenando a la demandada restituir a cada uno de sus tarjetahabientes la suma de \$59.551, con los incrementos que indica, más costas. Ambas partes impugnaron el fallo mediante recursos de casación en la forma y apelación y la sentencia dictada en segunda instancia rechazó los recursos de casación en la forma y confirmó lo resuelto en primer grado. Ambas partes recurrieron contra esta última decisión. La demandada interpuso recursos de casación en la forma y en el fondo y la actora, recurso de casación en el fondo.

Para los efectos de este capítulo, se analizará solo la cláusula 17º, respecto de la cual se alegó que infringía el art. 16 letra b) de la LPC.

Cláusula 17º:

“Los servicios adicionales que actualmente ofrece el Sistema de la Tarjeta Hites, sin perjuicio de los que pueda ofrecer en el futuro, tienen los siguientes cargos:

1.- CARGOS UNITARIOS (Evento / Monto del Cargo en UF):

- *a) Avance (Todos los Avances): 0,1434*
- *b) Extra Cupo o Sobregiro de Crédito: 0,1800*
- *c) Recaudación de Terceros: 0,1200*
- *d) Rehabilitación del Crédito: 0,2062*
- *e) Seguros y Otros Servicios: A Fijar por el Prestador.*

2.- CARGOS FRACCIONABLES POR PERÍODOS (Evento / Monto del Cargo en UF):

- *Avance Normal:*

- *Transacciones entre \$5.000 y \$80.000: 1,3944*
- *Transacciones entre \$81.000 y \$150.000: 1,9934*
- *Transacciones sobre \$151.000: 3,7235*
- *Avance Full Emergencia:*
 - *Transacciones entre \$5.000 y \$80.000: 1,3944*
 - *Transacciones entre \$81.000 y \$150.000: 1,9934*
 - *Transacciones sobre \$151.000: 3,7235*
- *Súper Avance: 4,9500*
- *Avance para Monto Mínimo: 0,9749*
- *Reprogramación: 1,3844*
- *Avance Cuota Fija: 1,0907*
- *Avance Cuota Fácil: 3,7235*

Los Cargos Unitarios corresponden al monto que se cobra cada vez que se otorga el respectivo servicio y no están afectos a tope. Los Cargos Fraccionables por Períodos corresponden al monto que se cobra dividido por cada mes o fracción de mes establecido para el pago del crédito otorgado en el respectivo servicio, y son compatibles con los Cargos Unitarios y con los Cargos por los Servicios... para la Operación y Mantenión, en su caso. De este modo, una misma operación puede quedar afecta a un cargo por Operación y Mantenión, a un Cargo Unitario y a un Cargo Fraccionable por Período”.

En su análisis, la Corte Suprema valida la conclusión de que estos cobros no corresponden a servicios adicionales reales, sino a un interés encubierto. El considerando quincuagésimo (50º) señala:

“(...) Para los juzgadores, el supuesto de aumento en el quantum de la comisión –tal como se lee de la cláusula en análisis– no es otro que el aumento en el monto del giro que obtiene el tarjetahabiente, sin que existan servicios que justifiquen el alza, pues la única contraprestación que da Inversiones y Tarjetas S.A. es una cantidad de dinero, acción que no varía si la cantidad a entregar es \$1 o mil millones, la operación es la misma (...)”.

“(...) se ha cobrado un interés bajo la denominación de comisión; hechos que también pueden ser subsumidos en la letra b) del artículo 16 de la misma ley (LPC)”.

La Corte Suprema concluyó que la demandada no logró desvirtuar estos razonamientos de fondo, pues sus impugnaciones se basaron en cuestiones procesales que fueron desestimadas.

2. Sernac con Inmobiliaria Parque Cruz de Froward S.A. Rol 14286-2021, de 27 de febrero de 2023.

La causa se inició mediante una demanda por vulneración del interés colectivo de los consumidores presentada por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) contra la Inmobiliaria Parque Cruz de Froward S.A. ante el Tercer Juzgado de Letras de Punta Arenas. El conflicto jurídico surgió tras un proceso de mediación colectiva fallida que se extendió desde el 9 de abril de 2013 hasta el 9 de febrero de 2017, en el cual el SERNAC cuestionó diversas cláusulas de los contratos de adhesión de “Compraventa de Derechos Perpetuos de Sepultura”. Los hechos establecidos incluyen que la empresa operaba únicamente en Punta Arenas y que, en 2006, enfrentó un sumario sanitario (finalizado sin sanciones en 2007) por la presencia de agua en una sepultura.

En Primera Instancia, el tribunal acogió parcialmente la excepción de prescripción respecto de la responsabilidad contravencional (multas). No obstante, declaró la nulidad de las cláusulas 4ª y 18ª por considerarlas abusivas, rechazando el resto de las pretensiones y la indemnización de perjuicios.

Tras presentación de un recurso de apelación por parte del SERNAC, la Corte de Apelaciones de Punta Arenas revocó la decisión respecto a la nulidad de las cláusulas, determinando que las cláusulas 4ª y 18ª son válidas. Asimismo, confirmó el resto del fallo, validando la prescripción de la acción infraccional.

En virtud de este último fallo, el SERNAC interpuso un recurso de casación en el fondo ante la Corte Suprema. El organismo buscaba que se anulara la sentencia de alzada y se declarara la abusividad de las cláusulas 3ª, 4ª, 6ª, 15ª, 16ª, 17ª y 18ª, además de solicitar la imposición de multas máximas e indemnizaciones para los consumidores afectados. El tribunal concluyó que la sentencia de la Corte de Apelaciones no incurrió en los errores de derecho denunciados por el demandante. En consecuencia, la Corte Suprema rechazó el recurso de casación en el fondo interpuesto por el SERNAC, manteniendo la validez de las cláusulas contractuales impugnadas y confirmando que no procedían las sanciones ni las indemnizaciones solicitadas.

La Corte Suprema se pronunció sobre si la cláusula cuarta constituía una cláusula abusiva en virtud del art. 16 letra b), cuestión que desechó.

Transcripción cláusula cuarta: *“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”.*

“DECIMOCUARTO: (...) no logra advertirse la infracción que se denuncia, puesto que no se vislumbra cómo el proveedor podría... incurrir en lo previsto en la letra b) del artículo 16 de la Ley del ramo, (...)”.

Por otro lado, también la Corte Suprema descartó que la cláusula 17° del Contrato infringiera el precepto en comento.

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

La Corte señaló: *“DÉCIMO TERCERO: (...) 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... 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 (...)”.*

c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables;

1. Sernac con Sociedad Educacional El Maule S.A. Rol 26545-2024, de 18 de julio de 2025.

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) interpuso una demanda por vulneración al interés colectivo y difuso de los consumidores, alegando infracción a la Ley N° 19.496. Fundó su acción en la inclusión de cláusulas abusivas en contratos de adhesión y pagarés. En primera instancia, el tribunal acogió parcialmente la demanda y estableció la responsabilidad infraccional de la demandada, condenándola al pago de una multa de 155 UTM. Sin embargo, el sentenciador rechazó las indemnizaciones y restituciones solicitadas. Tras la apelación del SERNAC, la Cuarta Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago revocó parcialmente el fallo. En su decisión, declaró la abusividad de otra cláusula del contrato y de pasajes específicos de las cláusulas segunda, cuarta y sexta del pagaré, confirmando el resto de la sentencia de primer grado. Ante esto, la demandante recurrió de casación en la forma y en el fondo. La Corte Suprema desestimó el recurso de forma, pero respecto al fondo, modificó lo resuelto declarando abusiva la cláusula séptima del contrato. En lo concerniente a las indemnizaciones, reparaciones y las restantes estipulaciones del pagaré, el máximo tribunal confirmó la decisión de las instancias anteriores.

Respecto de la causal de la letra c) del artículo 16 de la LPC, la Corte Suprema lo analizó a luz de la cláusula séptima del contrato impugnado, invocándolo como una de las causales para declarar su abusividad.

Cláusula Séptima del contrato de prestación de servicios educacionales: *El VALLE CENTRAL se reserva el derecho de iniciar o no el primer nivel de la carrera, si el número de ALUMNOS inscritos en él, no aseguran su financiamiento óptimo para el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de la carrera, por lo que las partes convienen, para el caso de que no se logre reunir un grupo de a lo menos 25 alumnos para aperturar la carrera o programa respectivo dejar sin efecto el presente contrato, lo mismo en caso de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la no apertura de la carrera o programa, situación que se avisará con anticipación al inicio de clases del respectivo año, declarando desde ya el alumno que la ocurrencia de cualquiera de las situaciones antes descritas no le implica perjuicio alguno pecuniario, moral o de ninguna índole y que renuncia al ejercicio de cualquier acción judicial o de reclamo ante cualquier entidad u organismo.*

Considerando sexto del fallo de casación: “(...) *Que, contrario a lo sostenido en la sentencia de primer grado y confirmado en apelación, esta Corte estima que la cláusula transcrita efectivamente, tal como lo sostiene el recurrente, infringe el citado artículo 16 de la Ley 19.496. En particular, por cuanto la cláusula no da cuenta de un plazo prudente para comunicar al consumidor la decisión de no prestar el servicio contratado, lo que deja abierta la posibilidad de una retractación intempestiva que pueda perjudicar al consumidor más allá de lo razonable. Además, subyace en la cláusula una renuncia anticipada a perjuicios, imponiendo la renuncia a las acciones judiciales que pudieran nacer a partir de la decisión de la institución educacional. Dicho orden de cosas, establecido en un contrato de adhesión como el que se analiza, evidentemente provoca una desigualdad entre los contratantes que no resulta tolerable y que no puede surtir efectos de conformidad a lo dispuesto en las letras c), e) y g) del citado artículo 16 de la Ley 19.496, razón por la cual el recurso será acogido a este respecto*”.

Considerando cuarto del fallo de reemplazo: “*Que precisamente la cláusula séptima, que se anula, ocasiona estas consecuencias indeseadas por el ordenamiento al imponer una carga extraordinaria al consumidor, quien debe aceptar una situación de inestabilidad durante un tiempo indeterminado, pero más aún, debe renunciar de forma anticipada a la responsabilidad por los daños que aquello le ocasione (...)*”.

2. Sernac con PuntoTicket S.A. Rol 5965-2022, de 10 de julio de 2024.

En el marco de la acción colectiva presentada por el SERNAC contra Punto Ticket S.A., la controversia respecto al artículo 16 letra c) de la Ley N° 19.496 se centró en la legalidad de la Cláusula 3ª de los Términos y Condiciones de la Página Web, la cual establece una presunción de identidad para quien ingresa al sitio con las claves de seguridad. El SERNAC argumentó que dicha estipulación era abusiva pues permitía al proveedor liberarse de su obligación de implementar medidas tecnológicas adecuadas, trasladando al consumidor el riesgo y los efectos de deficiencias o errores administrativos, como la vulneración del sistema por terceros. No obstante, la Corte Suprema desestimó este cargo, concluyendo que no existe un traspaso de riesgos ilícito, ya que la validación mediante clave secreta es un mecanismo suficiente bajo responsabilidad del usuario, sin perjuicio de que la empresa siga siendo responsable por fallas en su deber de profesionalidad y seguridad del sitio web.

Cláusula impugnada (Cláusula 3ª: “Uso permitido y Condiciones de venta”)

El tenor literal del párrafo cuestionado de esta cláusula es el siguiente:

“La cuenta creada por el usuario es de carácter personal y no deberá ser facilitada a otra persona. Punto Ticket ha establecido mecanismos de identificación para el usuario mediante una contraseña secreta, conocida sólo por el titular de la cuenta. Por lo antes expuesto, la ticketera asume que es el titular quien ingresa mediante esta validación de identidad. En caso de facilitarla a otra persona, será el titular de la cuenta quien deberá asumir las responsabilidades por a los usos o faltas a las políticas y condiciones aquí expuestas”.

El pronunciamiento sobre esta causal se encuentra en el considerando TRIGÉSIMO SEGUNDO (32º) de la sentencia de casación:

“TRIGÉSIMO SEGUNDO: *Que -ya se dijo- la actora aduce, en relación a lo recién señalado, que la sentencia infringe los artículos artículo 16, inciso primero, letras a), c), e) y g) de la Ley N° 19.496, lo que llevó también a la contravención formal del artículo 4 y a la falsa aplicación de los artículos 1 N° 2, 23 inciso primero y 3 inciso primero letra d), todos de la Ley N° 19.496, lo cual sucede, en su opinión, porque los jueces admiten que Punto Ticket S.A. se exima de la obligación de implementar medidas tecnológicas necesarias para validar que quien está utilizando el sitio web es efectivamente el consumidor, pues hace presumir que quien ingresa con los datos de verificación es el titular de la cuenta, soslayando que la falta de resguardos adecuados podría permitir la vulneración del sistema, sin que concurra dolo o culpa del consumidor, eximiendo a la proveedora de responsabilidad.*

No obstante, no es posible colegir, como sugiere la recurrente, que en este punto la sentencia ampare una cláusula que vulnera el artículo 16, en sus letras a), c), e) y g), en relación al 23 y 3, todos de la Ley N° 19.496.

Positivamente, las particularidades del comercio electrónico exigen que la plataforma digital en la que se realizan las transacciones disponga de herramientas necesarias para asegurar la veracidad de los actos celebrados entre la proveedora y el consumidor, correspondiendo a aquella instaurar esos resguardos, pues es quien administra el sitio para el uso de su contraparte.

Y en la precisa materia que se viene analizando, el mecanismo implementado resulta suficiente para satisfacer la aludida obligación, pues la validación de la identidad del contratante y seguridad de las transacciones requiere de una clave secreta que es creada y administrada por el usuario. Si ello es así, naturalmente recae en el consumidor su uso razonable, diligente y de buena fe.

Luego, la estipulación no otorga a la proveedora la facultad de modificar a su solo arbitrio el contrato ni pone de cargo del consumidor los efectos de las deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables, como se estatuye en las letras a) y c) de la Ley N° 19.496. Tampoco contiene una limitación absoluta de responsabilidad que pueda privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio -como también alega la recurrente- ni conlleva un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato, como prevén las letras e) y g) del mencionado precepto legal.

Además, al haberse estipulado que “la ticketera asume que es el titular quien ingresa mediante esta validación de identidad” y que “En caso de facilitarla a otra persona, será el titular de la cuenta quien deberá asumir las responsabilidades por los usos o faltas a las políticas y condiciones aquí expuestas”, esos enunciados no suponen, como postula la actora, que el ingreso de un tercero al sitio web del proveedor utilizando la clave del consumidor obedezca, al tenor del contrato, a la negligencia o dolo de éste último y conlleve a exonerar de responsabilidad a Punto Ticket S.A..

Si esa situación se verifica por hecho no imputable al consumidor sino que por la vulneración de las medidas de seguridad que corresponde a la proveedora instaurar y mantener en tanto administradora de su sitio web, ciertamente corresponderá que la demandada responda por las obligaciones que emanan de su deber de profesionalidad, al tenor del artículo 23, inciso primero, en relación al artículo 1, N° 2, ambos de la Ley N° 19.496, tanto más si el artículo 3, inciso primero, letra d) del mencionado estatuto legal, establece el derecho del consumidor a la seguridad en el consumo de bienes y servicios.

En consecuencia, en este acápite el recurso tampoco tendrá acogida”.

d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;

1. Sernac con Inversiones Nueva La Polar SpA. Rol 5787-2023, de 6 de junio de 2024.

El caso surge de una demanda colectiva del Sernac contra La Polar por infracciones en el proceso de migración de clientes a la tarjeta “La Polar Visa”, donde, entre otras cosas, se impugnó el documento “Solicitud de Refinanciamiento” por contener cláusulas presuntamente abusivas. Una de las causales invocadas por el Sernac fue el artículo 16 letra d) de la Ley N° 19.496, que prohíbe invertir la carga de la prueba en perjuicio del consumidor. El Sernac argumentó que, al obligar al consumidor a declarar que reconoce la deuda y acepta condiciones que no le fueron debidamente informadas, se alteraba la carga probatoria. No obstante, la Corte Suprema determinó que la cláusula no constituía una inversión de la carga de la prueba, sino que el problema radicaba en una falta de información veraz y oportuna durante la formación del consentimiento, confirmando la multa por infracción al artículo 3 letra b), pero descartando la abusividad por la causal de la letra d).

Cláusula impugnada

La cláusula contenida en el documento denominado “Solicitud de refinanciamiento” es la siguiente:

“Por el presente instrumento vengo en solicitar el refinanciamiento de las obligaciones señaladas, declarando reconocer el total del capital adeudado, aceptar la tasa de interés y número de cuotas propuestas y por cierto efectuar su pago en las cuotas iguales y sucesivas, según se detalla en la siguiente tabla [indica primer vencimiento]. Los refinanciamientos referidos se tendrán, para todos los efectos legales aceptados por el cliente en los términos descritos en la tabla anterior, previa lectura y firma de la presente solicitud (...) Previa

lectura y aprobación de plan de refinanciamiento propuesto por Inversiones LP S.A., el cliente firma la presente solicitud en señal de aceptación, recibiendo copia de la misma”.

Pronunciamiento de la Corte Suprema:

“OCTAVO: *Que la cláusula cuya nulidad se solicita declarar (que importa para efectos de este recurso), señala: “Por el presente instrumento vengo en solicitar el refinanciamiento de las obligaciones señaladas, declarando reconocer el total del capital adeudado, aceptar la tasa de interés y número de cuotas propuestas y por cierto efectuar su pago en las cuotas iguales y sucesivas, según se detalla en la siguiente tabla [indica primer vencimiento] Los refinanciamientos referidos se tendrán, para todos los efectos legales aceptados por el cliente en los términos descritos en la tabla anterior, previa lectura y firma de la presente solicitud (...) Previa lectura y aprobación de plan de refinanciamiento propuesto por Inversiones LP S.A., el cliente firma la presente solicitud en señal de aceptación, recibiendo copia de la misma”. Tal como fue razonado por el fallo cuestionado, no aparece que contenga alguna disposición abusiva conforme lo dispuesto por el artículo 16 de la LPC. De la lectura de la cláusula transcrita no se advierte que ella haya invertido la carga de la prueba, ni que sea contraria a la buena fe en los términos de la letra g) del citado artículo 16, ni que contenga limitaciones absolutas a la responsabilidad. Se observa, más bien, que las alegaciones del Sernac apuntan a la falta de información veraz y oportuna de los consumidores antes de firmar el contrato que contiene dicha cláusula, lo cual fue efectivamente constatado por los jueces del fondo, aplicándose la multa correspondiente por la infracción del artículo 3 letra b) de la Ley N° 19.496”.*

2. Asociación de Consumidores de Tarapacá con Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile (D.C.), Rol 22.097-2019, de 29 de marzo de 2021.

La Asociación de Consumidores de Tarapacá (ASOCOT en adelante) dedujo demanda en el interés colectivo de los consumidores en contra de BBVA. El actor, a través de la demanda, denunció que la entidad bancaria incorporó cláusulas abusivas a los contratos de mutuo hipotecario celebrados con sus clientes entre los años 2005 a 2015. Específicamente, arremetió en contra de las siguientes cláusulas: 1) La de hipoteca general, 2) la de mandato mercantil para pagar el precio, 3) la de información, 4) la de amortización, y 5) la de

aceleración. Además, arguyó que dichas cláusulas no sólo resultan abusivas e irrojan daño en los consumidores, sino que además infringen otras disposiciones legales: Los arts. 2 letra a), 3 letra a), 4 y 12 17D inc.5 de la ley 19.496 y el art. 10 de la ley 18.010. Sin embargo, el tribunal desechó la demanda en todas sus partes, condenó al actor en costas y, además, declaró la demanda como temeraria, imponiéndosele a la ASOCT una multa de 50 UTM. El demandante apeló la sentencia, pero la I. Corte de Apelaciones de Arica confirmó el fallo en su totalidad. El actor, a su vez, recurrió en contra de esta última resolución vía casación en el fondo, y dicho recurso fue completamente rechazado. La Corte Suprema enfatizó que en abstracto no se vislumbraba ninguna abusividad especialmente considerando que la propia ley permite incorporar las cláusulas denunciadas. Igualmente, respaldó el parecer de los sentenciadores en cuanto no se demostró la producción de algún perjuicio en concreto, especialmente porque durante la tramitación de primera instancia no se apersonó ningún consumidor afectado pese a que se practicaron los avisos respectivos.

Dentro de sus alegaciones, el Sernac estimó que la cláusula vigésimo octava, denominada “Informaciones”, infringía el art. 16 letra d), cuestión que fue desechada en todas las instancias y en la Corte Suprema.

