

DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502024000100031>

El ejercicio ilegítimo de la libertad de empresa en las cláusulas abusivas: una mirada a la jurisprudencia del consumidor

*Julio Alvear Téllez**

RESUMEN

Las cláusulas abusivas constituyen un injusto agravado cuando son el resultado del ejercicio ilegítimo de la libertad de empresa. En la medida en que el empresario tiene una posición jurídica y económica predominante en el mercado, incontrastable para el consumidor, puede utilizar estas cláusulas como instrumento jurídico de su modelo de negocios, predisponiendo desequilibrios desorbitantes. La presente investigación analiza cómo la jurisprudencia del consumidor ha recogido este enfoque en el mercado financiero y en el mercado inmobiliario.

Libertad de empresa, cláusulas abusivas, jurisprudencia del consumo

The illegitimate exercise of the freedom of enterprise in unfair terms: a look at consumer's jurisprudence

ABSTRACT

Unfair terms constitute an aggravated wrong doing when they are the result of the illegitimate exercise of the freedom of enterprise. To the extent that companies have a predominant legal and economic position in the market, indisputable for the consumer, they can use these clauses as a legal instrument of their business model, predisposing exorbitant imbalances. This research analyzes how consumer jurisprudence has taken up this approach in the financial market, in real estate.

Freedom of enterprise; unfair terms; consumer jurisprudence

* Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Diego Portales, Chile. Doctor en Derecho y Doctor en Filosofía, Universidad Complutense de Madrid, España. Profesor Titular de Derecho Constitucional, Universidad del Desarrollo, Chile. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2749-6072>. Correo electrónico: jalvear@udd.cl.

Este trabajo forma parte del Proyecto FONDECYT Regular N°1191017 "El abuso de la libertad de empresa en los contratos de adhesión. Un análisis integral de las cláusulas abusivas de consumo (2008-2018)", en que el autor es investigador responsable.

Artículo recibido el 1.8.2023 y aceptado para su publicación el 7.3.2024.

I. ANTECEDENTES

Existe en nuestro país una amplia doctrina acerca de las cláusulas abusivas desde la óptica del derecho del consumidor¹. Es, sin embargo, mucho más escaso el análisis de esta figura desde el enfoque del abuso de la libertad de empresa.

Parte de la doctrina ha destacado la importancia de este enfoque². La posición de ventaja jurídica y económica que el empresario goza en el mercado es gravitante en la materia. Se trata de una ventaja estructural, que puede ser explorada para extraer beneficios excesivos, mediante condiciones generales de contratación que trasladan los costos a los adherentes. Los contratos desequilibrados, que favorecen los intereses del predisponente por sobre el interés social, son, según Rakoff, la posibilidad más viable para las metas de maximización económica del empresario³.

De ahí la tendencia en los instrumentos europeos de derecho uniforme a precaver o sancionar el abuso de la posición dominante o aventajada mediante diversos institutos que buscan proteger a la parte débil⁴. Entre ellos se encuentra el control de las cláusulas abusivas⁵.

Se discute hasta qué punto el traslado de costos al consumidor se vuelve inevitable en una economía de mercado competitiva. En un escenario de grandes escalas de producción, los contratos de adhesión son utilizados por el empresario precisamente para racionalizar los costos y planificar las ganancias asociadas al contrato⁶. Desde la teoría de los costos de transacción⁷, se puede observar cómo la información referente a estos

¹ Respecto del control de abusividad, TAPIA y VALDIVIA, 2002, pp. 79-126; DE LA MAZA, 2004, pp. 35-68; MOMBERG y PIZARRO, 2013, pp. 340-351; BARRIENTOS, 2019, pp. 89-156; CAMPOS, 2019, pp. 37-319. El SERNAC, 2021, pp. 38-51, ha elaborado un catálogo de siete tipos de cláusulas abusivas en el mercado chileno. En relación con los componentes “negros” y “grises” del listado del art. 16 de la Ley 19.496, BARRIENTOS, 2019, pp. 109-151, con abundante jurisprudencia. A título ilustrativo, LORENZETTI, 2003, pp. 310-337, ofrece veintitrés tipos de cláusulas abusivas tratadas por la jurisprudencia argentina; POSADA, 2015, pp. 165-182, hace lo propio para el caso de Colombia.