CLAUSULA VIGESIMO OCTAVO:

“La deudora declara haber recibido de parte del Banco, en forma cabal y oportuna, toda la información necesaria acerca de los gastos globales aproximados que demanda esta operación, tales como impuestos, gastos notariales, derechos de inscripción en el Conservador de bienes raíces, primas de seguros correspondientes y gasto de cobranza prejudicial”.

Pronunciamiento de la Corte Suprema:

“DÉCIMO: Que al contrastar la precedente reflexión con los desacatos de ilegalidad que propone la actora en su recurso de casación y los hechos inamovibles fijados en la causa, no es posible colegir que las estipulaciones reclamadas puedan ser consideradas abusivas, del modo que sugiere su recurso.

(...) Por otra parte, la redacción que informa la recurrente sobre la cláusula sobre información sugiere que el consumidor recibió aquella necesaria para el debido conocimiento de las particularidades de la operación de crédito”.

e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio;

1. Sernac con Sociedad Educacional El Maule S.A. Rol 26545-2024, de 18 de julio de 2025.

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) interpuso una demanda por vulneración al interés colectivo y difuso de los consumidores, alegando infracción a la Ley N° 19.496. Fundó su acción en la inclusión de cláusulas abusivas en contratos de adhesión y pagarés. En primera instancia, el tribunal acogió parcialmente la demanda y estableció la responsabilidad infraccional de la demandada, condenándola al pago de una multa de 155 UTM. Sin embargo, el sentenciador rechazó las indemnizaciones y restituciones solicitadas. Tras la apelación del SERNAC, la Cuarta Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago revocó parcialmente el fallo. En su decisión, declaró la abusividad de otra cláusula del contrato y de pasajes específicos de las cláusulas segunda, cuarta y sexta del pagaré, confirmando el resto de la sentencia de primer grado. Ante esto, la demandante recurrió de casación en la forma y en el fondo. La Corte Suprema desestimó el recurso de forma, pero respecto al fondo, modificó lo resuelto declarando abusiva la cláusula séptima del contrato. En lo concerniente a las indemnizaciones, reparaciones y las restantes estipulaciones del pagaré, el máximo tribunal confirmó la decisión de las instancias anteriores.

Respecto de la causal del art. 16 letra e), que nos concierne, se debatió en relación a la abusividad de la cláusula 7ma del contrato, que disponía:

“El VALLE CENTRAL se reserva el derecho de iniciar o no el primer nivel de la carrera, si el número de ALUMNOS inscritos en él, no aseguran su financiamiento óptimo para el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de la carrera, por lo que las partes convienen, para el caso de que no se logre reunir un grupo de a lo menos 25 alumnos para aperturar la carrera o programa respectivo dejar sin efecto el presente contrato, lo mismo en caso de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la no apertura de la carrera o programa, situación que se avisará con anticipación al inicio de clases del respectivo año, declarando desde ya el alumno que la ocurrencia de cualquiera de las situaciones antes descritas no le implica perjuicio alguno pecuniario, moral o de ninguna índole y que renuncia al ejercicio de cualquier acción judicial o de reclamo ante cualquier entidad u organismo”.

En ese sentido, la Corte Suprema señaló:

“SEXTO: Que, contrario a lo sostenido en la sentencia de primer grado y confirmado en apelación, esta Corte estima que la cláusula transcrita efectivamente, tal como lo sostiene el recurrente, infringe el citado artículo 16 de la Ley 19.496.

En particular, por cuanto la cláusula no da cuenta de un plazo prudente para comunicar al consumidor la decisión de no prestar el servicio contratado, lo que deja abierta la posibilidad de una retractación intempestiva que pueda perjudicar al consumidor más allá de lo razonable.

Además, subyace en la cláusula una renuncia anticipada a perjuicios, imponiendo la renuncia a las acciones judiciales que pudieran nacer a partir de la decisión de la institución educacional.

Dicho orden de cosas, establecido en un contrato de adhesión como el que se analiza, evidentemente provoca una desigualdad entre los contratantes que no resulta tolerable y que no puede surtir efectos de conformidad a lo dispuesto en las letras c), e) y g) del citado artículo 16 de la Ley 19.496, razón por la cual el recurso será acogido a este respecto” (sentencia de casación).

“4° Que precisamente la cláusula séptima, que se anula, ocasiona estas consecuencias indeseadas por el ordenamiento al imponer una carga extraordinaria al consumidor, quien

debe aceptar una situación de inestabilidad durante un tiempo indeterminado, pero más aún, debe renunciar de forma anticipada a la responsabilidad por los daños que aquello le ocasione y, con ello, a la posibilidad de revisión judicial de una decisión tan importante como el cumplimiento del contrato por parte del prestador del servicio, todo lo cual condiciona su anulación” (sentencia de reemplazo).

2. Sernac con Inversiones Nueva La Polar SpA. Rol 5787-2023, de 6 de junio de 2024.

El caso se originó a partir de una demanda colectiva presentada por el SERNAC contra Inversiones LP S.A. e Inversiones Nueva La Polar SpA. El motivo principal fue que, en el contexto del proceso de migración masiva de clientes desde la tarjeta “La Polar Blanc” hacia la nueva tarjeta “La Polar Visa”, iniciado en 2016, se llevaron a cabo refinanciamientos de las deudas que los clientes mantenían en la tarjeta antigua, proceso que se realizó sin que los consumidores fuesen advertidos de que el cambio implicaba el refinanciamiento de sus deudas con mayores costos, la contratación de seguros no solicitados y el aumento en las comisiones de administración. Configurándose conductas contrarias a la Ley 19.496 por falta de información veraz y oportuna; cobros abusivos; presencia de cláusulas abusivas y otras infracciones respecto a la forma de los documentos.

Dentro de las alegaciones, el Sernac alegó que el siguiente párrafo del documento “Solicitud de Refinanciamiento”, era abusivo de conformidad al art. 16 letra e):

“Por el presente instrumento vengo en solicitar el refinanciamiento de las obligaciones señaladas, declarando reconocer el total del capital adeudado, aceptar la tasa de interés y número de cuotas propuestas y por cierto efectuar su pago en las cuotas iguales y sucesivas, según se detalla en la siguiente tabla [indica primer vencimiento]. Los refinanciamientos referidos se tendrán, para todos los efectos legales aceptados por el cliente en los términos descritos en la tabla anterior, previa lectura y firma de la presente solicitud (...) Previa lectura y aprobación de plan de refinanciamiento propuesto por Inversiones LP S.A., el cliente firma la presente solicitud en señal de aceptación, recibiendo copia de la misma”.

La Corte Suprema descartó que se trate de una cláusula abusiva, señalando:

“OCTAVO: (...) Tal como fue razonado por el fallo cuestionado, no aparece que contenga alguna disposición abusiva conforme lo dispuesto por el artículo 16 de la LPC. De la lectura de la cláusula transcrita no se advierte que ella haya invertido la carga de la prueba, ni que sea contraria a la buena fe en los términos de la letra g) del citado artículo 16, ni que contenga limitaciones absolutas a la responsabilidad. Se observa, más bien, que las alegaciones del Sernac apuntan a la falta de información veraz y oportuna de los consumidores antes de firmar el contrato que contiene dicha cláusula, lo cual fue efectivamente constatado por los jueces del fondo, aplicándose la multa correspondiente por la infracción del artículo 3 letra b) de la Ley N° 19.496”.

3. Sernac con Needish Limitada. Rol 28.972-2019, de 10 de septiembre de 2021.

Procedimiento especial de acción colectiva iniciado por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) contra Needish Limitada (operando como www.groupon.cl) por la vulneración del interés colectivo y difuso de los consumidores debido a la supuesta inobservancia de la Ley N° 19.496 y la inclusión de cláusulas abusivas en su contrato de adhesión (“Términos y Condiciones”). El tribunal de primera instancia acogió parcialmente la demanda, declarando abusivas y nulas varias cláusulas (como “Vínculos”, “Fallas de Sistema”, y “Productos y Servicios”), condenando a la demandada al pago de una multa única de 45 unidades tributarias mensuales (UTM), pero rechazando la solicitud de indemnización de perjuicios. Tras ser confirmada esta decisión en alzada, el SERNAC interpuso un recurso de casación en el fondo, argumentando principalmente la infracción de ley al no declarar abusiva la cláusula de “Responsabilidad”, la vulneración a las reglas de la sana crítica al denegar las indemnizaciones, y la imposición errónea de una multa única. La Corte Suprema, en sentencia de diez de septiembre de dos mil veintiuno, resolvió rechazar el recurso de casación en el fondo estimando que no hay abusividad en la cláusula “Responsabilidad”. La Corte confirmó la decisión de los jueces inferiores al estimar que la demandante no logró generar convicción sobre los perjuicios sufridos por los consumidores ni aportó prueba idónea para

acreditar la identidad de los afectados o la relación causal del daño, y validó la imposición de una multa única al concluir que la infracción (la redacción unilateral del contrato) constituía una unidad de acción.

Respecto de la cláusula “Responsabilidad”, el Sernac alegaba, entre otras cosas, que infringía el art. 16 letra e). La cláusula disponía:

“6. Responsabilidad: Groupon no es responsable por la pérdida o el daño eventual que puedan sufrir los archivos que le son enviados para la prestación de sus servicios, ya sea por problemas técnicos, hecho suyos o de sus dependientes, razón por la que es responsabilidad del Usuario el respaldo de la información que se envía para la prestación de los servicios”.

La Corte Suprema descartó que se tratara de una cláusula abusiva, señalando:

“CUARTO: Que un primer conflicto que debe ser resuelto es el presunto carácter abusivo de la cláusula Responsabilidad, 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”

“QUINTO: Que del análisis de la cláusula impugnada, materia del arbitrio de nulidad, ninguno de los elementos desequilibrantes de la relación contractual descritos en el motivo

precedente logran advertirse, toda vez, que de su redacción aparece que solo se ha querido delimitar la responsabilidad de la demandada en las situaciones allí descritas, las que dicen relación únicamente con las situaciones en que el producto ya fue puesto a disposición del consumidor, teniendo éste su custodia. Contenido de la mentada cláusula, que de manera alguna hace alusión a la responsabilidad que le cabe al proveedor según lo preceptuado en la Ley 19.496”

4. Sernac con PuntoTicket S.A. Rol 5965-2022, de 10 de julio de 2024.

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) interpuso una acción colectiva en contra de Punto Ticket S.A. alegando que su contrato de adhesión, denominado “Términos y Condiciones para Compra Punto Ticket”, contenía diversas cláusulas abusivas que vulneraban los derechos de los consumidores. El conflicto se centró en la asimetría contractual de este tipo de contratos masivos y en la calidad de intermediaria de la empresa, lo que gatilló el debate sobre si Punto Ticket debía responder directamente ante los consumidores por incumplimientos en los espectáculos (según el artículo 43 de la Ley N° 19.496).

Tras un extenso litigio que llegó hasta la Corte Suprema, los tribunales ratificaron que el sitio web constituye un contrato de adhesión y declaró la nulidad de varias estipulaciones por considerarlas abusivas, especialmente aquellas que permitían al proveedor modificar condiciones unilateralmente, limitar su responsabilidad de forma absoluta o supeditar devoluciones de dinero a la voluntad de terceros. Aunque se confirmaron las multas infraccionales contra la empresa, los tribunales desestimaron la solicitud de indemnización de perjuicios para los consumidores afectados por considerar que el SERNAC no presentó pruebas suficientes para acreditar el daño específico.

La causal del art. 16 letra e) fue altamente invocada por el Sernac, en relación a varias cláusulas. A continuación se transcribe el tenor literal de cada una, y a continuación, el respectivo considerando de la Corte Suprema que acoge o rechaza su abusividad.

Cláusula 3ª: “Uso permitido y Condiciones de venta”.

“La cuenta creada por el usuario es de carácter personal y no deberá ser facilitada a otra persona. Punto Ticket ha establecido mecanismos de identificación para el usuario mediante una contraseña secreta, conocida sólo por el titular de la cuenta. Por lo antes expuesto, la ticketera asume que es el titular quien ingresa mediante esta validación de identidad. En caso de facilitarla a otra persona, será el titular de la cuenta quien deberá asumir las responsabilidades por a los usos o faltas a las políticas y condiciones aquí expuestas”.

Pronunciamiento de la Corte Suprema: *“TRIGÉSIMO SEGUNDO: (...) Luego, la estipulación (...) Tampoco contiene una limitación absoluta de responsabilidad que pueda privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio -como también alega la recurrente- (...) como prevén las letras e) y g) del mencionado precepto legal”.*

Cláusula 4ª: “Contenido de Terceros”.

“El sitio podrá contar con enlaces a sitios de terceros sobre los cuales Punto Ticket no tiene injerencia por lo tanto no garantiza, representa o asegura que el contenido de éstos sea exacto, y/o inofensivo. Al enlazarse a otros sitios, el usuario libera de responsabilidades a esta ticketera por posibles daños que puedan generarse”.

Pronunciamiento de la Corte Suprema: *“TRIGÉSIMO CUARTO: Que esa decisión, en opinión de Punto Ticket S.A., quebranta el artículo 16 letra e) de la Ley N° 19.496, en relación con los artículos 19 y 23 del Código Civil, por cuanto la abusividad no se refiere a los términos y condiciones del contrato sino al uso y modificaciones de la plataforma de internet, condicionando además la declaración de abusividad –y no de validez, que no fue declarada- a la existencia de una advertencia, lo que constituye un hecho externo, ajeno a la cláusula.*

A este respecto, debe recordarse que la norma contenida en el artículo 16 letra e) de la Ley N° 19.496 expresa que “No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que... Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio”.

Luego, el tenor literal de la cláusula en examen revela justamente que Punto Ticket ha pretendido exonerarse de responsabilidad respecto al contenido y su exactitud de los sitios que admite alojar en su página web.

Aun cuando no se aportaran mayores informaciones sobre la necesidad de permitir y mantener aquellos enlaces electrónicos en el sitio administrado por la demandada, parece razonable colegir que ese mecanismo sería necesario para el servicio que presta la demandada porque, de otra forma, no se aprecia la razón que justifique tolerar la presencia de tales vínculos en su página web. Pero aún si no fuesen necesarios, la sola circunstancia de mantenerlos a la vista del consumidor supone, sino una invitación al uso, a lo menos una posibilidad cierta de que el usuario acceda a ellos. Por ende, la limitación de responsabilidad de la proveedora solo tendría sentido si fuese advertido al particular que, al acceder al enlace, está abandonando la página web de Punto Ticket y, por tanto, ya no será responsable sobre el funcionamiento y contenido de los sitios a que conduce esos enlaces.

Sin esa advertencia, la cláusula resulta abusiva e indudablemente nula, pues ese es el efecto y sanción previsto en la ley, al cual se refiere expresamente el encabezado del artículo 16 de la Ley N° 19.496.

Esa particularidad, entonces, necesariamente debe formar parte del contrato y no es ajena al acto de consumo.

Cláusula 13ª: “Uso de cookies y seguridad”.

“Punto Ticket S.A. se exime, con toda la extensión permitida por el ordenamiento jurídico, de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran deberse al conocimiento que puedan tener terceros no autorizados de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso que los usuarios hacen del portal y de los servicios”.

Pronunciamiento de la Corte Suprema: “CUADRAGÉSIMO QUINTO: (...) Así formulada, parece claro que el proveedor no se exime expresa y anticipadamente de toda responsabilidad por daños y perjuicios que pueda sufrir el consumidor (...). No existe el desequilibrio alegado, en tanto la proveedora anuncia que solo podrá eximirse de responsabilidad conforme al ordenamiento jurídico”.

Cláusula 14ª: “Exención de responsabilidades”.

“Punto Ticket S.A. se exime, con toda la extensión permitida por el ordenamiento jurídico, de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la presencia de virus o a la presencia de otros elementos en los contenidos (...). Punto Ticket se libera de toda responsabilidad de garantías y no será responsable por ningún daño de cualquier tipo que surja del uso de este sitio”.

Pronunciamiento de la Corte Suprema: *“CUADRAGÉSIMO SÉPTIMO: “Tal como sucede en la cláusula 13º, la redacción de la estipulación que ahora se analiza no conlleva una eximición absoluta de responsabilidad de la proveedora (...). Antes bien, se pacta esa eximición 'con toda la extensión permitida por el ordenamiento jurídico', lo que viene a significar que la demandada queda igualmente sometida a la regulación común y especial aplicable”.*

5. Sernac con Inversiones y Tarjetas S.A. Rol 5717-2023, de 10 de Octubre de 2024.

En esta causa el SERNAC dedujo demanda por vulneración al interés colectivo y difuso de los consumidores, transgresión manifestada en diversas cláusulas del contrato de adhesión denominado *“Contrato de crédito en moneda nacional y afiliación al sistema y reglamento de uso de la Tarjeta Hites y servicios adicionales”* y sus anexos, estipulaciones que pidió declarar abusivas y, consecuentemente, nulas, solicitando se dispusiera las restituciones y prestaciones propias de tal nulidad a favor de los consumidores, junto con las indemnizaciones, reparaciones y devoluciones correspondientes, así como la declaración de haber incurrido la demandada en responsabilidad infraccional, imponiéndole las correspondientes multas y las costas del juicio.

La sentencia de primer grado desestimó las excepciones opuestas y acogió parcialmente la demanda, sólo en cuanto declaró como no ajustadas a la Ley 19.496 las cláusulas 34ª, 14ª, 10ª, 12ª y 17ª del mencionado contrato, las que se entenderán por no escritas, imponiendo a Inversiones y Tarjetas S.A. las multas de 50 y 750 UTM y ordenando a la demandada restituir a cada uno de sus tarjetahabientes la suma de \$59.551, con los incrementos que indica, más costas. Ambas partes impugnaron el fallo mediante recursos de casación en la forma y

apelación y la sentencia dictada en segunda instancia rechazó los recursos de casación en la forma y confirmó lo resuelto en primer grado. Ambas partes recurrieron contra esta última decisión. La demandada interpuso recursos de casación en la forma y en el fondo y la actora, recurso de casación en el fondo.

Para los efectos de esta sección, solo se analizará la cláusula 4ta (costos de mantención), que fue aquella que se impugnó en virtud del artículo 16 letra e) de la LPC.

Cláusula cuarta “Costos de mantención”.

“El Titular declara conocer y aceptar expresamente que los servicios para la operación y mantención del Sistema de la Tarjeta HITES serán de cargo del titular y tendrán un valor anual equivalente a 6,0 Unidades de Fomento, que para mayor comodidad del titular se devengará y cobrará en cuotas mensuales equivalente a 0,5 Unidades de Fomento, conjuntamente con la emisión del Estado de Cuenta, en la medida que el cliente presente movimientos facturados en el Estado de Cuenta, que el titular se obliga a pagar a la fecha de vencimiento”.

La Corte Suprema declaró válida la cláusula, señalando: *“TRIGÉSIMO PRIMERO: Que, en consecuencia, sin que concurra la infracción a estos presupuestos de orden formal y material que alega la actora, tampoco ha podido producirse el quebrantamiento de la restante normativa que regula el derecho a información que se dice vulnerada, considerando igualmente que la alusión a eventuales limitaciones absolutas de responsabilidad no forma parte del tenor de la cláusula y resulta del todo ajena a la hipótesis argumentativa desarrollada en el recurso”.*

f) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato;

No hay sentencias donde la Corte Suprema se pronuncie sobre esta causal, en el período estudiado.

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, y

1. Sernac con Sociedad Educacional El Maule S.A. Rol 26545-2024, de 18 de julio de 2025.

En el caso “Servicio Nacional del Consumidor con Sociedad Educacional del Maule S.A.”, el SERNAC interpuso una demanda colectiva cuestionando la abusividad de diversas cláusulas en contratos de adhesión y pagarés de la institución educativa. Tras una sentencia de primera instancia que validó la cláusula séptima —la cual facultaba a la institución para no iniciar carreras por falta de quórum y exigía al alumno renunciar a futuras acciones judiciales—, la Corte Suprema acogió un recurso de casación declarando su nulidad definitiva por infringir el artículo 16 de la Ley N° 19.496. La Corte fundamentó que dicha estipulación imponía al consumidor una carga extraordinaria y una situación de inestabilidad intolerable al carecer de plazos de aviso prudentes y pretender una exención anticipada de responsabilidad, vulnerando la buena fe y el equilibrio contractual exigido por las letras c),

e) y g) de la normativa citada. Finalmente, la Corte desestimó las pretensiones indemnizatorias del demandante, estableciendo que la prueba presentada no logró acreditar perjuicios concretos ni parámetros objetivos para determinar una reparación general para los consumidores afectados.