² ALVEAR, BARRIENTOS y ALCALDE, 2022, pp. 79-101.

³ RAKOFF, 1983, p. 1235.

⁴ La “parte débil” incluye al consumidor pero se extiende a cualquier “ciudadano pasivo de mercado” (*passive market citizen*). MOMBERG, 2015, p. 750.

⁵ Acerca de la cláusula abusiva como expresión del abuso de la posición dominante o ventajosa, asociada a la violación del principio de comutatividad contractual, predicable no solo a los contratos de consumo sino a cualquier negocio jurídico, CONTRERAS, 2020, pp. 139-149.

⁶ La literatura es abundantísima en este punto. KESSLER, 1943, p. 629, lo advierte tempranamente. Los contratos de adhesión permiten simplificar y acelerar las transacciones, suprimiendo el proceso de negociación; disciplinan la actuación del personal capacitado para celebrar contratos; reducen los costos de agencia; limitan la incertidumbre, facilitando la planificación anticipada de costos, etc. SALAZAR, 2006, pp. 11-14.

⁷ Los costos de transacción son aquellos en que incurren los agentes económicos en el intercambio de derechos, bienes y servicios. La teoría fue propuesta originalmente por COASE, 1937, pp. 386-405, al constatar que las transacciones no dependen exclusivamente de los precios de equilibrio, sino también de los costos de transacción. AYALA, 1999, pp. 182-183. Para un esquema de los costos de contratación *ex ante* (redacción, negociación, etc.) y *ex post* (mala adaptación, administración, aseguramiento de compromisos, etc.), WILLIAMSON, 1985, pp. 30-32. El nivel de costos se traducen en una distribución desigual de ganancias

contratos es ofrecida por el mercado de manera asimétrica, ya que es el profesional y no el consumidor quien conoce su rubro⁸. Parte de la doctrina sostiene que el empresario predisponente tiende necesariamente a aprovecharse de la información asimétrica y de la racionalidad limitada del adherente consumidor, en el supuesto más previsible de que quiera mantener su posición de ventaja competitiva⁹. Independiente de su buena o mala fe, es la propia estructura del mercado competitivo que le impele a ello¹⁰, produciendo incentivos suficientes para que predisponga condiciones que le resulten favorables, ofreciendo al adherente contratos “con la mínima calidad posible asociada a un precio”¹¹.

Desde este ángulo, el derecho del consumidor introduce estándares de calidad (como la sanción de las cláusulas abusivas) con el fin de que el predisponente considere los intereses del consumidor, y se compensen, al menos parcialmente, los incentivos en sentido contrario¹². Si el empresario no considera los intereses ajenos, tenderá a explo-

según el juego de diversos factores: nivel de información (información asimétrica, incompleta, selección adversa, etc.), reputación, situaciones de amenazas, promesas, instituciones formales e informales que facilitan o inhiben los compromisos asumidos. MÉNDEZ, 2005, pp. 140-156.

⁸ Para RODRÍGUEZ, 2008, pp. 113-119, la información debiera ofrecerla el mercado en condiciones óptimas. La asimetría es una “fala de mercado” que impone deberes adecuados de información, sin incurrir en costos excesivos e ineficaces de conocimientos.

⁹ DE LA MAZA, 2010, pp. 27-29, observa que la asimetría informativa conduce al problema de la racionalidad imperfecta: si por un lado el consumidor no dispone de acceso a la información adecuada, por otro, aunque la tuviera, nada asegura que la utilice de manera efectiva. Al respecto, EIDENMÜLLER *et al.*, 2012, pp. 134-135, precisa los aportes de la psicología cognitiva: los seres humanos tienen dificultades para enfrentar un proceso decisorio complejo. Las decisiones contractuales individuales serían distorsionadas por efectos endógenos (predisposición a la disponibilidad, al *statu quo*, al optimismo, al descuento hiperbólico, etc.) y exógenos (manipulación del vendedor, etc.). A propósito de la racionalidad limitada (*bounded rationality*), DE LA MAZA, 2003, pp. 128-135, expone siete factores que incluso explicarían la racionalidad de no leer el contrato. Observa TAPIA, 2023, p. 116, que el derecho del consumidor supone un modelo de comportamiento racional económico muy debilitado. Por eso permite la “adhesión irreflexiva” del consumidor a los términos propuestos, dejando a la ley el control de los abusos y la cautela de sus intereses económicos.

¹⁰ AKERLOG, 1970, pp. 488-500, fue uno de los primeros en llamar la atención, en su famosa imagen del “mercado de los limones”. Admitido el presupuesto de la maximización de beneficios, si el empresario quiere permanecer en un mercado competitivo, deberá aprovecharse de las asimetrías. GOLDBERG, 1974, pp. 461-492, sostendrá, en esta línea, que el mercado por sí solo no puede corregir los desequilibrios que los predisponentes insertan en los contratos, ya que estos aprovechan el alto costo que tiene para el adherente el recabar información adecuada acerca de ellos. RAKOFF, 1983, pp. 1174-1284, remata la idea argumentando la tesis de que la propia racionalidad del adherente le lleva a no detenerse en todos los términos del contrato, solo en lo que es más útil para él. KOROBKIN, 2003, pp. 1225-1229, observa, a este propósito, que habitualmente los adherentes no están en condiciones de realizar un análisis informado y comparativo del costo/beneficio de los contratos por adhesión. Toman en consideración solo un puñado de atributos. Se dan, por tanto, todos los incentivos para que el predisponente regule en detalle cada una de sus transacciones y que aquellos términos del contrato que no sean “sobresalientes” (*non-salient*), sean utilizados para acrecer su propio interés.

¹¹ SALAZAR, p. 20, distingue entre contratos con “estándar mínimo de calidad” (incluyen todas las normas de derecho imperativo y supletorio) y contratos de “calidad mínima permitida por el ordenamiento jurídico” (incluye todas las normas de derecho imperativo, y las normas supletorias que favorecen al predisponente). Para EIDENMÜLLER *et al.*, 2012, p. 114, la mejor justificación del control de las cláusulas abusivas se encuentra en “el fallo estructural del mercado sobre la calidad de las cláusulas contractuales”.

¹² El costo de reunir información integral y comparativa de los distintos condicionados generales que existen en el mercado es tan alto para la mayor parte de los intercambios de consumo, que lo más racional

tar su posición de ventaja jurídica y económica, utilizando las condiciones generales de contratación como instrumentos de su modelo de negocios, incorporando, según los casos, desequilibrios que pueden llegar a ser desorbitantes¹³.

Hay que tener en cuenta que cuando el empresario incurre en el injusto de las cláusulas abusivas sobrepasa el ámbito de protección constitucional de la libertad económica, particularmente en lo relativo a la facultad de contratación¹⁴. Esta se ejerce fuera de la órbita de su función socioeconómica en la medida en que predispone en perjuicio del consumidor el desequilibrio tipificado por la letra g) del art. 16 de la Ley 19.496 (DFL Nº 3 de 2021).

Cuando el empresario integra dichas cláusulas a su estrategia de negocios atenta contra la disciplina del mercado, agravando el ilícito del consumo, al afectar la transparencia de los intercambios, la conmutatividad de las prestaciones y el libre juego de los agentes económicos. Si estas condiciones de ejercicio del mercado fallan, no puede atribuirse a este la armonización de los intereses económicos¹⁵.

En este sentido, los efectos nocivos de las cláusulas abusivas se pueden proyectar más allá de la relación empresario-consumidor y expandirse al mercado con efectos sistémicos, debido a la mayor entidad de la empresa, el influjo masivo de las condiciones generales de contratación o la gravedad paradigmática de la infracción¹⁶.