Cláusula séptima: *“El VALLE CENTRAL se reserva el derecho de iniciar o no el primer nivel de la carrera, si el número de ALUMNOS inscritos en él, no aseguran su financiamiento óptimo para el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de la carrera, por lo que las partes convienen, para el caso de que no se logre reunir un grupo de a lo menos 25 alumnos para aperturar la carrera o programa respectivo dejar sin efecto el presente contrato, lo mismo en caso de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la no apertura de la carrera o programa, situación que se avisará con anticipación al inicio de clases del respectivo año, declarando desde ya el alumno que la ocurrencia de cualquiera de las situaciones antes descritas no le implica perjuicio alguno pecuniario, moral o de ninguna índole y que renuncia al ejercicio de cualquier acción judicial o de reclamo ante cualquier entidad u organismo”.*

Considerando Sexto: *“(…) Que, contrario a lo sostenido en la sentencia de primer grado y confirmado en apelación, esta Corte estima que la cláusula transcrita efectivamente, tal como lo sostiene el recurrente, infringe el citado artículo 16 de la Ley 19.496. En particular, por cuanto la cláusula no da cuenta de un plazo prudente para comunicar al consumidor la decisión de no prestar el servicio contratado, lo que deja abierta la posibilidad de una retractación intempestiva que pueda perjudicar al consumidor más allá de lo razonable. Además, subyace en la cláusula una renuncia anticipada a perjuicios, imponiendo la renuncia a las acciones judiciales que pudieran nacer a partir de la decisión de la institución educacional. Dicho orden de cosas, establecido en un contrato de adhesión como el que se analiza, evidentemente provoca una desigualdad entre los contratantes que no resulta tolerable y que no puede surtir efectos de conformidad a lo dispuesto en las letras c), e) y g) del citado artículo 16 de la Ley 19.496, razón por la cual el recurso será acogido a este respecto (sentencia de casación)”.*

“3.- Que tal como ya se ha afirmado, la cláusula séptima del contrato contraría el espíritu de la legislación de protección a los derechos de los consumidores, pues la institución educacional tiene el deber de obrar de buena fe y en su virtud expedir el contrato en términos claros o inteligibles; que no contenga una limitación de su responsabilidad en relación con el eventual perjuicio que al alumno se le ocasione; ni que le imponga al consumidor cargas extraordinarias.

4° Que precisamente la cláusula séptima, que se anula, ocasiona estas consecuencias indeseadas por el ordenamiento al imponer una carga extraordinaria al consumidor, quien debe aceptar una situación de inestabilidad durante un tiempo indeterminado, pero más aún, debe renunciar de forma anticipada a la responsabilidad por los daños que aquello le ocasione y, con ello, a la posibilidad de revisión judicial de una decisión tan importante como el cumplimiento del contrato por parte del prestador del servicio, todo lo cual condiciona su anulación” (sentencia de reemplazo).

2. Sernac con Inversiones Nueva La Polar SpA. Rol 5787-2023, de 6 de junio de 2024.

Este caso se origina a partir de una demanda colectiva presentada por el SERNAC contra La Polar, motivada por una serie de infracciones detectadas durante el proceso de migración masiva de clientes a la tarjeta “La Polar Visa”. La controversia central se enfocó en que dicha migración implicaba un refinanciamiento de las deudas vigentes bajo condiciones distintas (plazos, cobros y seguros) a las pactadas originalmente, lo que el SERNAC calificó como una vulneración del derecho a la información veraz y oportuna. En este contexto, el organismo impugnó la validez del documento denominado “Solicitud de Refinanciamiento”, argumentando que contenía cláusulas abusivas que invertían la carga de la prueba, limitaban la responsabilidad del proveedor y contravenían la buena fe, según lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N° 19.496. Si bien la Corte Suprema confirmó la condena a la empresa por infringir el deber de informar a los consumidores, determinó que la cláusula en cuestión no era abusiva per se, ya que su texto no configuraba por sí solo las prohibiciones legales denunciadas, trasladando el problema al proceso de formación del consentimiento.

Cláusula impugnada. Esta estipulación se encontraba en el documento denominado “Solicitud de Refinanciamiento”:

“Por el presente instrumento vengo en solicitar el refinanciamiento de las obligaciones señaladas, declarando reconocer el total del capital adeudado, aceptar la tasa de interés y número de cuotas propuestas y por cierto efectuar su pago en las cuotas iguales y sucesivas, según se detalla en la siguiente tabla [indica primer vencimiento]. Los refinanciamientos referidos se tendrán, para todos los efectos legales aceptados por el cliente en los términos descritos en la tabla anterior, previa lectura y firma de la presente solicitud (...) Previa lectura y aprobación de plan de refinanciamiento propuesto por Inversiones LP S.A., el cliente firma la presente solicitud en señal de aceptación, recibiendo copia de la misma”.

OCTAVO: *“(…) Tal como fue razonado por el fallo cuestionado, no aparece que contenga alguna disposición abusiva conforme lo dispuesto por el artículo 16 de la LPC. De la lectura de la cláusula transcrita no se advierte que ella haya invertido la carga de la prueba, ni que sea contraria a la buena fe en los términos de la letra g) del citado artículo 16, ni que contenga limitaciones absolutas a la responsabilidad. Se observa, más bien, que las alegaciones del Sernac apuntan a la falta de información veraz y oportuna de los consumidores antes de firmar el contrato que contiene dicha cláusula, lo cual fue efectivamente constatado por los jueces del fondo, aplicándose la multa correspondiente por la infracción del artículo 3 letra b) de la Ley N° 19.496”.*

3. Sernac con Needish Limitada. Rol 28972-2019, de 10 de septiembre de 2021.

Este caso se originó a partir de una demanda colectiva interpuesta por el SERNAC contra Needish Limitada (Groupon), denunciando la inclusión de cláusulas abusivas en el contrato de adhesión electrónico denominado “Términos y Condiciones” y la vulneración del interés colectivo de los consumidores. Si bien los tribunales de instancia acogieron parcialmente la demanda declarando la nulidad de las cláusulas sobre vínculos, fallas de sistema, productos y servicios por infringir las normas de equidad de la Ley N° 19.496, rechazaron la solicitud de indemnización de perjuicios al considerar que la prueba presentada por el demandante era

insuficiente para acreditar daños específicos. Finalmente, la Corte Suprema ratificó estas decisiones al rechazar el recurso de casación del SERNAC, estableciendo específicamente que la cláusula de "Responsabilidad" era válida por ser una delimitación lógica de la custodia del producto, y señalando además deficiencias técnicas en el recurso del demandante que impidieron un análisis más profundo sobre la infracción de las normas de abusividad.

Cláusula impugnada: *“6. Responsabilidad: Groupon no es responsable por la pérdida o el daño eventual que puedan sufrir los archivos que le son enviados para la prestación de sus servicios, ya sea por problemas técnicos, hecho suyos o de sus dependientes, razón por la que es responsabilidad del Usuario el respaldo de la información que se envía para la prestación de los servicios”*.

“CUARTO: *Que un primer conflicto que debe ser resuelto es el presunto carácter abusivo de la cláusula Responsabilidad, 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.*

QUINTO: *Que del análisis de la cláusula impugnada, materia del arbitrio de nulidad, ninguno de los elementos desequilibrantes de la relación contractual descritos en el motivo precedente logran advertirse, toda vez, que de su redacción aparece que solo se ha querido delimitar la responsabilidad de la demandada en las situaciones allí descritas, las que dicen*

relación únicamente con las situaciones en que el producto ya fue puesto a disposición del consumidor, teniendo éste su custodia. Contenido de la mentada cláusula, que de manera alguna hace alusión a la responsabilidad que le cabe al proveedor según lo preceptuado en la Ley 19.496”.

4. Sernac con Inmobiliaria Socovesa Santiago S.A. Rol 79406-2020, de 20 de marzo de 2023.

Este caso se origina a partir de una demanda colectiva presentada por el SERNAC contra Inmobiliaria Socovesa, en la cual se denunció la inclusión de cláusulas abusivas en los documentos de reserva, promesas de compraventa y contratos definitivos utilizados en la adquisición de viviendas. En su fallo, la Corte Suprema estableció distinciones fundamentales sobre la naturaleza de estos instrumentos, determinando que la reserva no constituye un contrato de adhesión debido a la facultad del consumidor de determinar elementos esenciales, mientras que el contrato de promesa sí lo es, procediendo a invalidar su cláusula octava por generar un desequilibrio injustificado en los plazos de firma de la escritura. Además, la sentencia resulta clave al declarar que la prescripción de seis meses prevista en la Ley de Protección al Consumidor, aplicable en ese entonces, no se aplica a las acciones de nulidad de cláusulas abusivas, permitiendo así la protección del interés colectivo frente a estipulaciones que limitan la responsabilidad del proveedor o vulneran los derechos de los compradores.

Cláusula Octava del contrato de promesa: *“Plazo para el otorgamiento de la Compraventa. La escritura que contenga el contrato de compraventa prometido se otorgará y deberá firmarse por todas las partes que deban intervenir dentro de un plazo no superior a 10 días corridos contados desde la fecha en que INMOBILIARIA PROMITENTE VENDEDORA comuniqué al comprador que la referida escritura pública se encuentra en Notaría lista para su firma. La comunicación se efectuará por carta certificada que INMOBILIARIA PROMITENTE VENDEDORA enviará al promitente comprador a su domicilio indicado en este instrumento.*

El envío de la carta podrá efectuarse por medio de Notario o por cualquier otro medio que asegure la efectividad del envío. El plazo de 10 días comenzará a correr desde la misma fecha del envío de la carta. Con todo, la escritura de compraventa que contenga el contrato prometido deberá otorgarse y suscribirse por las partes antes del _____ de _____ del 20____. Será responsabilidad de la promitente vendedora agotar todas las instancias razonables que estén a su alcance para dar cumplimiento al plazo señalado”

Se impugnó porque esta cláusula establecía un plazo de 10 días corridos para firmar la escritura, contado desde el envío de la carta certificada y no desde su recepción.

La Corte calificó esta cláusula como abusiva, señalando:

VIGÉSIMO PRIMERO: “(...) *Esta disposición necesariamente debe vincularse con lo establecido en la cláusula novena, la cual sí fue declarada abusiva en el fallo recurrido, y que regula el incumplimiento de las obligaciones que las partes asumen en la referida promesa. Específicamente dispone que, si la escritura no se firma dentro de los diez días corridos contados desde la fecha en que la Inmobiliaria comunique al comprador que la escritura pública de compraventa está lista en la Notaría para su firma se producen las siguientes consecuencias:*

- a) la resolución del contrato sin necesidad de ninguna otra gestión o notificación, entendiéndose que ella ha operado por la sola constancia de la certificación notarial;*
- b) La Inmobiliaria podrá disponer libremente de los inmuebles prometidos vender, pudiendo negociarlos con terceros, prometerlos vender, venderlos sin restricción de ninguna especie a lo que el promitente comprador consiente expresamente, declarando que renuncia anticipadamente a toda y cualquiera reclamación, acción o derecho que sobre la materia pudiere corresponderle;*
- c) el promitente comprador deberá pagar a la Inmobiliaria una multa equivalente al (5 o 10)% del precio de la compraventa a título de indemnización de perjuicios por el incumplimiento, suma que puede descontar directamente de cualquier monto que esta hubiere recibido con cargo al pago del precio prometido.*

Tal como se mencionó, estos efectos fueron declarados abusivos porque en la estipulación se prescinde del motivo que pudiere haber impedido al promitente comprador firmar la escritura, establece un pacto comisorio calificado y contiene una renuncia de derechos, todo lo cual contraviene lo dispuesto en el artículo 4 y configura las hipótesis de las letras e) y g) del artículo 16, todos de la Ley N° 19.496.

Se observa entonces la trascendencia que tiene para el consumidor el envío de la carta que da aviso de la escritura de la firma y sin embargo, el plazo, no solo es breve, sino que además su inicio depende de un acto de la Inmobiliaria y ya habrá comenzado a correr cuando la reciba, todo lo cual permite concluir que se configura la hipótesis de la letra g) del artículo 16 ya mencionado, norma que ha sido infringida por los sentenciadores al desechar la declaración de abusividad de esta estipulación a pesar que esta genera un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor”.

En este caso, la Corte Suprema brinda un concepto general de abusividad, señalando:

DÉCIMO NOVENO: “Que, acerca del presunto carácter abusivo de las cláusulas impugnadas que plantea el organismo demandante, 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”.

5. Banco Santander Chile con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía. Rol 34713-2023, de 24 de octubre de 2024.

Este caso se originó como un juicio ejecutivo de desposeimiento hipotecario (causa C-2000-2018) iniciado por el Banco Santander Chile contra Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía, tercer poseedor de la finca hipotecada. Tras ser rechazadas sus excepciones en primera y segunda instancia, la ejecutada dedujo un recurso de casación en el fondo ante la Corte Suprema, alegando la nulidad absoluta de la obligación exigida, debido a que ciertas estipulaciones accidentales de aceleración del crédito, contenidas en la Cláusula Décimo Octavo del contrato de mutuo e hipoteca, eran abusivas conforme al artículo 16 letra g) de la Ley N° 19.496. Específicamente, se cuestionaban las letras d) y f) de dicha cláusula: la facultad de acelerar el crédito por la mera cesación de pago de cualquier obligación con cualquier acreedor (insolvencia), y la aceleración por infringir la prohibición de enajenar el inmueble hipotecado. La Corte Suprema, con fecha veinticuatro de octubre de dos mil veinticuatro, acogió el recurso de casación, determinando que dichas estipulaciones (letras d) y f)) son contrarias a la buena fe y causan un desequilibrio importante en perjuicio del consumidor, por lo que fueron declaradas nulas absolutas. La nulidad declarada deja sin efecto la facultad del acreedor de anticipar el pago de la deuda basándose en esos dos eventos y deja subsistentes las demás estipulaciones que otorgan diversas facultades al acreedor y lo restante del contenido del contrato de compraventa, mutuo e hipoteca.

Cláusulas impugnadas:

Cláusula Décimo Octavo de la escritura pública de Mutuo e Hipoteca de fecha 23 de mayo del 2011, que expresa: *“No obstante lo establecido en las cláusulas precedentes, se considerará vencido el plazo de la deuda y podrá el banco exigir el inmediato pago anticipado de la suma a que esté reducida en los casos siguientes: (...) d) Si la parte deudora cae en insolvencia, entendiéndose configurada esta situación por el solo hecho de cesar en*

el pago de una obligación de dinero para con cualquier acreedor y sin perjuicio de que se acredite la insolvencia por otros medios aptos”. (...) f): “Si la parte deudora infringiere una cualquiera de las prohibiciones establecidas en favor del Banco, sin perjuicio de que el Banco pueda ejercer las demás acciones legales por este incumplimiento contractual”.

El cuestionamiento de la validez de la cláusula Décimo Octavo se limita exclusivamente a las estipulaciones de la letra d) y f) transcritas.

Cláusula Décimo Cuarto del Contrato de Compraventa, Mutuo e Hipoteca indica que: *“Queda obligada la PARTE COMPRADORA a no enajenar, no gravar ni celebrar acto o contrato alguno relacionado con todo, o parte de, lo que por el presente instrumento se hipoteca en favor de Banco Santander-Chile, sin previo consentimiento escrito de dicho Banco, prohibiciones que se inscribirán en los Registros correspondientes conjuntamente con la hipoteca que da cuenta esta escritura”.*

Resolución de la Corte Suprema (sentencia de casación):

VIGÉSIMO SÉPTIMO: De todo lo expresado resulta bastante claro, en primer lugar, que la insolvencia corresponde a un estado o situación patrimonial del deudor que hace imposible el cumplimiento de sus obligaciones presentes y futuras. En segundo lugar, al considerar el Mensaje del Código de Comercio, la disposición del artículo 1494 del Código Civil y las demás disposiciones legales citadas, resulta palmario que la declaración de insolvencia del deudor implica la intervención del juez que así la declare.

Es por este orden de consideraciones que, al contrastar la estipulación de la letra d) de la Cláusula Décimo Octavo con la noción de insolvencia y las normas legales que directa o indirectamente la disciplinan, resulta indiscutido para este Tribunal que la estipulación de la letra d) de la cláusula del contrato de Compraventa, mutuo e hipoteca provoca un importante desequilibrio en perjuicio del consumidor que frustra de la finalidad que determinó su decisión de contratar y, por lo mismo, la satisfacción de su interés. En efecto, la declaración acerca de si el deudor se encuentra o no en estado de insolvencia no puede, ni debe quedar entregada a la decisión unilateral del acreedor. Esta Corte no puede aceptar

que sea el proveedor -el Banco Santander- quien defina, unilateralmente y sin pasar por la autoridad jurisdiccional, que el deudor se halla en un estado de insolvencia, menos si dicha calificación apareja una consecuencia como la de acelerar una deuda pactada en cuotas pagaderas en el tiempo. Por lo demás, ha sido esta misma Corte que, al pronunciarse acerca del carácter abusivo de una cláusula que confería al proveedor la facultad de por término al contrato de consumo si el consumidor “incurriere en otro hecho que deje también en evidencia su insolvencia” declarara que: “en la cláusula cuestionada el proveedor no considera estos aspectos, atribuyéndose injustificadamente la facultad de decidir cuándo procedería calificar a un tarjetahabiente como insolvente”. Más adelante añade que: “(...) la emisora de la tarjeta (proveedor) aparece facultada para colegir la insolvencia (...) lo que naturalmente supone una atribución que genera un desequilibrio importante en perjuicio del consumidor”, dejando a los usuarios en una: “situación de vulnerabilidad extrema (...) con inminente riesgo para sus intereses patrimoniales” (rol N° 5.717-2023). Además, en un sentido similar, aunque referido a una cláusula que disciplina el caso fortuito (en un contrato celebrado entre profesionales), esta Corte la consideró ineficaz debido a que ella le confería al acreedor la facultad de decidir si se cumplen o no los requisitos del caso fortuito para excusar el deudor de su incumplimiento, al entender que el ejercicio de dicha facultad, de ser arbitrario, puede contravenir las exigencias impuestas por la buena fe del artículo 1546 del Código Civil. (Rol N° 4804-2000). Sí esta Corte ha de prevenir que no existe ningún problema relativo a la validez de una cláusula de aceleración que prevé como causa de caducidad de plazo la insolvencia judicialmente declarada. Una estipulación como esta no puede calificarse de abusiva debido a que, desde luego, tal declaración judicial constata una situación patrimonial del deudor que sí puede poner en riesgo el pago futuro de las cuotas en que ha sido dividida la deuda.

VIGÉSIMO OCTAVO: En consecuencia, esta Corte concluye que respecto de la estipulación la letra d) de la Cláusula Décimo Octavo del referido contrato, también se cumple el segundo requisito de la letra g) del artículo 16 de la LPDC relativo al desequilibrio importante, en perjuicio del consumidor al consideración de la finalidad del contrato y las disposiciones generales y especiales del derecho común que rigen el contrato.

VIGÉSIMO NOVENO: Por consiguiente, la estipulación de la letra d) de la Cláusula Décimo Octavo del contrato de Compraventa, Mutuo e Hipoteca de 21 de mayo de 2011 es una cláusula abusiva por aplicación de la citada letra g) del artículo 16 y, por lo mismo, nula. Se trata de una cláusula contraria a la buena fe de acuerdo con parámetros objetivos, que provoca un desequilibrio en perjuicio del ejecutado al frustrar la finalidad o propósito práctico que llevó a contratar, al alejarse de las disposiciones del derecho común en exclusivo beneficio del Banco Santander.

TRIGÉSIMO SEXTO: A todo lo anterior debe añadir que, al igual que la estipulación de la letra d) de la cláusula Décimo Octavo, tratándose de la estipulación de la letra f), el acreedor no tiene ningún interés legítimo relativo a que si se infringe la prohibición de enajenar pueda verse afectado el pago aplazado de la deuda. El acreedor hipotecario, no obstante la enajenación del inmueble a un tercero, conserva intacta su garantía real, siendo titular del derecho de persecución en contra del tercero poseedor. Es más, si el ejercicio de la acción de desposeimiento en contra del tercero le origina perjuicios -cualquiera que estos sean- tendrá derecho a una indemnización por la contravención de la obligación de no hacer según lo dispone el artículo 1555 del Código Civil.

TRIGÉSIMO SÉPTIMO: De todo lo expresado, esta Corte concluye que la estipulación de la letra f) no solo se cumple el primer requisito – que la cláusula sea contraria a la buena fe- sino que también el segundo requisito de la letra g) del artículo 16 de la LPDC, al provocar, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones, en consideración a la finalidad del contrato y las disposiciones legales que lo rige. Resulta forzoso, entonces, declarar el carácter abusivo de la estipulación de la letra f) de la cláusula Décimo Octavo del contrato de compraventa, mutuo e hipoteca.