Este marco conceptual nos permite situar la jurisprudencia chilena respecto de la materia. Nos interesa analizar de qué manera la jurisprudencia del derecho del consumidor recoge la tesis de que la posición de ventaja jurídica y económica del empresario incide, y en qué condiciones, en la generación de cláusulas abusivas, en particular por medio del ejercicio ilegítimo de la libertad de empresa. Nos focalizaremos en los fallos de la última década (2014-2023), dando primacía a los casos en que se incurre en mayor desequilibrio contractual. Excepcionalmente revisamos jurisprudencia del recurso de protección y algunas sentencias ejemplares de consumo de primera instancia cuando han sido confirmadas sin mayores adiciones. Aludiremos, asimismo, a los argumentos que emplea el empresario para excusar sus ilícitos, y que en lo común se caracterizan por justificar su modelo de negocios, sin medir en toda su amplitud el desequilibrio –a veces grosero– que han impuesto al consumidor.

para el adherente es contratar en los términos de la primera oferta concreta, sin averiguar el contenido en extenso del contrato. BALLESTEROS, 1999, pp. 223-224.

¹³ ALFARO, 1991, 1991, pp. 81-93.

¹⁴ Jurídicamente, la libertad de empresa se despliega mediante la libertad de planificación económica, la libertad de oferta de bienes y servicios, la libertad de contratación y el derecho al beneficio. Para una tipología de las facultades de la libertad de empresa, ARIÑO, 2004, pp. 296-304; CIDONCHA, 2006, pp. 267-270; ALVEAR, 2017, pp. 57-60.

¹⁵ Del consumo como “elemento motriz de la dinámica del mercado”, OROZCO, 2012, p. 1078. Acerca del derecho del consumo desde la perspectiva del mercado competitivo, ISLER, 2019, pp. 72-89.

¹⁶ ALVEAR, BARRIENTOS y ALCALDE, 2022, pp. 90-91.

II. LA POSICIÓN ASIMÉTRICA DEL EMPRESARIO Y EL EFECTO SISTÉMICO DE SUS ABUSOS

La posición de ventaja jurídica y económica que la empresa goza en el mercado al momento de predisponer cláusulas abusivas ha sido destacada por nuestra jurisprudencia del consumidor, en particular en el mercado financiero e inmobiliario.

En BBVA (2018) nuestros tribunales refieren a la “descollante posición dominante del proveedor, generalmente una empresa poderosa y predisponente habitual del contrato de adhesión”, que contrasta con la posición del consumidor “profano y anónimo”¹⁷. Esta posición privilegiada de la empresa, que le da una participación ponderable en un mercado específico, se proyecta a “todos los aspectos relevantes” del producto o servicio ofrecido¹⁸, se agrega en Charrúa (2022). La situación se universalizaría a distintos mercados: el predisponente ofrece un contrato de suyo asimétrico, pues es él quien define y propone sus condiciones, sin contar con una auténtica contraparte con capacidad para negociar, en una situación donde los bienes son indispensables para el consumidor dentro de un escenario global¹⁹.

Esta posición privilegiada en el mercado trae como consecuencia toda una gradación de asimetrías en relación con el consumidor para los efectos de un eventual vínculo contractual por adhesión. El Tribunal Constitucional identifica tres tipos fundamentales de asimetría: en el nivel de información respecto de los bienes o servicios a contratar, en la dispar capacidad negocial, y en las distintas dificultades para hacer efectivos los derechos del consumidor²⁰. En esta línea, nuestra jurisprudencia de consumo habla de “parte aventajada técnica, económica y jurídicamente” que “diseña el contrato”²¹; de “asimetría técnica característica de las relaciones de consumo”²²; de “desequilibrio estructural a favor del proveedor”²³; de “fuerza de la posición negocial”²⁴; de “desigualdad en el poder negociador” de ese “poder que impone una voluntad unilateral” a un consumidor constreñido “a aceptar condiciones desventajosas”; en fin, de un consumidor que, por definición, “no dispone de los mismos conocimientos, informaciones y aptitudes” que el empresario²⁵. En “La Elegante” (2019) se dice que el consumidor se encuentra frente a “estructuras complejas”, “costos de transacción” y “serias dificultades para acceder a información veraz, oportuna y fácilmente procesable”²⁶.