6. Sernac con PuntoTicket S.A. Rol 5965-2022, de 10 de julio de 2024.

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) inició una acción colectiva contra Punto Ticket S.A. denunciando la presencia de cláusulas abusivas en su contrato de adhesión electrónico denominado “Términos y Condiciones para Compra Punto Ticket”. La

controversia jurídica principal se centró en la calificación de la empresa como proveedora intermediaria según el artículo 43 de la Ley N° 19.496, lo que determina su responsabilidad directa frente a los usuarios por deficiencias en los servicios prestados por terceros. Luego de sucesivos recursos, la Corte Suprema ratificó la sentencia que declaró la nulidad de diversas cláusulas por generar un desequilibrio importante en perjuicio del consumidor — especialmente aquellas que permitían modificaciones unilaterales, exoneraciones de responsabilidad y supeditaban devoluciones a la voluntad de las productoras— y condenó a la empresa al pago de multas infraccionales. No obstante, los tribunales desestimaron la demanda en lo relativo a la indemnización de perjuicios, al concluir que el SERNAC no acreditó con prueba idónea la existencia y cuantía de los daños efectivos para el colectivo de consumidores afectados.

Respecto de la nulidad de ciertas cláusulas, impugnadas bajo el art. 16 letra g), la Corte Suprema se pronunció en distintos sentidos, declarando válidas algunas, y otras nulas.

Cláusulas declaradas NULAS bajo el art. 16 letra g):

Cláusula 2da “Condiciones de uso”.

*“Al comprar una entrada en el portal de Punto Ticket, el cliente acepta las condiciones establecidas, y manifiesta su total conformidad con las políticas definidas por la ticketera. **Punto Ticket se reserva el derecho de cambiar estas condiciones en cualquier tiempo y se aplicarán desde el momento en que sean publicadas en nuestra página web.***

El usuario se compromete a hacer uso de la página web de Punto Ticket sólo para fines personales; tales como consultar información y comprar entradas de acuerdo a las condiciones definidas para cada evento. Queda prohibida la descarga, modificación o alteración, en cualquier forma, de los contenidos publicados en la página. El contenido y software de este sitio es propiedad de Punto Ticket S.A. y está protegido bajo las leyes internacionales y nacionales de derecho autor.

El usuario se abstendrá de hacer uso de la página con fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar,

sobrecargar, deteriorar o impedir la normal utilización de este sitio, los equipos informáticos o los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en cualquier equipo informático de PuntoTicket.com. La violación de las condiciones de uso del portal implicará la cancelación de su cuenta, anulación de compras y se aplicarán las acciones legales que la empresa estime convenientes”.

“TRIGÉSIMO: (...) Sobre ello ha de señalarse que la noción de desequilibrio que utiliza el legislador al desarrollar la norma del artículo 16 g) de la Ley N° 19.496, ha de entenderse, según propone la doctrina, como un “déficit jurídico”, lo que significa que la abusividad no enfrenta al contenido económico del contrato, de modo que no dice relación con las cláusulas de precio o de las condiciones económicas, sino que mira a la afectación a los derechos y obligaciones de los consumidores, ya sea que se altere el derecho dispositivo en contra del consumidor o, desde la perspectiva de éste, se fractura el propósito práctico del contrato. De tal forma entonces, la adhesión a un contenido contractual predispuesto por el proveedor viene garantizada por el amparo del mecanismo de protección sustantivo a partir de la idea de buena fe y equilibrio contractual (...)

Sobre la base de esos raciocinios, entonces, no es posible compartir el alegato de nulidad que en esta ocasión postula Punto Ticket S.A., pues los juzgadores no desatienden la finalidad de la convención. Antes bien, es justamente el propósito tenido en vista para contratar el que impide reconocerle a la demandada una facultad unilateral de modificar las condiciones del contrato con posterioridad a la formación del consentimiento.

Por lo demás y contrariamente a lo que parece sugerir el recurso, no basta que una estipulación sea redactada en términos comprensibles para revestirla de legalidad.

Antes bien, la atribución que viene siendo estudiada le confiere derechos exorbitantes al proveedor, sobre la base de fijar o modificar elementos del contrato. Ello, evidentemente importa un desequilibrio notable e injustificado en las prestaciones, en perjuicio del adherente consumidor y en beneficio del predisponente proveedor. En estos términos, no es dable tolerar que al consumidor se le atribuya aceptación de la posterior modificación de condiciones que ha conocido al momento de contratar. De ser así, solo podría concluirse

que ha renunciado anticipadamente a sus derechos y, entre ellos, al de ser debidamente informado (...)”.

Cláusulas 9na (despacho a domicilio) y 10ma (Política de devoluciones).

*“9° El cobro de Despacho se aplicará una vez por cada pedido e incluye 2 intentos de entrega en horario hábil. **En caso que esos dos intentos sean fallidos por razones ajenas a Punto Ticket, tales como; cliente no se encuentra en la dirección, dirección incompleta u otros, no habrá devolución de lo pagado por este concepto**, por cuánto el servicio se prestó de la forma acordada por las partes en estas condiciones. Además, se contactará al cliente para definir un nuevo procedimiento de despacho, el que puede incluir un cambio de dirección, nuevo servicio de despacho, retiro en punto de venta o utilizar el servicio Will Call.*

Si se contrata el servicio de Despacho dentro de Santiago, la compra deberá realizarse 5 días hábiles antes del evento. En caso de regiones, el plazo es de 10 días hábiles previo a evento. Ambos estarán sujetos a la cobertura entregada por la empresa encargada del servicio de entrega”.

*“10° “Punto Ticket S.A., en virtud de lo establecido en el artículo 3 bis letra b) de la Ley 19.496, declara expresamente que **por política de la empresa no se realizarán cambios ni devoluciones una vez finalizado el proceso de compra**. Por esta razón, invitamos a nuestros consumidores a revisar cuidadosamente los datos de su orden antes de confirmar la compra. Las entradas son al portador, por lo que tampoco se realizarán reimpresiones de tickets en caso de pérdida, daño, robo o extravío. **En caso de cancelación del evento, de acuerdo a las leyes vigentes, se procederá a realizar la devolución de los montos recaudados a nuestros clientes; previa autorización, coordinación y publicación por parte de la productora del evento**. En caso de cambios en la configuración del evento ya sea de fecha, horario lugar del evento. Punto Ticket procederá a la devolución de los montos pagados a aquellos clientes que lo soliciten y estén autorizados por la productora.*

Dada la relación contractual entre la productora y la ticketera, la responsabilidad de proceder con la devolución de dineros es de los productores del evento. Sin autorización

previa, Punto Ticket S.A. no puede realizar estas devoluciones. Este proceder se enmarca dentro de las leyes vigentes. Para proceder con las devoluciones por cancelación de evento, Punto Ticket S.A. dará al cliente las mismas facilidades que tuvo para realizar su compra. Las entradas podrán ser devueltas en la red de sucursales a lo largo del país. Sólo se realizarán devoluciones cuanto la entrega de los tickets físicos adquiridos directamente en el sistema Punto Ticket; ya sea en una sucursal, call center o vía internet, en el portal www.puntoticket.com. Quedan expresamente excluidas las entradas adquiridas directamente con los productores, en concursos o en cualquier otra instancia distinta de las mencionadas anteriormente. La devolución de estas entradas deberá ser gestionada directamente por la institución que las vendió a cliente final aun cuando hayan sido emitidas originalmente por Punto Ticket.

La entrega del dinero dependerá del medio de pago elegido por el cliente. Las ventas en efectivo serán reembolsadas en el mismo momento de la devolución. Para pagos electrónicos por medio de botón de pago, el dinero será abonado directamente a la cuenta del cliente, mediante una solicitud de reversa a la institución financiera respectiva. Para pagos vía Redcompra en puntos de venta, se le devolverá el dinero en efectivo al momento de hacer la devolución de sus tickets físicos; para pagos vía Redcompra por internet se procederá a contactar al cliente para realizar una transferencia bancaria. Las compras realizadas por medio de tarjetas de crédito, serán devueltas por medio de un reverso de la transacción. El plazo estimado para las devoluciones es de 15 días hábiles.

Si el cliente compró sus entradas por internet y éstas no han sido retiradas, por favor escribir al email ayuda@puntoticket.cl con su caso y le daremos una respuesta en aproximadamente 48 horas”.

"TRIGÉSIMO NOVENO: Que, en seguida, sobre la declaración de abusividad que el fallo efectúa respecto de parte de las cláusulas 9° y 10°, que se ocupan sobre “El despacho a domicilio” y la “Política de Devoluciones”, respectivamente, valgan los razonamientos que ya se han explicitado –relativos a la interpretación de la norma en relación a la finalidad del contrato, del acto de comercio que se ejecuta por su intermedio, la responsabilidad que cabe atribuir a la intermediaria al tenor de artículo 43 de la Ley N° 19.496 y la noción de

desequilibrio que subyace en la norma del artículo 16 g) de ese mismo texto legal- para descartar los errores de derecho que se imputan a los jueces por la demandada.

En efecto, en la cláusula 9° se estipula que en el caso que dos intentos de entrega del producto en el domicilio del adquirente, no habrá devolución de lo pagado por este.

La cláusula enumera dos situaciones en que debe entenderse fallida la entrega, esto es, cuando el cliente no se encuentra en la dirección o cuando la dirección es incompleta. En esos casos, ciertamente la imposibilidad de entrega se explica por hechos imputables al comprador, resultando razonable que, ante ello, la empresa cobre el costo de despacho. No lo podría hacer, sin embargo, si la entrega resulta fallida por hechos no atribuibles al particular. Y por ello resulta abusiva y nula, como apropiadamente advierte el fallo, cuando, después de enumerar las dos situaciones ya mencionadas, la estipulación añade la expresión “u otros”, indefinición que bien podría comprender circunstancias no imputables al consumidor.

Lo propio sucede con la cláusula 10°, declarada abusiva en aquel segmento que, en caso de cambios en la configuración del evento ya sea de fecha, horario lugar del evento, supedita la devolución del valor de las entradas a la autorización de la productora, añadiendo que “dada la relación contractual entre la productora y la ticketera, la responsabilidad de proceder con la devolución de dineros es de los productores del evento”.

A la luz de lo ya expresado al examinar el artículo 43 de la Ley N° 19.496 de Protección al Consumidor y aplicando esos raciocinios, debe concluirse que la disposición legal no ha previsto ni podría considerar la autorización, coordinación y publicación, por parte de la productora del evento, como un requisito para que la intermediaria responda, considerando la naturaleza de la obligación en cuestión y con prescindencia de la vinculación contractual existente entre la organizadora del espectáculo y su intermediaria.

Una estipulación de semejantes características evidentemente conlleva también una exoneración de responsabilidad que no es posible tolerar en esta sede”.

Cláusula 12° “Política de privacidad”.

“"Punto Ticket utiliza la tecnología más avanzada para la protección de la información proporcionada por Usuarios de los Servicios. Esta tecnología encripta, codifica y previene

la interceptación de la información suministrada por internet, incluyendo tarjetas de crédito y direcciones de correo electrónico.

El uso de los datos personales registrados en el sitio tendrá como única finalidad validar las órdenes de compra y mejorar la labor de la información y comercialización de los productos y servicios prestados por Punto Ticket, en ningún caso serán traspasados a terceros, salvo personas o empresas relacionadas con Punto Ticket.

A pesar de los esfuerzos de Punto Ticket para asegurar la información que es proporcionada por los usuarios, **no existe un sistema completamente seguro que pueda proteger la información de ser obtenida o interceptada, ilegalmente o sin autorización por terceros.** En consecuencia, **Punto Ticket no puede garantizar que la Información que los usuarios proporcionen cuando hacen uso de los servicios esté completamente protegida.** Punto Ticket S.A ha adoptado los niveles de seguridad para la protección de los datos personales legalmente requeridos y procura instalar otros medios y medidas técnicas de protección adicionales. No obstante, el usuario debe ser consciente de que las medidas de seguridad de internet no son inexpugnables.

La protección de datos de carácter personal está normada por la Ley N° 19.628.

La sociedad anónima cerrada Punto Ticket S.A tiene entre sus objetivos, la convicción de proteger la información personal proporcionada por sus usuarios. Por lo anterior, **Punto Ticket ha establecido los siguientes lineamientos para proteger dicha información en la medida de lo posible, los cuales pueden cambiar en cualquier momento.**

Punto Ticket solicitará información de carácter personal con el objeto de otorgar la mayor experiencia personalizada en el uso de los servicios proporcionados, tanto para nuestros clientes, como para los anunciantes. Se podrán generar bases de datos, las cuales Punto Ticket utilizará para fines comerciales.

Punto Ticket solicitará dicha información cuando considere que sea oportuno y necesario, como, por ejemplo, cuando el cliente quiera participar en concursos o promociones patrocinadas por Punto Ticket o por terceros, entre otros, cuyos datos serán proporcionados libre y voluntariamente”.

“CUADRAGÉSIMO SEGUNDO: (...) En el caso de autos, la cláusula aclara que la información personal de los consumidores es solicitada para “otorgar la mayor experiencia

personalizada en el uso de los servicios proporcionados, tanto para nuestros clientes como para los anunciantes”, definiendo así el ejercicio de una atribución que encuentra sentido conforme la finalidad del contrato y el rol de intermediaria de la demandada.

Ahora bien, lo que los jueces si han podido constatar es que la estipulación vulnera el derecho a información del consumidor, pues no explicita el derecho de éste para revocar la autorización de uso de sus datos personales. Esa omisión ciertamente importa un desequilibrio de los derechos y obligaciones del consumidor y amenaza el principio de buena fe que debe orientar la actuación de la proveedora, por lo que bien ha podido declararse en el procedimiento de interés colectivo que ocupa estos razonamientos.

Por lo expresado, en este capítulo el recurso de la actora tampoco será exitoso”.

Cláusulas declaradas VÁLIDAS conforme al art. 16 letra g).

Cláusula 3era “Uso permitido y condiciones de venta”.

“La venta de Tickets para eventos está regulada por la Ley. Información personal puede ser solicitada por Punto Ticket S.A. y el cliente tiene el deber de actualizar, completar y cambiar, en el caso que se requiera, la información para la correcta comunicación entre éste y la empresa. Esta información será accesible para Punto Ticket S.A. quién protegerá la privacidad de sus datos. Si no podemos verificar o comprobar la autenticidad de cualquier información que el usuario proporcione durante cualquier proceso de inscripción, pedido, compra, publicación de boletos, venta, verificación de autenticidad, entrega, pago, o cualquier otro proceso no mencionado aquí, o si no podemos verificar o autorizar la tarjeta de crédito o información de cuenta bancaria, entonces se le prohibirá el uso del sitio al Usuario.

La cuenta creada por el usuario es de carácter personal y no deberá ser facilitada a otra persona. Punto Ticket ha establecido mecanismos de identificación para el usuario mediante una contraseña secreta, conocida sólo por el titular de la cuenta. Por lo antes expuesto, la ticketera asume que es el titular quien ingresa mediante esta validación de identidad. En

caso de facilitarla a otra persona, será el titular de la cuenta quien deberá asumir las responsabilidades por a los usos o faltas a las políticas y condiciones aquí expuestas.

Toda información que facilite el usuario deberá ser veraz. Por ello el cliente garantiza la autenticidad de todos aquellos datos que comunique. De igual forma, será responsabilidad del usuario mantener toda la información facilitada a Punto Ticket S.A. permanentemente actualizada de forma que responda, en cada momento, a la situación real del usuario. En todo caso el Usuario será el único responsable de las manifestaciones falsas o inexactas que realice y de los perjuicios que cause a Punto Ticket S.A. o a terceros por la información que facilite”.

“TRIGÉSIMO SEGUNDO: (...) No obstante, no es posible colegir, como sugiere la recurrente, que en este punto la sentencia ampare una cláusula que vulnera el artículo 16, en sus letras a), c), e) y g), en relación al 23 y 3, todos de la Ley N° 19.496.

Positivamente, las particularidades del comercio electrónico exigen que la plataforma digital en la que se realizan las transacciones disponga de herramientas necesarias para asegurar la veracidad de los actos celebrados entre la proveedora y el consumidor, correspondiendo a aquella instaurar esos resguardos, pues es quien administra el sitio para el uso de su contraparte.

Y en la precisa materia que se viene analizando, el mecanismo implementado resulta suficiente para satisfacer la aludida obligación, pues la validación de la identidad del contratante y seguridad de las transacciones requiere de una clave secreta que es creada y administrada por el usuario. Si ello es así, naturalmente recae en el consumidor su uso razonable, diligente y de buena fe.

Luego, la estipulación no otorga a la proveedora la facultad de modificar a su solo arbitrio el contrato ni pone de cargo del consumidor los efectos de las deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables, como se estatuye en las letras a) y c) de la Ley N° 19.496. Tampoco contiene una limitación absoluta de responsabilidad que pueda privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio -como también alega la recurrente- ni

conlleve un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato, como prevén las letras e) y g) del mencionado precepto legal”.

Cláusula 7ma “Política de entrega y despacho a domicilio”.

“Cuando el cliente compra por medio de nuestra página web o el call center, ponemos a su disposición normalmente tres alternativas para la entrega de sus tickets:

- a) Despacho a domicilio;*
- b) Retiro en punto de venta; y*
- c) Entrega Will Call, Retiro en boletería el mismo día del evento.*

Las tarifas exactas de los servicios de Despacho, Retiro en Punto de Venta y Will Call, así como su disponibilidad, dependiendo de la zona, se encontrará en la página web. En caso de que un cliente desee evitar los costos de despacho a domicilio, tanto en el servicio de venta telefónica como mediante Internet, podrá retirar sus entradas en los puntos de venta físicos que se haya habilitado para estos efectos. Un detalle de los puntos de venta habilitados podrá encontrarse en la página web. Punto Ticket se reserva el derecho a limitar los puntos de venta para el retiro de entradas de ciertos eventos. esto será publicado en la página del evento”.

“TRIGÉSIMO OCTAVO: (...) Además, del modo en que ha sido redactada y al tenor de lo que ya ha sido expresado en relación a la norma que desarrolla la letra g) del artículo 16 de la Ley N° 19.496, no es posible colegir que la cláusula cause un desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, que infrinja la buena fe objetiva ni que atente contra la irrenunciabilidad de los derechos que la ley reconoce a los consumidores, materias que son las tratadas en las disposiciones que nutren el recurso de nulidad.

Los términos literales de la estipulación no autorizan a concluir que la proveedora quede facultada para modificar los puntos de venta con posterioridad a la venta del ticket, debiendo respetar la información que proporcionó al momento de formarse el consentimiento del acto de consumo.

Siendo así, al desestimar la pretensión de la actora, los juzgadores no incurrir en el error de derecho que se les atribuye”.

Cláusula 13ª: “Uso de cookies y seguridad”.

“El servidor de datos de Punto Ticket enviará datos al navegador del Usuario para que se almacenen en el disco duro de su computadora y nos permita identificar las computadoras utilizadas por los Usuarios al tener acceso a nuestro Portal, este proceso es conocido como el uso de “cookies” o “direcciones de IP”. Mediante el uso de “cookies” o “direcciones de IP” Punto Ticket puede ofrecer un servicio más personalizado a sus Usuarios ya que nos permite, entre otras cosas, ofrecer campañas publicitarias y de promoción, medir el tamaño de nuestra audiencia y flujo de tráfico los distintos sitios que el cliente visita.

Punto Ticket S.A. No garantiza privacidad y seguridad de la utilización del Portal y de los Servicios y, en particular, no garantiza que terceros no autorizados no puedan tener conocimiento de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso que los Usuarios hacen del Portal y de los Servicios. Por lo antes expuesto, Punto Ticket S.A. se exime, con toda la extensión permitida por el ordenamiento jurídico, de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran deberse al conocimiento que puedan tener terceros no autorizados de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso que los usuarios hacen del portal y de los servicios”.

“CUADRAGÉSIMO QUINTO: (...) Así formulada, parece claro que el proveedor no se exime expresa y anticipadamente de toda responsabilidad por daños y perjuicios que pueda sufrir el consumidor, a consecuencia, de la mala utilización por parte de terceros de información extraída de su propio sitio web, ya sea por la intervención de esos terceros o en el evento que las medidas de seguridad del sitio web fuesen insuficientes para impedir la extracción de datos personales proporcionados por los consumidores. No existe el desequilibrio alegado, en tanto la proveedora anuncia que solo podrá eximirse de responsabilidad conforme al ordenamiento jurídico, deber que, desde luego, igual le corresponde satisfacer, aun cuando la cláusula no lo hubiese expresado.

En lo relativo al redireccionamiento a sitios web de terceros, habrá de estarse a lo reflexionado a este respecto en relación a la cláusula cuarta, sobre “Contenidos de Terceros” y lo dictaminado en ese punto en la sentencia recurrida.