¹⁷ Corte Suprema, 29.11.2018, rol 100759-2016, considerando 11°

¹⁸ Corte de Apelaciones de Concepción, 30.5.2022, rol.1465-2020, considerandos 11° y 13°.

¹⁹ Corte Suprema, 29.11.2018, rol 100759-2016, considerando 22°.

²⁰ Tribunal Constitucional, 13.5.2008, rol 380-2008, considerando 9°.

²¹ Corte de Apelaciones de Antofagasta, 17.6.2017, rol 5-17, considerando 3° (Inmobiliaria Aconcagua).

²² Corte de Apelaciones de Concepción, 30.5.2022, rol.1465-2020, considerandos 11° y 13°.

²³ Corte de Apelaciones de Antofagasta, 17.6.2017, rol 5-17, considerando 3°.

²⁴ Corte Suprema, 7.3.2018, rol 79123-2016, considerando 10°.

²⁵ Corte Suprema, 7.3.2018, rol 79123-2016, considerandos 9° y 12° (Ticket Fácil).

²⁶ Corte Suprema, 21.1.2019, rol 34507-2019, considerando 6° (“La Elegante”).

Podemos inducir de estos fallos que las asimetrías que afectan al consumidor son “estructurales”, provienen de la distinta posición en que empresario y consumidor se encuentran. Es más, pareciera que para nuestros tribunales la posición de dominio o de ventaja del empresario es virtualmente abusiva, en la medida en que a partir de ella se facilita la posibilidad de predisponer cláusulas desequilibrantes. El contrato por adhesión “da cuenta de una situación contractual claramente desigual que puede devenir fácilmente en instrumento de abuso”²⁷; por lo que se le debe considerar “antecedente o indicio de un contenido contractual eventualmente abusivo y susceptible de desconocerse o corregirse”²⁸. Al respecto, la Corte Suprema ha entendido que para declarar ineficaz una estipulación no es necesaria una situación de “abuso real y concreto”, pues lo que se cuestiona es “la posición en que se coloca o se puede colocar a la contraparte”²⁹.

Como contrapeso a esta posición constitutivamente asimétrica, emerge el “sello tutelar” de la legislación del consumidor, ese “predicamento tuitivo de los intereses de la parte más débil”, por lo que se introducen diferencias necesarias en el tratamiento jurídico de quienes se encuentran en posiciones desiguales³⁰.

En este cuadro, se eleva la buena fe objetiva a “cláusula de orden público”, a “regla de comportamiento”³¹ que permite controlar al empresario predisponente en sus propósitos de alterar el derecho dispositivo en contra del consumidor, o enervar la función práctica del contrato³². A esto se suma la idea de equilibrio contractual como “mecanismo de protección sustantivo”³³. Hay un buen número de fallos que han precisado la noción de desequilibrio contractual tipificada en el artículo 16 letra g) de la Ley de Consumidor. Se trata de un “déficit jurídico” que refiere a cuatro clases de desproporción: (a) las que confieren derechos exorbitantes al proponente; (b) las que excluyen o restringen derechos de los consumidores; (c) las que disminuyen las obligaciones del predisponente, y (d) las que imponen al consumidor cargas desproporcionadas³⁴. La defraudación de las

²⁷ Corte Suprema, 29.11.2018, rol 100759-2016, considerando 11° (BBVA).

²⁸ Corte Suprema, 29.11.2018, rol 100759-2016, considerando 11°.

²⁹ Corte Suprema, 29.11.2018, rol 100759-2016, considerando 17°. En el mismo sentido, Corte Suprema, 1.7.2019, rol 24598-2018, considerando 5°.

³⁰ Tribunal Constitucional, 13.5.2008, rol 380-2008, considerando 9°.

³¹ Corte Suprema, 10.9.2019, rol 25350-2021, considerando 6°.

³² Corte Suprema, 7.3.2018, rol 79123-2016, considerando 11°; Corte de Apelaciones de Santiago, 3.6.2014, rol. 8281-2013, considerando 9°. El derecho dispositivo es para el legislador un modelo razonable que no se puede alterar injustificadamente, al punto de “desnaturalizar las obligaciones”, según fórmula del derecho argentino. LORENZETTI, 2003, pp. 293-295.