Por ende, el pacto no resulta contrario a las exigencias de la buena fe, no causa un perjuicio del consumidor mediante un desequilibrio importante los derechos y obligaciones que para las partes se derivan del contrato ni contraviene la regla de irrenunciabilidad de los derechos de los consumidores”.

Cláusula 14º: “Exención de Responsabilidades”.

“A pesar del constante esfuerzo de Punto Ticket por entregar a sus usuarios la mejor experiencia posible, mediante esta cláusula no se obliga a que el sitio esté libre de errores y que no tendrá interrupciones. Punto Ticket S.A. no controla, ni garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos los contenidos que puedan producir alteraciones en su sistema informático (software y hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático. Por lo anterior, Punto Ticket S.A. se exime, con toda la extensión permitida por el ordenamiento jurídico, de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la presencia de virus o a la presencia de otros elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en el sistema informático, documentos electrónicos o ficheros de los usuarios.

Punto Ticket se libera de toda responsabilidad de garantías y no será responsable por ningún daño de cualquier tipo que surja del uso de este sitio, incluyendo, pero sin limitación, daños directos, indirectos, incidentales, punitivos consecuenciales. La empresa no garantiza ningún resultado específico del uso de este sitio o del uso de sus servicios.

Punto Ticket, como ticketera, publica la información entregada por los productores del evento y no tiene injerencia en las condiciones comerciales que estos definan para cada evento. Así como tampoco es responsable por cambios que se produzcan, previo o durante, en la configuración del evento.

Punto Ticket S.A. no se hace responsable por daños o lesiones sufridas por los clientes o terceras personas durante el desarrollo del evento. Tampoco se hace responsable de los

gastos incurridos por los clientes para la compra, asistencia u/o modificación y cancelación de algún evento”.

“CUADRAGÉSIMO SÉPTIMO: (...) Tal como sucede en la cláusula 13°, la redacción de la estipulación que ahora se analiza no conlleva una eximición absoluta de responsabilidad de la proveedora por daños vinculados a errores, interrupciones, existencia de virus u otros elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en el sistema informático, documentos o ficheros. Antes bien, se pacta esa eximición “...con toda la extensión permitida por el ordenamiento jurídico”, lo que viene a significar que la demandada queda igualmente sometida a la regulación común y especial aplicable y, desde luego, a la responsabilidad indemnizatoria que pudiese derivar de la infracción de las normas que se ocupan del almacenamiento de datos personales y su difusión, del comercio electrónico y otras relativas a la actividad que ofrece en su portal web.

Como ya se dijo, esa redacción no importa una transgresión al deber de buena fe, no supone un desequilibrio de relevancia en los derechos y obligaciones contractuales y tampoco transgrede el deber de profesionalidad de proveedor ni la regla de irrenunciabilidad de derechos de los consumidores”.

7. Banco Santander – Chile con González. Rol 12146-2024, de 27 de junio de 2025.

Este caso trata sobre una demanda ejecutiva interpuesta por el Banco Santander para el cobro total y anticipado de un mutuo hipotecario, tras invocar una cláusula que permitía acelerar la deuda si el deudor enajenaba el inmueble sin consentimiento previo. Los ejecutados se defendieron alegando que dicha estipulación era nula y abusiva, argumento que fue inicialmente desestimado por los tribunales de instancia bajo una interpretación puramente civil. Sin embargo, la Corte Suprema invalidó de oficio la sentencia de apelación y, en su fallo de reemplazo, declaró la abusividad de la cláusula al amparo del artículo 16 letra g) de la Ley N° 19.496. El tribunal determinó que la sanción de aceleración vulnera la buena fe y genera un desequilibrio injustificado, pues la enajenación no afecta la garantía del banco —

quien mantiene su derecho de persecución—, penalizando así el ejercicio de un derecho que la ley reconoce de forma absoluta al dueño del bien.

Cláusula impugnada: cláusula decimoquinta letra c):

“(...) No obstante lo establecido en la cláusula octava, se considerará vencido el plazo de la deuda y el banco podrá exigir el inmediato pago de la suma a que esté reducida en los casos siguientes: (...) c) Si la parte deudora infringiere una cualquiera de las prohibiciones que se establecen en este instrumento (...).”

(Nota: Esta cláusula se activó por la supuesta infracción a la prohibición de enajenar prevista en la cláusula décimo segunda del mismo contrato).

La Corte Suprema la declaró abusiva, señalando:

4° Que, en nuestro ordenamiento, la letra g) del artículo 16 de la LPDC establece que una cláusula será abusiva: (i) si de acuerdo con parámetros objetivos la cláusula es contraria a la buena fe; y (ii) si provoca, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en atención a la finalidad del contrato y las disposiciones legales especiales y generales que lo rigen.

5° Que en cuanto al primero de los requisitos de la disposición de la LPDC, se debe tener presente que el artículo 2415 del Código Civil dispone expresamente que: “El dueño de los bienes gravados con hipoteca podrá siempre enajenarlos o hipotecarlos, no obstante cualquiera estipulación en contrario”, reconociendo al constituyente hipotecario un derecho absoluto para enajenar o hipotecar el inmueble hipotecado, “no obstante cualquier estipulación en contrario”. La razón en la que descansa esta disposición es que ni la constitución de nuevas hipotecas ni la enajenación de la finca hipotecada perjudican al acreedor hipotecario quien, al ser titular de un derecho real – el derecho de persecución- podrá perseguir -a través de la acción de desposeimiento- la finca en manos de quien se encuentre, y pagarse preferentemente respecto de acreedores hipotecarios posteriores. (cfr.

MEZA BARROS, Ramón : *Manual de Derecho Civil. De las fuentes de las obligaciones. Tomo II* [Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 10ª edición], p. 195).

Al considerar la disposición del artículo 2415 del Código Civil y la razón por la cual se le reconoce este derecho al dueño de la finca hipotecada en términos de que “siempre podrá hacerlo”, forzoso es concluir que el Banco Santander, al imponer la estipulación de la letra c), contraviene las exigencias de la buena fe objetiva frente a la parte mutuaría demandada, dada las consecuencias que dicha estipulación adjudica a la infracción, esto es, la aceleración de la deuda como si ésta fuere de plazo vencido, cumpliéndose así el primer requisito que establece la letra g) del artículo 16 de la LPDC”

6° (...) En lo relativo a las disposiciones generales y especiales que rigen el contrato, particularmente en lo concerniente a la causa de aceleración de la deuda para el caso de infracción de la prohibición de enajenar, al contrastar la estipulación de la letra c) con las disposiciones legales que rigen el contrato de hipoteca, especialmente con el artículo 2415 del Código Civil, **no resulta razonable que el consumidor -dueño del inmueble – quede sujeto a una sanción tan drástica cuando de lo que se trata es de un derecho –de constituir nuevas hipotecas y enajenar- que, según la disposición legal, el dueño del inmueble “siempre” podrá ejercitar.**

Por consiguiente, la estipulación de la letra c), fuera de ser contraria a la buena fe, según parámetros objetivos, **causa, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que derivan del contrato**, debido a que la modificación que introduce a las disposiciones legales que lo rigen –artículo 2415 del Código Civil- puede afectar de manera significativa la finalidad del consumidor al celebrar el contrato de compraventa, mutuo e hipoteca.

8° Que en consecuencia se cumplen ambos presupuestos, que la cláusula sea contraria a la buena fe y provoque, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones, en consideración a la finalidad del contrato y las disposiciones legales que lo rige, por lo que **resulta forzoso concluir que la estipulación de la letra c) de la cláusula décimo quinta del contrato de compraventa, mutuo e hipoteca, tiene carácter abusivo.**

8. Sernac con Comercializadora S.A. Rol 14563-2021, de 25 de febrero de 2021.

En este caso, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) interpuso una acción colectiva en contra de Comercializadora S.A. (HITES) por vulneración del interés colectivo y difuso de los consumidores, derivada de la inobservancia de la Ley N° 19.496. Se acusan conductas lesivas del derecho a libre elección de bienes y servicios, así como del derecho a la información veraz y oportuna respecto de estos últimos.

El demandante acusa que al momento en que los consumidores pagan ciertos productos electrónicos, teléfonos celulares, muebles o colchones, trabajadores dependientes de la parte demandada, contrataban de forma unilateral, sin el consentimiento de los consumidores, un seguro de garantía extendida.

Sumado a lo anterior, este mismo contrato de seguro de garantía extendida contiene cláusulas abusivas que facultan al proveedor para entregar un producto de menor valor que el original indicado en la boleta, con tal de que se cumplan las características principales del producto. En primera instancia, el tribunal acoge la demanda, declarando como efectivamente abusivas las cláusulas contenidas en los planes de garantía extendida, de esta manera, dichas cláusulas resultan nulas. Dicha sentencia es ratificada por la Corte de Apelaciones. Posteriormente, la Corte Suprema rechaza los recursos de casación presentados por las partes, y confirma que la contratación unilateral sí constituía una práctica generalizada, y validó la decisión de declarar la nulidad de las cláusulas reputadas como abusivas dentro de los contratos, que permitían a la empresa entregar productos de menor valor o dar por terminado por supuesta información falsa del consumidor. Aquí se desestiman las alegaciones de SERNAC de aplicar doble multa por las infracciones del art. 16 y art. 3.

Cláusulas impugnadas:

Cláusula Segunda del Plan de Servicio Celulares y Electro:

“El nuevo producto podrá ser de menor valor al producto original indicado en la boleta de compra, siempre y cuando el producto nuevo cumpla con las características principales del producto original”.

Cláusula tercera y cuarta del Plan de Servicio Muebles y Colchones, en su frase:

“El valor mínimo a pagar podrá ser menor que el valor boleta, desde que el producto nuevo cumpla con las características principales del dañado”.

Exclusión de cobertura contenida en la cláusula tercera del Plan de Servicio Celulares y Electro: *“Fallas de Software”.*

Cláusula tercera párrafo final del Plan de Servicio Celulares y Electro, en su frase:

“o si la información entregada a Hites y/o al servicio técnico autorizado resulta ser falsa o engañosa”.

Cláusula sexta: del Plan de Servicio Muebles y Colchones, en su frase: *“o si la información entregada resulta ser falsa o engañosamente inexacta”.*

La Corte Suprema, respecto de estas cláusulas, resolvió:

“VIGÉSIMO PRIMERO: Que en lo que atañe a la infracción a los artículos 21 y 16 letras a) y g) de la Ley N° 19.496, por las razones expuestas en los considerandos trigésimo quinto y trigésimo noveno del fallo de primer grado -confirmado por el de alzada- los jueces del fondo concluyeron que lo consignado en la cláusula segunda del Plan de Servicio Celulares y Electro [transcribe cláusula]; en la cláusula tercera y cuarta del Plan de Servicio Muebles y Colchones [transcribe cláusula]; en la cláusula tercera párrafo final del Plan de Servicio Celulares y Electro [transcribe cláusula], y, en la cláusula sexta del Plan de Servicio Muebles y Colchones [transcribe cláusula], se encuadran dentro de las hipótesis descritas en los literales a) y g) del artículo 16 de la Ley N° 19.496, motivo por el cual declaran que éstas son abusivas y, consecuentemente nulas y de ningún valor, debiendo reputarse que no forman parte del Contrato dentro de los que se hayan insertas..

En este punto, en materia de consumo, el carácter abusivo de las estipulaciones contractuales está determinado por el perjuicio del adherente consumidor y en beneficio del predisponente proveedor. Así, la normativa que regula el consumo se establece bajo un

supuesto de existir **asimetría contractual** donde es descollante la posición dominante del proveedor, protegiendo al consumidor al hacer irrenunciables anticipadamente los derechos que la ley consagra en su favor..

Por otra parte, es menester precisar que la consideración del carácter abusivo de una cláusula es una cuestión que importa una apreciación sobre el contenido de la estipulación en cuanto a la extensión de las prerrogativas que confiere a una de las partes y posición en que coloca o puede colocar a la contraparte..

En estas circunstancias, comparte esta Corte la decisión impugnada de que las articulaciones-en las partes indicadas- importan infracción al artículo 16 de la ley y específicamente a la situación prevista en la **letra a) y g)**. [...] Los casos enunciados por el artículo 16 se han estimado eventos indiscutidos de cláusulas abusivas, por lo cual no pueden producir efectos en la relación proveedor-consumidor al no observar las limitaciones impuestas en razón del **orden público económico** y de los principios que deben presidir la contratación masiva entre proveedores y consumidores a fin de que ella cumpla la función económica de realizar, en algún grado, la **equivalencia de las prestaciones, los beneficios mutuos y la conmutatividad**. El contrato de adhesión también debe significar un acuerdo de voluntades verdaderamente concurrentes que procuran una relación que realice la **garantía de reciprocidad y equivalencia de las prestaciones**. En cambio, los términos de la cláusula que se analiza notoriamente se alejan de los fines que el ordenamiento ha considerado como reglas mínimas para el correcto tráfico de productos..

Es por ello que la estipulación que indica que el proveedor puede cumplir con su obligación entregando un producto de menor valor cuando el adquirido no tenga reparación, **desatiende las necesidades del usuario**, toda vez que el contrato no establece parámetros conforme a los cuales el proveedor determine si la reparación del producto es procedente o no, así como deja también en sus manos la elección de las características de un bien similar, dejando en situación de **vulnerabilidad extrema** a los usuarios de estos servicios con inminente riesgo para sus intereses patrimoniales pues el ejercicio de esa facultad **altera de modo sustancial los términos y condiciones de la relación contractual**” (énfasis agregado).

"VIGÉSIMO SEGUNDO: Que lo mismo acontece con las cláusulas referidas a la **caducidad del plan de servicios** si la información entregada al proveedor o al servicio técnico

autorizado resulta falsa o engañosa, por cuanto, también se deja a criterio de la demandada la determinación de la veracidad o no de la información proporcionada por el consumidor al servicio técnico, vedando a éstos de la posibilidad de contrarrestar dicha calificación, haciendo notable e injustificado el desequilibrio en las prestaciones que dicha estipulación impone” (énfasis agregado).

9. Sernac con Administradora Alto Mantagua S.A. Rol 95320-2021, de 14 de agosto de 2023.

El SERNAC deduce una demanda colectiva en contra de la Administradora Alto Mantagua S.A. por la inclusión de cláusulas abusivas en contratos de adhesión, centrando su impugnación en la cláusula 8ª la cual permitía una aceleración extrajudicial de la deuda ante el mero incumplimiento de los consumidores. Aunque el tribunal de primera instancia acogió parcialmente la demanda, se rechazó la parte de declarar abusiva la cláusula 8ª, decisión que fue confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago. Por ello, el SERNAC dedujo un recurso de casación en el fondo, alegando que la estipulación de aceleración extrajudicial contravenía la buena fe y causaba un desequilibrio importante en perjuicio del consumidor. Sin embargo, la Corte desestimó el recurso al concluir que la facultad de acelerar el crédito no estaba prohibida en sede extracontractual y, al ser una consecuencia directa de la omisión del propio deudor (mora), no constituye un derecho exorbitante ni importa un desequilibrio contractual que la vuelva abusiva bajo el alero de la Ley 19.496.

Cláusula impugnada:

Cláusula 8ª del contrato dispone: “En 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”.

La Corte Suprema resolvió:

“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° 19.496), no la estima abusiva, por considerar que lo primero que puede constatare 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.

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 producto 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 yerros denunciados al no considerar abusiva la cláusula contractual”.

10. Sernac con Inversiones y Tarjetas S.A. Rol 5717-2023, de 10 de Octubre de 2024.

En esta causa el SERNAC dedujo demanda por vulneración al interés colectivo y difuso de los consumidores, transgresión manifestada en diversas cláusulas del contrato de adhesión denominado “Contrato de crédito en moneda nacional y afiliación al sistema y reglamento de uso de la Tarjeta Hites y servicios adicionales” y sus anexos, estipulaciones que pidió declarar abusivas y, consecuentemente, nulas, solicitando se dispusiera las restituciones y prestaciones propias de tal nulidad a favor de los consumidores, junto con las indemnizaciones, reparaciones y devoluciones correspondientes, así como la declaración de haber incurrido la demandada en responsabilidad infraccional, imponiéndole las correspondientes multas y las costas del juicio.

La demandada instó por el rechazo de la demanda, oponiendo las excepciones de prescripción y cosa juzgada y, en cuanto al fondo, aseveró no haber infringido la Ley de Protección al Consumidor, explicando la inexistencia de las infracciones y la improcedencia de las multas e indemnizaciones solicitadas.

La sentencia de primer grado desestimó las excepciones opuestas y acogió parcialmente la demanda, sólo en cuanto declaró como no ajustadas a la Ley 19.496 las cláusulas 34^a, 14^a, 10^a, 12^a y 17^a del mencionado contrato, las que se entenderán por no escritas, imponiendo a Inversiones y Tarjetas S.A. las multas de 50 y 750 UTM y ordenando a la demandada restituir a cada uno de sus tarjetahabientes la suma de \$59.551, con los incrementos que indica, más costas. Ambas partes impugnaron el fallo mediante recursos de casación en la forma y apelación y la sentencia dictada en segunda instancia rechazó los recursos de casación en la forma y confirmó lo resuelto en primer grado. Ambas partes recurrieron contra esta última decisión. La demandada interpuso recursos de casación en la forma y en el fondo y la actora, recurso de casación en el fondo.

Cláusulas impugnadas por la letra g) del art. 16:

Cláusula Décimo Cuarta, sobre Mandato y su revocación.

“Con el objeto de facilitar el cobro de las sumas que el Titular adeude conforme al presente contrato, incluyendo capital, intereses, costas, impuestos y demás cargos que procedan o se

deriven del presente contrato, en documento separado el Titular otorga mandato a la sociedad Comisiones y Cobranzas S.A., con expresa facultad para delegarlo, para que la mandataria, en nombre y representación del Titular, reconozca deudas, acepte letras de cambio, suscriba pagarés y otros documentos mercantiles, a la orden o en favor de la Emisora o su cesionaria y/o de aquellas personas naturales o jurídicas que hayan prestado los servicios contratados conforme al presente contrato, por los montos que resulten de la liquidación que efectúe la Emisora o su cesionaria. Para la revocación de este mandato, el Titular se obliga a notificar previamente a la Emisora mediante notario público o receptor judicial, y la revocación sólo se producirá al décimo quinto día hábil posterior a dicha notificación. En todo caso, la revocación de este mandato habilitará a la Emisora para poner término al presente contrato en conformidad a lo señalado en la cláusula décima precedente”.

La Corte Suprema señaló:

“TRIGÉSIMO SEXTO: Que en cuanto al recurso de casación del Servicio demandante, todas las infracciones normativas que imputa a la sentencia emanan del hecho de no haber advertido los jueces que la cláusula se encuadra dentro de las hipótesis previstas en los artículos 16 g) y 17 B, g) de la Ley N° 19.496, pues resultaría contraria a la buena fe, causando un perjuicio del consumidor por contener un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Empero, la misma disposición señala que ese examen debe considerar la finalidad del contrato y las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Y, en el caso, se trata de un contrato en el que la proveedora otorga al consumidor un crédito, poniendo a su disposición un monto de dinero que deberá restituir con posterioridad, por lo que no resulta ajena a esa finalidad el otorgamiento de un mandato que permita el cobro de las sumas percibidas y tampoco puede ser calificada como abusiva si se precisa con claridad el objeto del encargo y la manera de determinar los montos que el proveedor queda facultado a reconocer en nombre del cliente. Ambos aspectos aparecen suficientemente determinados en la estipulación en análisis por lo que tampoco puede aducirse que se trate de un mandato en blanco, prohibidos por el artículo

17 B, literal g), lo que resulta suficiente para desestimar la pretensión anulatoria de la demandante.

En lo que concierne a la casación de la demandada, la recién mencionada disposición también prohíbe los mandatos que no admitan su revocación por parte del consumidor. Lo que en este punto la sentencia reprocha es que la excesiva formalidad que prevé la cláusula para que el consumidor manifieste su decisión de revocar el mandato, lo que conlleva a que, en la práctica, el mandato sea irrevocable, más todavía si una de las causales de terminación de contrato de crédito es, justamente, la revocación del mandato. (...)

La decisión de los jueces no importa una infracción al artículo 17 B en su literal g) ni obedece a una discriminación arbitraria o a la mera discrecionalidad del juzgador, como acusa quien recurre, sino que se enmarca precisamente dentro de la necesaria interpretación de la normativa protectora del consumo. Del modo en que ha sido propuesta, la cláusula inhibe al mandante de terminar el encargo y genera un desequilibrio importante de las condiciones pactadas, en perjuicio del consumidor. Por ello es que la declaración de abusividad, en este aspecto, no vulnera las disposiciones especiales que la recurrente asegura quebrantadas, ni aquellas del derecho común, en cuanto no ha desconocido la existencia del mandato ni las causales legales que conllevan su terminación”.

Cláusula Décima, sobre mora e insolvencia.

“La Emisora podrá suspender o poner término en cualquier momento al presente contrato, en el evento que el Titular no cumpla íntegra y oportunamente una o más de las obligaciones que asume por el mismo, y especialmente por el hecho de ocurrir una cualquiera de las siguientes circunstancias: a) Si el Titular incurre en mora o simple retardo en el pago de cualquier suma que adeude a la Emisora; b) Si por la vía de medidas prejudiciales o precautorias se obtienen en contra del Titular secuestros, retenciones, prohibiciones de celebrar actos respecto de cualquiera de sus bienes o si incurriere en otro hecho que deje también en evidencia su insolvencia y en los demás casos en que la ley o la costumbre mercantil así lo establezcan”.

La Corte Suprema señaló:

CUADRAGÉSIMO SEGUNDO: *“Que, así, las causales de terminación consideradas en el encabezado de la articulación –incumplimiento íntegro y oportuno por parte del titular de una o más de las obligaciones que asume por el contrato- y las particulares previstas en sus apartados a), b), c), d) e, y f), obedecen todas ellas a una conducta del deudor, que la convención destaca para los efectos de que sea evaluada por el proveedor en cuanto incidan notoriamente en la convención y el cumplimiento de las obligaciones asumidas por el consumidor. Por ello es que no es posible considerar abusiva la causal de terminación que se vincula a la mora o simple retardo en el pago de cualquier suma que adeude a la Emisora, pues se trata de un hecho objetivo, de fácil comprobación y atribuible únicamente al deudor. Lo propio sucede con el enunciado indicado al epílogo de la letra b), el que, valga aclarar, no acude a la ley o la costumbre mercantil en forma genérica o indeterminada, como asevera el recurso del Servicio Nacional del Consumidor. (...) Por ello es que la conclusión de los juzgadores, en orden a que estas dos causales resultan pertinentes atendida la naturaleza del contrato no importa la infracción de las normas que la actora reclama en su recurso de nulidad”.*

Cláusula 9na, aceleración:

“Habiendo transcurrido sesenta días corridos desde que el Titular incurra en mora o simple retardo, la Emisora tendrá la facultad de hacer exigible la totalidad de la obligación en forma anticipada como si ésta fuera de plazo vencido, sin necesidad de requerimiento alguno, incluidas las cuotas correspondientes a las operaciones pactadas en cuotas”.

Pronunciamiento de la Corte Suprema:

CUADRAGÉSIMO SEXTO: *“Que el artículo 39 B de la Ley N° 19.496 no prohíbe la aceleración extrajudicial de los créditos impagos. De su tenor se advierte no solo que es posible cobrar extrajudicialmente créditos impagos del proveedor, sino que el consumidor siempre podrá pagar directamente al proveedor el total de la deuda vencida o de las cuotas impagas, alternativas de las que subyace la posibilidad que las partes hayan estipulado una cláusula de aceleración extrajudicial, como la acordada en la especie. Esa facultad, al tenor de la estipulación, tampoco infringe lo estatuido en el artículo 30 de la Ley N° 18.010 en lo*

relativo a la oportunidad en que puede ser ejercida la facultad -60 días corridos desde que el titular incurra en mora o simple retardo- de modo que antes del vencimiento de ese plazo bien podrá el deudor solucionar únicamente las cuotas vencidas, ejerciendo un derecho que, por lo tanto, no puede estimarse renunciado anticipadamente, como acusa quien recurre. Por ende, la cláusula no adolece de la abusividad que le fuera atribuida y el recurso en este punto tampoco puede prosperar”.

Cláusula 18va, definiciones.

“Los siguientes conceptos de cargos que se indican en las cláusulas cuarta, quinta, y décimo séptima precedentes, tienen el significado que a continuación se indica para cada uno de ellos. Avance Hites (Todos los Avances): Cualquiera de los productos de avance que se definen en este contrato (avances normal, full emergencia, súper avance, para monto mínimo, cuota fija ó cuota fácil). Avance Normal: Dinero en efectivo de libre disponibilidad de monto mínimo de \$5.000 y un monto de \$600.000... Avance Full Emergencia... Súper Avance... Extra Cupo o Sobregiro Cupo de Crédito... Recaudación de Terceros... Estado de Cuenta... Avance para Monto Mínimo... Rehabilitación del Crédito... Avance Cuota Fija... Avance Cuota Fácil... Reprogramación..”.

Pronunciamiento de la Corte Suprema.

QUINCUAGÉSIMO SEGUNDO: *“(...) Sin embargo, para desestimar la aspiración anulatoria basta advertir que la estipulación no permite a la demandada realizar cobro alguno, dejar sin efecto o modificar el contrato. Considerando que el mecanismo y los parámetros para el cobro fueron desarrollados en la cláusula 17°, que ha sido declarada abusiva y nula y que la cláusula 18° se limita a proponer simples conceptualizaciones de rubros lo que, sin la estipulación precedente, resulta inocuo, no siendo posible advertir la ilicitud que se propone, la transgresión de las disposiciones que nutren la aspiración anulatoria y, aún, el perjuicio que podría acarrear a la recurrente la circunstancia de mantener vigente una estipulación que no podrá tener aplicación práctica”.*

11. Asociación de Consumidores de Tarapacá con Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile (D.C.). Rol 22097-2019, de 29 de marzo de 2021.

La Asociación de Consumidores de Tarapacá (ASOCOT) interpuso una demanda colectiva contra el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile (BBVA) solicitando la declaración de nulidad por abusividad de diversas cláusulas en contratos de mutuo hipotecario (celebrados entre 2005 y 2015), impugnando específicamente estipulaciones sobre garantía general hipotecaria, mandatos mercantiles, aceleración, amortización e información. Tanto el tribunal de primera instancia como la Corte de Apelaciones de Arica rechazaron la acción en todas sus partes, calificándola de temeraria debido a la falta de pruebas y a que ningún consumidor afectado compareció al juicio. Finalmente, la Corte Suprema rechazó el recurso de casación en el fondo, confirmando la validez de las cláusulas al concluir que la demandante no logró acreditar un perjuicio real ni el desequilibrio importante en las prestaciones que exige la ley para declarar el carácter abusivo de una estipulación.

A continuación, se transcriben los pasajes textuales de la sentencia de la Corte Suprema (considerando undécimo) donde se pronuncia sobre la aplicación de la letra g) del artículo 16:

UNDÉCIMO: *“Que respecto a la necesidad de acreditación del daño como requisito de una declaración de abusividad y subsecuente nulidad, cabe señalar que si bien en un contrato de adhesión como el de la especie se manifiesta una disímil situación contractual, la convención igualmente será válida y eficaz en la medida que, en un contexto de relación de consumo, no infrinja la normativa que desarrolla la Ley N° 19.496, cuerpo normativo que en su artículo 16 establece un catálogo de cláusulas que por su contenido estima abusivas, incluyendo, en su letra g), una disposición genérica que prescribe que no producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones 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', añadiendo que para ello se atenderá a 'la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen', regla que, al decir de la doctrina: '...requiere conjuntamente la vulneración a la buena fe y el desequilibrio importante en las*

contraprestaciones, sin perjuicio que la existencia del desequilibrio pueda implicar una especie de presunción de mala fe por parte del predisponente'.

De este modo, ante el establecimiento de una causal genérica de abuso, será el juez a quien corresponda constatar su concurrencia, ejercicio en el cual debe evaluar la estipulación a la luz de los parámetros previstos en el ya mencionado precepto legal, como ha sucedido en el fallo que se revisa.

En tales circunstancias, no se equivocan los sentenciadores al incluir en su análisis la finalidad y naturaleza bilateral del contrato oneroso en el que se insertan las cláusulas cuestionadas, y considerar en su decisión la falta de acreditación del perjuicio que podría originarse al asentar un desequilibrio importante en las contraprestaciones, pues, como se ha dicho, ambas cuestiones están previstas como presupuestos necesarios de la '...abusividad y consiguiente nulidad con la que correspondería sancionar un articulado que consagre un desequilibrio de tal magnitud, vulnerando las exigencias de la buena fe que impone un deber de conducta que se refleja en la forma en que el proveedor diseña y presenta el contenido del contrato por adhesión, de acuerdo a la naturaleza y finalidad del mismo, de manera que las cláusulas no se alejen de la norma dispositiva o de los usos frecuentes en el mercado, hipótesis cuya ocurrencia no ha sido demostrada en autos'".

12. Sernac con Inmobiliaria San Sebastián. Rol 71686-2021, de 13 de abril de 2023.

Este litigio suscita a raíz de que la demandada (Inmobiliaria San Sebastián) suscribe con un grupo determinado de consumidores el contrato denominado “Contrato de compraventa y contrato de arrendamiento con promesa de compraventa”. Dicho contrato, según sostiene la demandante, contendría una serie de cláusulas abusivas que contravendrían lo mandado por la Ley n° 19.496, al obligar al consumidor a contratar seguros no exigidos por la Ley n° 19.281, que establece normas sobre arrendamiento de viviendas con promesa de compraventa. Dicha obligación, se impondría en términos tales de condicionar al consumidor a la contratación de productos adicionales con proveedores específicos, suprimiendo la posibilidad de libre elección del bien o servicio asociado. Además, la demandante alega la existencia de cláusulas comprendidas en dicho contrato, que limitarían la responsabilidad del proveedor, al establecer mandatos irrevocables en favor de este, atentando contra el espíritu

protector de la Ley 19.496 e infringiendo el principio general de buena fe en materia de contratación.

Efectuadas las alegaciones, el 2do Juzgado Civil de Santiago efectúa un minucioso análisis de las cláusulas controvertidas del que se deriva su decisión de acoger parcialmente la demanda interpuesta, declarando el carácter abusivo de las estipulaciones contenidas en las cláusulas décimo séptima, décimo novena, vigésimo y vigésimo primera, al infringir lo prescrito en el art. 16 letra G) del art. 16, suprimiendo, por tanto, sus efectos y declarándolas nulas. No obstante, decide a su vez, negar la pretensión referida al pago de las indemnizaciones en razón de los perjuicios ocasionados, por cuestiones de insuficiencia probatoria. El mismo razonamiento fue sostenido y confirmado tanto por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, como por la Excelentísima Corte Suprema.

La Corte Suprema confirmó los razonamientos de instancia. Sin embargo, se pronunció expresamente respecto de la abusividad de las cláusulas que contienen mandatos irrevocables.

El contrato de leaseback discutido contenía cuatro cláusulas que contienen mandatos irrevocables. A continuación se transcribe la parte pertinente de cada una de ellas:

- Cláusula Décimo Séptima (Cobro de seguros y servicios)

“...El arrendatario promitente comprador faculta irrevocablemente al arrendador promitente vendedor para que le cobre las primas de los seguros y el valor de las contribuciones y servicios referidos, conjuntamente con la cuota de aporte mensual”.

- Cláusula Décimo Novena (Mandato para cesión del contrato)

“...El arrendatario promitente comprador otorga, por el presente instrumento, mandato especial irrevocable, en los términos del artículo 241 del Código de Comercio, a San Sebastián Inmobiliaria S.A., para que ésta última acepte y/o suscriba en representación del arrendatario promitente comprador los documentos que sirvan para perfeccionar la cesión, transferencia o constitución de cualquier tipo de gravamen...”.

- Cláusula Vigésima (Información comercial)

“El arrendatario promitente comprador y codeudor solidario, en su caso, facultan irrevocablemente al acreedor para informar al Boletín que publica la Cámara de Comercio de Chile... del comportamiento financiero en el cumplimiento de las obligaciones del presente contrato...”.

- Cláusula Vigésimo Primera (Giro de multas)

“...para lo cual el arrendatario promitente comprador otorga desde ya mandato expreso e irrevocable a la arrendadora promitente vendedora para girar las sumas que correspondan [referente a la multa de la cláusula penal]”.

Razonamiento de la Corte Suprema para confirmar la abusividad de dichas cláusulas:

NOVENO: “(...) *Se señala, en el quinto capítulo, que se han infringido los artículos 2163 N°3 , 2164 y 2165 del Código Civil al entenderse, de forma errónea, que los mandatos irrevocables impedirían al arrendatario y promitente comprador, es decir, el consumidor, el asumir personal y directamente, en cualquier momento, su obligación de contratar los seguros y cobertura que la propia ley señala. Tal como lo expresa el propio recurso, el fallo recurrido, en su considerando 16°, se remite a las consideraciones contenidas en los motivos 23° al 36°, las cuales, bajo el título ‘Respecto de las infracciones a la Ley N°19.496’, dividen el análisis de lo discutido, en cuatro aspectos, a saber: a) obligación de contratar seguros; b) sobre la limitación de responsabilidad; c) sobre la existencia de mandatos irrevocables en beneficio del proveedor y d) en cuanto a las cláusulas abusivas; estableciendo, respecto de cada uno de esos puntos, salvo el b), una infracción a los artículos 17 H , 17 B letra H y 16 letra g) . En lo que dice relación con esta parte del recurso, se estableció que los mandatos que se otorgan no admiten revocación, en las cláusulas 17ª, 19ª, 20ª y 21ª, por lo cual, habiéndose establecido la existencia de un contrato de adhesión (lo que ya fue analizado), resulta estricta la prohibición de establecer en los contratos de ese tipo, mandatos irrevocables, por lo cual, lo sancionado no es la posibilidad del consumidor, de*

asumir la obligación de contratar los seguros, sino el hecho de redactarse las cláusulas en los términos expresados, lo que ha desprendido el sentenciador de primer grado, de la sola lectura de las mismas, no existiendo entonces, un error en la aplicación de los artículos del código sustantivo invocados, alegaciones que no se han encaminado a desvirtuar la calidad de irrevocables, en cuanto a su redacción, de los mencionados mandatos, sino a las normas de fondo referidas a dicho contrato, lo cual escapa del ámbito de la discusión, debiendo también, desecharse entonces, este capítulo del libelo”.

13. Sernac con Inmobiliaria Parque Cruz Froward. Rol 14286-2021, de 27 de febrero de 2023.

La causa se inició mediante una demanda por vulneración del interés colectivo de los consumidores presentada por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) contra la Inmobiliaria Parque Cruz de Froward S.A. ante el Tercer Juzgado de Letras de Punta Arenas. El conflicto jurídico surgió tras un proceso de mediación colectiva fallida que se extendió desde el 9 de abril de 2013 hasta el 9 de febrero de 2017, en el cual el SERNAC cuestionó diversas cláusulas de los contratos de adhesión de "Compraventa de Derechos Perpetuos de Sepultura". Los hechos establecidos incluyen que la empresa operaba únicamente en Punta Arenas y que, en 2006, enfrentó un sumario sanitario (finalizado sin sanciones en 2007) por la presencia de agua en una sepultura.

En Primera Instancia, el tribunal acogió parcialmente la excepción de prescripción respecto de la responsabilidad contravencional (multas). No obstante, declaró la nulidad de las cláusulas 4ª y 18ª por considerarlas abusivas, rechazando el resto de las pretensiones y la indemnización de perjuicios.

Tras presentación de un recurso de apelación por parte del SERNAC, la Corte de Apelaciones de Punta Arenas revocó la decisión respecto a la nulidad de las cláusulas, determinando que las cláusulas 4ª y 18ª son válidas. Asimismo, confirmó el resto del fallo, validando la prescripción de la acción infraccional.

En virtud de este último fallo, el SERNAC interpuso un recurso de casación en el fondo ante la Corte Suprema. El organismo buscaba que se anulara la sentencia de alzada y se declarara

la abusividad de las cláusulas 3ª, 4ª, 6ª, 15ª, 16ª, 17ª y 18ª, además de solicitar la imposición de multas máximas e indemnizaciones para los consumidores afectados. El tribunal concluyó que la sentencia de la Corte de Apelaciones no incurrió en los errores de derecho denunciados por el demandante. En consecuencia, la Corte Suprema rechazó el recurso de casación en el fondo interpuesto por el SERNAC, manteniendo la validez de las cláusulas contractuales impugnadas y confirmando que no procedían las sanciones ni las indemnizaciones solicitadas.

A continuación se transcribe el tenor literal de cada cláusula impugnada, seguida inmediatamente del respectivo considerando de la Corte Suprema en que rechaza su abusividad.

Cláusula Tercera (precio y cuotas): *“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 _____ % 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”.*

Pronunciamiento Corte Suprema: NOVENO: “(...) *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, sobre todo 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*”.

Cláusula Cuarta (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”.

Pronunciamiento Corte Suprema: “DÉCIMOCUARTO: (...) *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, aun 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.*”

Cláusula Sexta (Reglamento Interno y Arancel): *“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 notaría 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”.*

Pronunciamiento Corte Suprema: DÉCIMO: (...) *“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 se 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.”*

Cláusula Décimo Quinta (Sistemas Comerciales): *“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”.*

Pronunciamiento Corte Suprema: *“UNDÉCIMO: (...) 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 15.”*

Cláusula Décimo Sexta (Evaluación de Crédito): *““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”.*

Pronunciamiento Corte Suprema: *“DUODÉCIMO: (...) 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 las operaciones comerciales que comúnmente se celebran en nuestro medio, no advirtiéndose, en consecuencia, la abusividad que se reclama.”

Cláusula Décimo Séptima (Gastos e Impuestos): *Todos los gastos e impuestos que afecten o pudieren afectar al presente contrato, serán de cargo de “El Comprador”.*

Pronunciamiento Corte Suprema: DÉCIMOTERCERO: (...) *“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 objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para conocer las condiciones acceder al crédito y para otras operaciones financieras.”*

Cláusula Décimo Octava (Domicilio): *Las partes fijan domicilio en la ciudad de Punta Arenas y se someten a la jurisdicción de sus tribunales.*

Pronunciamiento Corte Suprema: DÉCIMOQUINTO: (...) *“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 resulta aplicable al proceso en estudio, no advirtiéndose un perjuicio para los consumidores reparable mediante una declaración de nulidad.”

h) Limiten los medios a través de los cuales los consumidores puedan ejercer sus derechos, en conformidad con las leyes.

En las sentencias analizadas no consta que la Corte Suprema se haya pronunciado expresamente sobre esta causal de abusividad.

III. Sanción a las cláusulas abusivas

En este capítulo nos referiremos a cómo ha resuelto la Corte Suprema la discusión relativa a la sanción aplicable a las cláusulas abusivas.

Solo se citarán aquellos fallos que señalaron algún argumento expreso respecto de la naturaleza o aplicación de sanciones, mas no aquellos que se limitaron a declarar abusividad en cualquiera de sus sinónimos, ni aquellos que solo aplicaron multa sin explicar nada al respecto.

1. Sernac con Inmobiliaria Socovesa Santiago S.A. y otra. Rol 79406-2020, de 20 de marzo de 2023.

Respecto de la prescripción de las acciones:

“DÉCIMO TERCERO: (...) *[E]l artículo 50 de la Ley 19.496 demuestra que el objeto del juicio no es necesariamente único, sino que puede ser diverso, dependiendo de las infracciones cometidas y de las acciones ejercidas, razón por la cual no puede entenderse que el artículo 26 esté referido a todas estas acciones, sino que únicamente a las que derivan*

*estrictamente de la **responsabilidad infraccional**, es decir, las que conllevan infracciones a la ley misma y están asociadas a **sanciones pecuniarias: multas**.*

*Siendo así, la acción deducida en estos antecedentes por la cual se pretende que se declaren abusivas determinadas cláusulas y, con ello su **nulidad**, **escapa al marco contravencional** y, por lo tanto, no queda sujeta a la prescripción a que se refiere el artículo 26 (...), pues, la **sanción** que aquí se persigue se estatuye directamente en la ley, en su **artículo 16**, y la acción correspondiente se regula en lo dispuesto en los artículos 16 B y 50 A inciso segundo de la misma” (énfasis agregado).*

2. Banco Santander Chile con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía. Rol 34713-2023, de 24 de octubre de 2024.

Sobre la sanción civil:

Trigésimo octavo: Las estipulaciones declaradas abusivas adolecen de un vicio de nulidad y, por lo mismo, procede a esta Corte declararla. Así lo establece, por un lado, el encabezado del artículo 16 de la LPDC al declarar que: “No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones ...”; y, por otro, precisando la sanción de ineficacia aplicable a las cláusulas abusivas, el artículo 16 A expresa que: “Declarada la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión, por aplicación de alguna de las normas del artículo 16, éste subsistirá con las restantes cláusulas, a menos que por la naturaleza misma del contrato, o atendida la intención original de los contratantes, ello no fuere posible. En este último caso, el juez deberá declarar nulo, en su integridad, el acto o contrato sobre el que recae la declaración”. Entonces, la sanción que la ley adjudica las estipulaciones de la letra d) y de la letra f) de la cláusula Décimo Octavo del contrato es la nulidad, una nulidad parcial. Sin embargo, la pregunta que plantea el último precepto es la siguiente: ¿qué clase de nulidad produce el carácter abusivo de una cláusula o estipulación de acuerdo con los artículos 16 y 16 A de la LPDC? La respuesta a esta pregunta exige, de una parte, develar cuál es la naturaleza jurídica de la norma del artículo 16 y, de otra, una vez, definida tal naturaleza, definir la clase de nulidad aplicable. La respuesta a estas dos preguntas es bastante sencilla. Por una parte, la norma del artículo 16 es una norma

prohibitiva, las cláusulas abusivas constituyen actos (cláusulas o estipulaciones) prohibidos por la ley, en este caso, por la LPDC, de modo que conforme con los artículos 12, 1682 y 1466, todos del Código Civil, ellas son nulas absolutamente por adolecer de objeto ilícito.

Efectos de esa nulidad:

Trigésimo noveno: Como ha quedado dicho, se trata de una nulidad absoluta parcial – que es la regla general en esta materia – que, por lo mismo, afecta únicamente dos estipulaciones de la cláusula en cuestión, conservando su eficacia la cláusula respecto los eventos que ella prevé no afectados por la resolución de esta Corte y la facultad que su ocurrencia confiere al acreedor -; asimismo el restante contenido del contrato de compraventa, mutuo e hipoteca. La nulidad sólo afecta un elemento que configura la obligación nacida del mutuo, esto es, su exigibilidad modificada por un elemento accidental, la división en cuotas pagaderas dentro de un plazo para el evento de la insolvencia y la infracción de la prohibición de no gravar y enajenar el inmueble hipotecado.

Entonces, la nulidad absoluta parcial de las estipulaciones no afecta la existencia de la obligación nacida del contrato de mutuo, sino únicamente elemento accidental de ella, su exigibilidad modificada por la cláusula de aceleración que confiere al acreedor la facultad de anticipar el pago de la deuda respecto de los eventos previstos por las estipulaciones de sus letras d) y f).

De esta manera, conforme con lo dispuesto por el artículo 1687 del Código Civil, la nulidad declarada por esta Corte deja sin efecto estas dos estipulaciones, confiriendo a las partes el derecho para ser restituidas al mismo estado en que se hallarían si no hubiesen existido estas estipulaciones nulas. La interrogante es cuál es el significado del efecto de la nulidad en este caso? La respuesta es que, el acreedor respecto de estas dos estipulaciones nunca fue titular de la facultad de anticipar el pago de la deuda. Por consiguiente, ante el incumplimiento de una obligación respecto de cualquier acreedor; o la enajenación del inmueble hipotecado, el pago de la obligación será tal y cual fue pactado originariamente -en cuotas-, sin que el acreedor, habrá que repetirlo, tenga la referida facultad.

3. Sernac con Punto Ticket S.A. Rol 5965-2022, de 10 de julio de 2024

Aplicación de sanciones a intermediarios:

VIGÉSIMO SÉPTIMO: Que, entonces, recapitulando, el intermediario adquiere una doble calidad, pues también es un proveedor de un servicio específico, asumiendo obligaciones en favor del consumidor y también debe responder infraccional y civilmente por su incumplimiento.

Empero, el supuesto del artículo 43 no se vincula a ese aspecto, pues lo que considera es que ha sido el proveedor no intermediario quien ha incumplido, incluso cuando el proveedor intermediario haya cumplido íntegra y exactamente sus obligaciones y por ello le asigna responsabilidad directa por el incumplimiento de obligaciones contractuales asumidas por el proveedor en favor del consumidor.

Debe aclararse, sin embargo, que si bien el precepto legal permite a los consumidores resarcirse con cargo al patrimonio del intermediario, éste no podría ser sancionado con la imposición de multas por la infracción que, precisamente, justifica la existencia misma de la obligación indemnizatoria que debe satisfacer.

La imposición de una sanción pecuniaria es el incumplimiento de alguna norma de la Ley N° 19.496, por lo que sancionar a un tercero a quien no puede imputársele dicho quebrantamiento resulta inadmisibile el carácter personal de la responsabilidad infraccional. Esa regla es respetada en el caso en análisis, ya que las multas aplicadas por los jueces también dicen relación con la infracción de otros preceptos del estatuto protector del consumidor, relacionados con los deberes propios de la demandada, en cuanto proveedor del servicio de venta de boletos para la asistencia a espectáculos y eventos producidos por un tercero.

En consecuencia, los razonamientos expresados develan que al declarar abusivas las cláusulas 6, 10 y 14 del contrato, los jueces no han infringido los artículos 43 de la Ley N° 19.496, ni los artículos 19 y 23 del Código Civil.

4. Sernac con Comercializadora S.A. Rol 14563-2021, de 25 de febrero de 2021.

Sobre la sanción civil, no se pronuncia expresamente sobre el tipo de nulidad, pero señala en su considerando vigésimo primero que *“La fórmula legal –“no producirán efecto alguno”- tiene indiscutible connotación prohibitiva puesto que veda o proscribe de modo terminante la redacción de cláusulas de esa naturaleza sin que ellas puedan tener lugar bajo ninguna circunstancia o requisito”*⁶².

IV. La cláusula de aceleración

1. Banco Santander Chile con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía. Rol 34713-2023, de 24 de octubre de 2024.

Este caso se originó como un juicio ejecutivo de desposeimiento hipotecario (causa C-2000-2018) iniciado por el Banco Santander Chile contra Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía, tercer poseedor de la finca hipotecada. Tras ser rechazadas sus excepciones en primera y segunda instancia, la ejecutada dedujo un recurso de casación en el fondo ante la Corte Suprema, alegando la nulidad absoluta de la obligación exigida, debido a que ciertas estipulaciones accidentales de aceleración del crédito, contenidas en la Cláusula Décimo Octavo del contrato de mutuo e hipoteca, eran abusivas conforme al artículo 16 letra g) de la Ley N° 19.496. Específicamente, se cuestionaban las letras d) y f) de dicha cláusula: la facultad de acelerar el crédito por la mera cesación de pago de cualquier obligación con cualquier acreedor (insolvencia), y la aceleración por infringir la prohibición de enajenar el inmueble hipotecado. La Corte Suprema, con fecha veinticuatro de octubre de dos mil veinticuatro, acogió el recurso de casación, determinando que dichas estipulaciones (letras d) y f)) son contrarias a la buena fe y causan un desequilibrio importante en perjuicio del consumidor, por lo que fueron declaradas nulas absolutas. La nulidad declarada deja sin

⁶² Exactamente el mismo razonamiento en: Corte Suprema, Rol 5717-2023, de 10 de octubre de 2024.

efecto la facultad del acreedor de anticipar el pago de la deuda basándose en esos dos eventos y deja subsistentes las demás estipulaciones que otorgan diversas facultades al acreedor y lo restante del contenido del contrato de compraventa, mutuo e hipoteca.

Cláusulas impugnadas:

Cláusula Décimo Octavo de la escritura pública de Mutuo e Hipoteca de fecha 23 de mayo del 2011, que expresa: *“No obstante lo establecido en las cláusulas precedentes, se considerará vencido el plazo de la deuda y podrá el banco exigir el inmediato pago anticipado de la suma a que esté reducida en los casos siguientes: (...) d) Si la parte deudora cae en insolvencia, entendiéndose configurada esta situación por el solo hecho de cesar en el pago de una obligación de dinero para con cualquier acreedor y sin perjuicio de que se acredite la insolvencia por otros medios aptos”. (...) f): “Si la parte deudora infringiere una cualquiera de las prohibiciones establecidas en favor del Banco, sin perjuicio de que el Banco pueda ejercer las demás acciones legales por este incumplimiento contractual”.*

El cuestionamiento de la validez de la cláusula Décimo Octavo se limita exclusivamente a las estipulaciones de la letra d) y f) transcritas.

Cláusula Décimo Cuarto del Contrato de Compraventa, Mutuo e Hipoteca indica que: *“Queda obligada la PARTE COMPRADORA a no enajenar, no gravar ni celebrar acto o contrato alguno relacionado con todo, o parte de, lo que por el presente instrumento se hipoteca en favor de Banco Santander-Chile, sin previo consentimiento escrito de dicho Banco, prohibiciones que se inscribirán en los Registros correspondientes conjuntamente con la hipoteca que da cuenta esta escritura”.*

Resolución de la Corte Suprema (sentencia de casación):

Vigésimo séptimo: De todo lo expresado resulta bastante claro, en primer lugar, que la insolvencia corresponde a un estado o situación patrimonial del deudor que hace imposible el cumplimiento de sus obligaciones presentes y futuras. En segundo lugar, al considerar el Mensaje del Código de Comercio, la disposición del artículo 1494 del Código Civil y las

demás disposiciones legales citadas, resulta palmario que la declaración de insolvencia del deudor implica la intervención del juez que así la declare.

Es por este orden de consideraciones que, al contrastar la estipulación de la letra d) de la Cláusula Décimo Octavo con la noción de insolvencia y las normas legales que directa o indirectamente la disciplinan, resulta indiscutido para este Tribunal que la estipulación de la letra d) de la cláusula del contrato de Compraventa, mutuo e hipoteca provoca un importante desequilibrio en perjuicio del consumidor que frustra de la finalidad que determinó su decisión de contratar y, por lo mismo, la satisfacción de su interés. En efecto, la declaración acerca de si el deudor se encuentra o no en estado de insolvencia no puede, ni debe quedar entregada a la decisión unilateral del acreedor. Esta Corte no puede aceptar que sea el proveedor -el Banco Santander- quien defina, unilateralmente y sin pasar por la autoridad jurisdiccional, que el deudor se halla en un estado de insolvencia, menos si dicha calificación apareja una consecuencia como la de acelerar una deuda pactada en cuotas pagaderas en el tiempo. Por lo demás, ha sido esta misma Corte que, al pronunciarse acerca del carácter abusivo de una cláusula que confería al proveedor la facultad de por término al contrato de consumo si el consumidor “incurriere en otro hecho que deje también en evidencia su insolvencia” declarara que: “en la cláusula cuestionada el proveedor no considera estos aspectos, atribuyéndose injustificadamente la facultad de decidir cuándo procedería calificar a un tarjetahabiente como insolvente”. Más adelante añade que: “(...) la emisora de la tarjeta (proveedor) aparece facultada para colegir la insolvencia (...) lo que naturalmente supone una atribución que genera un desequilibrio importante en perjuicio del consumidor”, dejando a los usuarios en una: “situación de vulnerabilidad extrema (...) con inminente riesgo para sus intereses patrimoniales” (rol N° 5.717-2023). Además, en un sentido similar, aunque referido a una cláusula que disciplina el caso fortuito (en un contrato celebrado entre profesionales), esta Corte la consideró ineficaz debido a que ella le confería al acreedor la facultad de decidir si se cumplen o no los requisitos del caso fortuito para excusar el deudor de su incumplimiento, al entender que el ejercicio de dicha facultad, de ser arbitrario, puede contravenir las exigencias impuestas por la buena fe del artículo 1546 del Código Civil. (Rol N° 4804-2000). Sí esta Corte ha de prevenir que no existe ningún problema relativo a la validez de una cláusula de aceleración que prevé como causa de caducidad de plazo la insolvencia judicialmente declarada. Una estipulación como esta no

puede calificarse de abusiva debido a que, desde luego, tal declaración judicial constata una situación patrimonial del deudor que sí puede poner en riesgo el pago futuro de las cuotas en que ha sido dividida la deuda.

Vigésimo octavo: En consecuencia, esta Corte concluye que respecto de la estipulación la letra d) de la Cláusula Décimo Octavo del referido contrato, también se cumple el segundo requisito de la letra g) del artículo 16 de la LPDC relativo al desequilibrio importante, en perjuicio del consumidor al consideración de la finalidad del contrato y las disposiciones generales y especiales del derecho común que rigen el contrato.

Vigésimo noveno: Por consiguiente, la estipulación de la letra d) de la Cláusula Décimo Octavo del contrato de Compraventa, Mutuo e Hipoteca de 21 de mayo de 2011 es una cláusula abusiva por aplicación de la citada letra g) del artículo 16 y, por lo mismo, nula. Se trata de una cláusula contraria a la buena fe de acuerdo con parámetros objetivos, que provoca un desequilibrio en perjuicio del ejecutado al frustrar la finalidad o propósito práctico que llevó a contratar, al alejarse de las disposiciones del derecho común en exclusivo beneficio del Banco Santander.

Trigésimo sexto: A todo lo anterior debe añadir que, al igual que la estipulación de la letra d) de la cláusula Décimo Octavo, tratándose de la estipulación de la letra f), el acreedor no tiene ningún interés legítimo relativo a que si se infringe la prohibición de enajenar pueda verse afectado el pago aplazado de la deuda. El acreedor hipotecario, no obstante la enajenación del inmueble a un tercero, conserva intacta su garantía real, siendo titular del derecho de persecución en contra del tercero poseedor. Es más, si el ejercicio de la acción de desposeimiento en contra del tercero le origina perjuicios -cualquiera que estos sean- tendrá derecho a una indemnización por la contravención de la obligación de no hacer según lo dispone el artículo 1555 del Código Civil.

Trigésimo séptimo: De todo lo expresado, esta Corte concluye que la estipulación de la letra f) no solo se cumple el primer requisito – que la cláusula sea contraria a la buena fe- sino que también el segundo requisito de la letra g) del artículo 16 de la LPDC, al provocar, en

perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones, en consideración a la finalidad del contrato y las disposiciones legales que lo rige. Resulta forzoso, entonces, declarar el carácter abusivo de la estipulación de la letra f) de la cláusula Décimo Octavo del contrato de compraventa, mutuo e hipoteca.

2. Banco Santander – Chile con González. Rol 12146-2024, de 27 de junio de 2025.

Este caso trata sobre una demanda ejecutiva interpuesta por el Banco Santander para el cobro total y anticipado de un mutuo hipotecario, tras invocar una cláusula que permitía acelerar la deuda si el deudor enajenaba el inmueble sin consentimiento previo. Los ejecutados se defendieron alegando que dicha estipulación era nula y abusiva, argumento que fue inicialmente desestimado por los tribunales de instancia bajo una interpretación puramente civil. Sin embargo, la Corte Suprema invalidó de oficio la sentencia de apelación y, en su fallo de reemplazo, declaró la abusividad de la cláusula al amparo del artículo 16 letra g) de la Ley N° 19.496. El tribunal determinó que la sanción de aceleración vulnera la buena fe y genera un desequilibrio injustificado, pues la enajenación no afecta la garantía del banco — quien mantiene su derecho de persecución—, penalizando así el ejercicio de un derecho que la ley reconoce de forma absoluta al dueño del bien.

Cláusula impugnada: cláusula decimoquinta letra c):

“(…) No obstante lo establecido en la cláusula octava, se considerará vencido el plazo de la deuda y el banco podrá exigir el inmediato pago de la suma a que esté reducida en los casos siguientes: (...) c) Si la parte deudora infringiere una cualquiera de las prohibiciones que se establecen en este instrumento (...).”

(Nota: Esta cláusula se activó por la supuesta infracción a la prohibición de enajenar prevista en la cláusula décimo segunda del mismo contrato).

La Corte Suprema la declaró abusiva, señalando:

4° Que, en nuestro ordenamiento, la letra g) del artículo 16 de la LPDC establece que una cláusula será abusiva: (i) si de acuerdo con parámetros objetivos la cláusula es contraria a la buena fe; y (ii) si provoca, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en atención a la finalidad del contrato y las disposiciones legales especiales y generales que lo rigen.

5° Que en cuanto al primero de los requisitos de la disposición de la LPDC, se debe tener presente que el artículo 2415 del Código Civil dispone expresamente que: “El dueño de los bienes gravados con hipoteca podrá siempre enajenarlos o hipotecarlos, no obstante cualquiera estipulación en contrario”, reconociendo al constituyente hipotecario un derecho absoluto para enajenar o hipotecar el inmueble hipotecado, “no obstante cualquier estipulación en contrario”. La razón en la que descansa esta disposición es que ni la constitución de nuevas hipotecas ni la enajenación de la finca hipotecada perjudican al acreedor hipotecario quien, al ser titular de un derecho real – el derecho de persecución- podrá perseguir -a través de la acción de desposeimiento- la finca en manos de quien se encuentre, y pagarse preferentemente respecto de acreedores hipotecarios posteriores. (cfr. MEZA BARROS, Ramón : Manual de Derecho Civil. De las fuentes de las obligaciones. Tomo II [Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 10ª edición], p. 195).

Al considerar la disposición del artículo 2415 del Código Civil y la razón por la cual se le reconoce este derecho al dueño de la finca hipotecada en términos de que “siempre podrá hacerlo”, forzoso es concluir que el Banco Santander, al imponer la estipulación de la letra c), contraviene las exigencias de la buena fe objetiva frente a la parte mutuataria demandada, dada las consecuencias que dicha estipulación adjudica a la infracción, esto es, la aceleración de la deuda como si ésta fuere de plazo vencido, cumpliéndose así el primer requisito que establece la letra g) del artículo 16 de la LPDC.

“6° (...) En lo relativo a las disposiciones generales y especiales que rigen el contrato, particularmente en lo concerniente a la causa de aceleración de la deuda para el caso de infracción de la prohibición de enajenar, al contrastar la estipulación de la letra c) con las

disposiciones legales que rigen el contrato de hipoteca, especialmente con el artículo 2415 del Código Civil, no resulta razonable que el consumidor -dueño del inmueble – quede sujeto a una sanción tan drástica cuando de lo que se trata es de un derecho –de constituir nuevas hipotecas y enajenar- que, según la disposición legal, el dueño del inmueble “siempre” podrá ejercitar.

Por consiguiente, la estipulación de la letra c), fuera de ser contraria a la buena fe, según parámetros objetivos, causa, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que derivan del contrato, debido a que la modificación que introduce a las disposiciones legales que lo rigen –artículo 2415 del Código Civil- puede afectar de manera significativa la finalidad del consumidor al celebrar el contrato de compraventa, mutuo e hipoteca”.

8° Que en consecuencia se cumplen ambos presupuestos, que la cláusula sea contraria a la buena fe y provoque, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones, en consideración a la finalidad del contrato y las disposiciones legales que lo rige, por lo que resulta forzoso concluir que la estipulación de la letra c) de la cláusula décimo quinta del contrato de compraventa, mutuo e hipoteca, tiene carácter abusivo.

3. Sernac con Administradora Alto Mantagua S.A. Rol 95320-2021, de 14 de agosto de 2023.

El SERNAC deduce una demanda colectiva en contra de la Administradora Alto Mantagua S.A. por la inclusión de cláusulas abusivas en contratos de adhesión, centrando su impugnación en la cláusula 8ª la cual permitía una aceleración extrajudicial de la deuda ante el mero incumplimiento de los consumidores. Aunque el tribunal de primera instancia acogió parcialmente la demanda, se rechazó la parte de declarar abusiva la cláusula 8ª, decisión que fue confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago. Por ello, el SERNAC dedujo un recurso de casación en el fondo, alegando que la estipulación de aceleración extrajudicial contravenía la buena fe y causaba un desequilibrio importante en perjuicio del consumidor.

Sin embargo, la Corte desestimó el recurso al concluir que la facultad de acelerar el crédito no estaba prohibida en sede extracontractual y, al ser una consecuencia directa de la omisión del propio deudor (mora), no constituye un derecho exorbitante ni importa un desequilibrio contractual que la vuelva abusiva bajo el alero de la Ley 19.496.

Cláusula de aceleración impugnada: Cláusula 8ª *“En 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”.*

Pronunciamiento de la Corte Suprema al respecto:

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 producto 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 yerros denunciados al no considerar abusiva la cláusula contractual.

4. Scotiabank con Guerrero. Rol 152681-2022, de 09 de noviembre de 2023.

Scotiabank Chile S.A. dedujo demanda ejecutiva en contra de Luis Mario Guerrero Araya, fundada en un mutuo hipotecario y en cuatro pagarés, solicitando el cobro del total de la deuda tras el supuesto incumplimiento de una de las cuotas del crédito hipotecario. Según el demandante, la totalidad de la deuda era exigible gracias al incumplimiento, pues este retraso en el pago habilitaba una cláusula de aceleración presente en el contrato de mutuo. El ejecutado, sin embargo, sostuvo que la obligación no era actualmente exigible, toda vez que el dividendo impago fue pagado con un retraso de solo nueve días, encontrándose dentro del plazo de tolerancia previsto contractualmente, que era de quince días.

En primera instancia, el 2º Juzgado Civil de Antofagasta, por sentencia de 25 de mayo de 2022, rechazó todas las excepciones opuestas por el ejecutado (entre ellas, las relativas a la inexigibilidad de la obligación, el pago y la falta de mérito ejecutivo) y ordenó seguir adelante con la ejecución por la totalidad de lo demandado, condenándolo en costas. Apelada dicha decisión, la Corte de Apelaciones de Antofagasta, mediante sentencia de 3 de noviembre de 2022, la confirmó íntegramente.

En contra de este último fallo, el ejecutado interpuso recurso de casación en el fondo ante la Corte Suprema. Al conocer del asunto, la Corte advirtió que la sentencia impugnada adolecía de un vicio de casación en la forma, consistente en la falta de fundamentación exigida por el artículo 170 N° 4 del Código de Procedimiento Civil, por cuanto los jueces del fondo dieron por configurada la cláusula de aceleración sin atender al tenor literal del contrato, el cual exigía un retraso superior a quince días para que esta operara, circunstancia que no se verificó.

En virtud de lo anterior, la Corte Suprema invalidó de oficio la sentencia recurrida y dictó la correspondiente sentencia de reemplazo. En ella, acogió la excepción del artículo 464 N° 7 del Código de Procedimiento Civil respecto del mutuo hipotecario, declarando que la obligación no era actualmente exigible y que el banco había efectuado un ejercicio incorrecto y abusivo de la cláusula de aceleración. No obstante, rechazó las excepciones formuladas en relación con los pagarés, manteniendo su mérito ejecutivo.

En consecuencia, se resolvió seguir adelante la ejecución únicamente por los montos contenidos en los pagarés acompañados a la demanda, excluyéndose el cobro del mutuo hipotecario, disponiéndose además que cada parte soportara sus propias costas, atendido el resultado parcial del recurso.

Cláusula de aceleración impugnada⁶³:

“VIGÉSIMO: ACELERACION DEL CREDITO. No obstante lo estipulado precedentemente, SCOTIABANK CHILE podrá a su arbitrio exigir anticipadamente el pago de la totalidad del mutuo estipulado en esta escritura, considerar vencido el plazo de la deuda y exigir el inmediato pago de las sumas a que esté reducida, más sus reajustes, intereses, comisiones, costas y gastos, en los siguientes casos: a) Si se retarda el pago de cualquier dividendo y/o cualquier suma que se deba pagar al Banco relacionada con este contrato en más de quince días, caso en el cual el interés penal se contará a partir del día primero del mes correspondiente; (...)”.

Pronunciamiento de la Corte Suprema:

CUARTO: *“Que, las exigencias legales y constitucionales referidas a la fundamentación de la sentencia enunciadas más arriba, obliga a los jueces a ponderar todos los antecedentes del proceso, y particularmente la naturaleza de la gestión preparatoria del juicio ejecutivo en que inciden la decisión recurrida y el pagaré invocado en aquella etapa. Al efecto, la sentencia de primera instancia, que fuera confirmada por la Corte de Apelaciones, en relación con el cobro del mutuo hipotecario, y a propósito del efecto del pago tardío de la cuota N° 88, determinó que aquello carecía de efecto en tanto de conformidad al artículo 1569 del Código Civil, el pago debe hacerse en conformidad al tenor de la obligación, no ocurriendo ello ya que fue efectuado con 9 días de atraso ¿y el Banco se encontraba facultado para hacer uso de la cláusula de aceleración¿, sin perjuicio de la imputación que se pueda hacer al momento de una eventual liquidación del crédito. Sin embargo, el contrato de mutuo e hipoteca, de quince de abril de dos mil catorce, señala en su cláusula vigésima, a propósito de la regulación de la cláusula de aceleración, que esta*

⁶³ Cláusula resumida. La versión completa tiene más causales de aceleración.

opera ¿entre otras hipótesis-, ¿a) Si se retarda el pago de cualquier dividendo y/o cualquier suma más quince días, caso en el cual el interés penal se contará a partir del día primero del mes correspondiente;¿. Lo anterior resulta relevante por cuanto si bien resulta efectivo que el pago debe hacerse al tenor de la obligación, la aceleración contenida en la cláusula transcrita, sólo puede tener lugar en las hipótesis expresamente reguladas en el contrato, y como fue establecido en la sentencia que se revisa, el pago de la cuota N° 88 se verificó sólo 9 días después de la fecha en correspondía, viéndose impedido el ejecutado de pagar las siguientes por la negativa del Banco a percibir los valores correspondientes. En consecuencia, la sentencia impugnada estimó dar curso a la ejecución por el total no vencido del crédito contenido en el mutuo hipotecario, sin respetar el tenor de la obligación, suponiendo la ocurrencia de una aceleración del crédito en contra de tenor literal del contrato infringiendo la normas de los artículos 1560 y siguientes del Código Civil” (sic).

QUINTO: *Que, el alcance otorgado a la cláusula de aceleración, y la subsecuente justificación del Banco para operar dicha disposición del contrato, fuera de los plazos expresamente regulados, importa un ejercicio abusivo que afecta la validez del título, sin que las decisiones de los jueces del fondo repararan en ese punto, demostrando, en consecuencia, una falta de fundamentación a que se encuentran obligados en virtud de lo dispuesto en el artículo 170 N° 4 del Código de Procedimiento Civil.*

En efecto, al enfrentar los antecedentes de autos con lo que se ha expresado resulta inconcuso que la sentencia impugnada, en el caso sub judice, no ha dado cumplimiento a los requisitos legales indicados, pues la construcción argumentativa de los jueces del fondo desconoce totalmente la circunstancia que la cláusula de aceleración sólo se verifica a partir del día 15 del no pago de la cuota correspondiente; en el caso, el pago de la cuota N° 88 se cumplió el 19 de octubre de 2019, presentándose la demanda ejecutiva el día 31 del mismo mes, sin indicación de ejercerse aquella potestad. O sea, aun cuando el pago se efectuó días después de la fecha acordada, fue recibido por el acreedor dentro del plazo contenido en la cláusula vigésima del contrato de mutuo, de modo que no era posible el cobro del crédito como si fuere de plazo vencido.

SEXTO: *Que, si bien la labor de interpretación de los contratos forma parte de las potestades de los jueces del fondo, no es menos cierto que aquella función debe estar revestida de un fundamento y racionalidad necesarias que permitan advertir la aplicación, o la omisión, de las directrices contenidas en los artículos 1560 a 1566 del Código Civil, las que si bien no tienen un orden de prelación, serán más o menos relevantes, según la incidencia que tengan en la determinación de la intención de las partes, siempre considerando las circunstancias que hayan integrado el iter contractual, lo que debe estar plasmado en la sentencia respectiva, y que no ocurre en la especie.*

Así, queda de manifiesto, entonces, que la sentencia cuestionada se construye a partir de motivaciones insuficientes y sin correlato en aquellos antecedentes debidamente rendidos en la causa, quedando desprovisto el fallo de la fundamentación exigida en el artículo 170 N° 4 del Código de Procedimiento Civil, con lo cual se configura el vicio de casación formal previsto en el numeral 5° del artículo 768 del mismo cuerpo legal.

5. Sernac con Inversiones y Tarjetas S.A. Rol 5717-2023, de 10 de Octubre de 2024.

El SERNAC deduce una demanda colectiva en contra de Inversiones y Tarjetas S.A. por la inclusión de cláusulas abusivas en contratos de adhesión, centrando su impugnación en la cláusula 9ª, la cual permitía una aceleración extrajudicial de la deuda ante el mero incumplimiento de los consumidores. Aunque el tribunal de primera instancia acogió parcialmente la demanda, se rechazó la parte de declarar abusiva la cláusula 9ª, decisión que fue confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago

Por ello, el SERNAC dedujo un recurso de casación en el fondo, alegando que la estipulación de aceleración extrajudicial contravenía la buena fe y causaba un desequilibrio importante en perjuicio del consumidor

Sin embargo, la Corte desestimó el recurso al concluir que la facultad de acelerar el crédito no estaba prohibida en sede extracontractual y, al ser una consecuencia directa de la omisión del propio deudor (mora), no constituye un derecho exorbitante ni importa un desequilibrio contractual que la vuelva abusiva bajo el alero de la Ley 19.496

Cláusula impugnada (novena): *“En caso de mora o simple retardo en el pago íntegro y oportuno de cualquiera de las obligaciones que asume el Titular por el presente contrato, se devengará el interés máximo que la ley permita estipular para operaciones de igual naturaleza, desde la fecha de la mora o simple retardo y hasta la fecha del pago efectivo del total adeudado, obligándose además el Titular al pago de las costas personales y judiciales y demás gastos que se originaren con ocasión de la cobranza. Los gastos de cobranza extrajudicial solo serán cobrados transcurridos los primeros veinte días de atraso. Los intereses que no fueran pagados dentro de plazo se capitalizarán cada 30 días y, sin necesidad de requerimiento alguno, devengarán nuevos intereses en los mismos términos. Sin perjuicio de lo anterior, será facultativo para la Emisora aceptar abonos parciales o celebrar repactaciones en cualquier tiempo.*

Habiendo transcurrido sesenta días corridos desde que el Titular incurra en mora o simple retardo, la Emisora tendrá la facultad de hacer exigible la totalidad de la obligación en forma anticipada como si ésta fuera de plazo vencido, sin necesidad de requerimiento alguno, incluidas las cuotas correspondientes a las operaciones pactadas en cuotas”.

Pronunciamiento de la Corte Suprema:

CUADRAGÉSIMO SEXTO: Que el artículo 39 B de la Ley N° 19.496 no prohíbe la aceleración extrajudicial de los créditos impagos. De su tenor se advierte no solo que es posible cobrar extrajudicialmente créditos impagos del proveedor, sino que el consumidor siempre podrá pagar directamente al proveedor el total de la deuda vencida o de las cuotas impagas, alternativas de las que subyace la posibilidad que las partes hayan estipulado una cláusula de aceleración extrajudicial, como la acordada en la especie.

Esa facultad, al tenor de la estipulación, tampoco infringe lo estatuido en el artículo 30 de la Ley N° 18.010 en lo relativo a la oportunidad en que puede ser ejercida la facultad -60 días corridos desde que el titular incurra en mora o simple retardo- de modo que antes del vencimiento de ese plazo bien podrá el deudor solucionar únicamente las cuotas vencidas, ejerciendo un derecho que, por lo tanto, no puede estimarse renunciado anticipadamente, como acusa quien recurre.

Por ende, la cláusula no adolece de la abusividad que le fuera atribuida y el recurso en este punto tampoco puede prosperar.

6. Asociación de Consumidores de Tarapacá con Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile (D.C.). Rol 22097-2019, de 29 de marzo de 2021.

La Asociación de Consumidores de Tarapacá (ASOCOT) interpuso una demanda colectiva contra el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile (BBVA) solicitando la declaración de nulidad por abusividad de diversas cláusulas en contratos de mutuo hipotecario (celebrados entre 2005 y 2015), impugnando específicamente estipulaciones sobre garantía general hipotecaria, mandatos mercantiles, aceleración, amortización e información. Tanto el tribunal de primera instancia como la Corte de Apelaciones de Arica rechazaron la acción en todas sus partes, calificándola de temeraria debido a la falta de pruebas y a que ningún consumidor afectado compareció al juicio. Finalmente, la Corte Suprema rechazó el recurso de casación en el fondo, confirmando la validez de las cláusulas al concluir que la demandante no logró acreditar un perjuicio real ni el desequilibrio importante en las prestaciones que exige la ley para declarar el carácter abusivo de una estipulación.

Cláusula de aceleración impugnada:

CLÁUSULA DÉCIMA: “... No obstante, en el evento que la deudora no pagare cualquier cuota dentro de los primeros diez días del mes de su respectivo vencimiento, ésta devengará, desde la fecha de su vencimiento, estipulada en la cláusula séptima de esta escritura, un interés penal igual al interés corriente que corresponda, que tuviere vigencia durante el tiempo de la mora o simple retardo, en sus diferentes etapas, más una cincuenta por ciento. La deudora abonará, asimismo, el referido interés penal, sobre todas las sumas que el Banco hubiere desembolsado por él, para hacer efectivas las obligaciones emanadas de este contrato, y por las sumas que anticipare por primas de seguros, contribuciones del bien raíz que se

hipoteca, como también por cualquier suma que el Banco tuviere que desembolsar con ocasión de este préstamo. El incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, facultará al Banco para hacer exigibles todas las obligaciones que la deudora mantenga con él, cualquiera sea su origen fecha de vencimiento o monto”.

CLÁUSULA DÉCIMONOVENO: “El banco podrá declarar terminado el presente contrato y caducados todos los plazos de que disponga la deudora para el pago de las obligaciones que caucione esta garantía, cualesquiera sea su origen, fecha de vencimiento o monto, quedando en consecuencia facultado para hacer exigibles todos sus créditos como si fueran de plazo vencido, procediendo a su cobro, si la deudora se colocare en una cualquiera de las situaciones que a su respecto a continuación se indican; lo anterior, sin perjuicio de sus demás derechos como acreedor: a) falta de pago íntegro y oportuno de cualesquiera de las obligaciones de hacer o no hacer asumidas por la deudora en presente instrumento. c) Quiebra o insolvencia de la deudora...”

Pronunciamiento de la Corte Suprema:

DÉCIMO: (...) Sobre la cláusula de caducidad convencional de plazo, la redacción que de ella informa la recurrente en su demanda no da cuenta que le confiera un derecho exorbitante al acreedor o restrinja los derechos del cliente, circunstancias que tampoco han sido acreditadas, apareciendo, por el contrario, que las hipótesis que autorizan al banco a hacer exigible el total de lo adeudado se originan en situaciones de incumplimiento atribuibles al deudor, siendo razonable que en tal evento el banco acreedor quede autorizado para anticipar la exigibilidad de la obligación, atribución que no vulnera la normativa de la Ley N° 19.496. Tampoco puede estimarse imprecisa en cuanto al lapso previsto para entender que el cliente incurre en retardo en el pago, pues, a falta de otra enunciación, la ejecución de buena fe de la obligación del mutuario supone enterar el monto del dividendo y sus incrementos dentro del plazo de diez días corridos a contar de la fecha de exigibilidad de la respectiva cuota, de la misma manera en que se cuenta el lapso que prevé, por ejemplo, el artículo 30 de la Ley N° 18.010.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- Campos, Sebastián (2025). “La noción de cláusula no negociada y su importancia en la efectiva aplicación de los controles de incorporación y de contenido”. *Revista Chilena de Derecho Privado*, N.º 44, pp. 253-276.
- Díaz de Valdés Haase, Macarena (2020). “Nulidad de cláusulas abusivas en reservas, promesas de compraventa y compraventas suscritas por consumidores de viviendas comercializadas en verde”. *Revista Chilena de Derecho Privado*, (35), pp. 273-285. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-80722020000200273>
- Gatica, María Paz; Soto, Pablo y Villalón, Matías (2026). “La procedencia de imponer multas al proveedor que incorpora cláusulas abusivas en contratos por adhesión en el derecho del consumo chileno”. *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, 17(1). <https://doi.org/10.7770/rchdcp-v17n1-art565>
- Momberg, Rodrigo y Morales, María Elisa (2026). “Criterios para establecer la abusividad de la cláusula de aceleración o de vencimiento anticipado en el derecho chileno del consumo”. *Revista de Derecho Privado – Universidad Externado de Colombia*, nº 50, pp. 237-263.
- Morales, María Elisa (2017). “El control judicial como control preventivo de cláusulas abusivas (Corte Suprema)”. *Revista de Derecho (Valdivia)*, vol. 30, nº 1.
- Morales, María Elisa (2025). “Algunos problemas ligados a la estrechez de la noción de contrato de adhesión del art. 1º N° 6 de la Ley N° 19.496”. Ponencia presentada en las XXI Jornadas Nacionales de Derecho Civil, Universidad Austral de Chile, Valdivia, 9, 10 y 11 de noviembre de 2025.
- Morales, María Elisa (2025). “Comentario a la sentencia de la Corte Suprema 'Banco Santander con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía', Rol N° 34713-2023, de 24 de octubre de 2024”, en Iñigo de La Maza y Boris Loayza (dirs.) y María Leticia Salinas y Diego Sanhueza (coords.). *Protección de los derechos de los consumidores: comentarios y sentencias de la Corte Suprema sobre la Ley n° 19.496*. Santiago: DER Ediciones.
- Morales, María Elisa (2026). “Control de las cláusulas que se refieren al objeto principal del contrato y a la adecuación del precio”, en E. Isler Soto, F. Barrientos Camus, R.

Barcia Lehmann y S. Bozzo Hauri (Dirs.), *Estudios de Derecho de Consumo VIII. Actas de las XIV Jornadas Nacionales de Derecho de Consumo Universidad Autónoma de Chile* (pp. 241-252). Rubicón Editores.

Morales, María Elisa y Nichi, Diego (2021). “Cláusulas abusivas en contratos de promesa de compraventa. Análisis a partir del caso 'SERNAC con Constructora Santa Beatriz’”. *Revista de Derecho de la Universidad Católica de la Santísima Concepción*, 38, pp. 175-195. <https://doi.org/10.21703/issn0717-0599/2021.n38-08>

Morales, María Elisa y Nichi, Diego (2026). “Sobre la sanción a las cláusulas abusivas en el derecho del consumo: un comentario a la sentencia Rol 34713-2023 de la Corte Suprema”. *Revista Chilena de Derecho Privado* (en prensa, agosto de 2026).

JURISPRUDENCIA CITADA

Asociación de Consumidores de Tarapacá con Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile (D.C.), Corte Suprema, Rol N° 22.097-2019, de 29 de marzo de 2021.

Banco Santander Chile con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía, Corte Suprema, Rol N° 34.713-2023, de 24 de octubre de 2024.

Banco Santander Chile con González, Corte Suprema, Rol N° 12.146-2024, de 27 de junio de 2025.

Scotiabank con Guerrero, Corte Suprema, Rol N° 152.681-2022, de 9 de noviembre de 2023.

Sernac con Administradora Alto Mantagua S.A., Corte Suprema, Rol N° 95.320-2021, de 14 de agosto de 2023.

Sernac con Administradora de Mutuos Hipotecarios Hogar y Mutuo S.A., Corte Suprema, Rol N° 63.291-2021, de 18 de abril de 2023.

Sernac con Comercializadora S.A. (HITES), Corte Suprema, Rol N° 14.563-2021, de 25 de febrero de 2021.

Sernac con Inmobiliaria Parque Cruz de Froward S.A., Corte Suprema, Rol N° 14.286-2021, de 27 de febrero de 2023.

Sernac con Inmobiliaria San Sebastián (San Sebastián Inmobiliaria S.A.), Corte Suprema, Rol N° 71.686-2021, de 13 de abril de 2023.

Sernac con Inmobiliaria Socovesa Santiago S.A., Corte Suprema, Rol N° 79.406-2020, de 20 de marzo de 2023.

Sernac con Inversiones Nueva La Polar SpA, Corte Suprema, Rol N° 5.787-2023, de 6 de junio de 2024.

Sernac con Inversiones y Tarjetas S.A., Corte Suprema, Rol N° 5.717-2023, de 10 de octubre de 2024.

Sernac con Needish Limitada, Corte Suprema, Rol N° 28.972-2019, de 10 de septiembre de 2021.

Sernac con Needish Limitada, 24° Juzgado Civil de Santiago, Rol N° C-14.616-2013, de 18 de enero de 2019.

Sernac con PuntoTicket S.A., Corte Suprema, Rol N° 5.965-2022, de 10 de julio de 2024.

Sernac con Sociedad Educacional El Maule S.A., Corte Suprema, Rol N° 26.545-2024, de 18 de julio de 2025.

Sernac con Sociedad Educacional El Maule S.A., Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 19.567-2023, de 11 de junio de 2024.

Sernac con Administradora de Mutuos Hipotecarios Hogar y Mutuo S.A., Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 3.308-2021, de 29 de julio de 2021

NORMAS JURÍDICAS CITADAS

Código Civil

Código de Comercio

Código de Procedimiento Civil

Decreto con Fuerza de Ley N° 458, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que aprueba la nueva Ley General de Urbanismo y Construcciones. Publicado en el Diario Oficial el 13 de abril de 1976.

Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores. Unión Europea.

Ley N° 18.010, que establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica. Publicada en el Diario Oficial el 27 de junio de 1981.

Ley N° 19.281, que establece normas sobre arrendamiento de viviendas con promesa de compraventa. Publicada en el Diario Oficial el 27 de diciembre de 1993.

Ley N° 19.472, que modifica el D.F.L. N° 458, de 1975, Ley general de Urbanismo y Construcciones, estableciendo normas relativas a la calidad de la construcción. Publicada en el Diario Oficial el 16 de septiembre de 1996.

Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores (Ley de Protección al Consumidor o LPDC). Publicada en el Diario Oficial el 7 de marzo de 1997.