³³ Corte de Apelaciones de Santiago, 3.6.2014, rol. 8281-2013, considerando 9°.

³⁴ Corte Suprema, 27.12.2019, rol 114-2019, considerando 7°. Ejemplos de (a) son las que otorgan facultades de fijar o modificar elementos del contrato (como cambiar el precio, el tipo de producto o servicio o su régimen jurídico); de (b) las que imponen renunciaciones al ejercicio de acciones judiciales, reducen los medios de prueba, alteran la carga de la prueba; de (c) las que exoneran o restringen de responsabilidad por incumplimiento o cumplimiento defectuoso; y de (d) las que imponen el pago de gravosas indemnizaciones o establecen plazos excesivamente breves para reclamos. Corte Suprema, 27.12.2019, rol 114-2019, considerando 7°. En el mismo sentido, Corte Suprema, 9.4.2018, rol 62158-2016, considerando 12°.

expectativas razonables del adherente es también una manifestación del desequilibrio contractual en el ámbito de la finalidad del contrato³⁵.

Según hemos dicho en el epígrafe anterior, este desequilibrio contractual se puede proyectar más allá de la relación empresario-consumidor y expandirse al mercado con efectos sistémicos.

La jurisprudencia ha dado luces acerca de este punto. En el caso de la Asociación Gremial del Retail Comercial A.G (2021), se destacan los “contratos tipo” que rigen un mercado relevante específico, como aquel que vincula a los operadores de centros comerciales con sus locatarios. En vez de “fijar un modelo equitativo de contrato futuro”, estos contratos se establecen con frecuencia “para beneficio exclusivo de quienes predisponen”. Suelen tener efectos gravitantes en la estructuración de todo un mercado, y si no consideran los intereses de todas las partes, su potencialidad abusiva es exponencial³⁶.

Desde esta óptica, una sola conducta ilícita en materia de consumo porta una potencialidad infractora general si sus efectos en el mercado de bienes y servicios afectan los intereses generales del consumidor (por la frecuencia, gravedad, o grado de peligrosidad)³⁷. Lo mismo dígase de los casos en que el empresario vulnera el principio de comprobabilidad que garantiza la transparencia del mercado³⁸. O infringe la libre competencia, afectando los derechos concurrentes del resto de los agentes económicos³⁹.

Tres ideas centrales podemos discernir en esta jurisprudencia: la posición de ventaja del empresario es estructural y produce asimetrías inevitables; el derecho del consumidor se construye para dar un tratamiento jurídico distinto, tutelar, a la parte más débil, frente a esas asimetrías; el abuso de aquella posición por parte de un empresario genera desequilibrios contractuales que, según los casos, afectarían a todo un mercado con efectos sistémicos.

Tras estas ideas se auscultaría un correlato inevitable: las cláusulas abusivas constituyen un injusto agravado en cuanto son el resultado del ejercicio ilegítimo de la libertad de empresa.

A este respecto hay que aclarar que la posición ventajosa del empresario no es de suyo ilegítima, ni un mal en sí mismo. Es su eventual aprovechamiento para obtener una ventaja en contravención a la ley lo que es ilegítimo⁴⁰. Precisamente la libertad económica se utiliza de manera disfuncional porque aprovecha esa posición de dominio o ventaja para expresarse en las relaciones jurídicas contractuales⁴¹, lesionando el sina-

³⁵ Corte de Apelaciones de Santiago, 21.9.2007, rol. 3746-07, considerando 1°.

³⁶ Corte Suprema, 10.5.2021, rol. 138221-2020, considerandos 10° y 11°, en sede de libre competencia.

³⁷ Corte de Apelaciones de Arica, 16.11.2022, rol. 62-2022, considerando 5° (Adidas). En análogo sentido, Corte Suprema, 28.10.2013, rol 3978-2013, considerando 7° (Banco de Chile).

³⁸ Corte de Apelaciones de Santiago, 4.11.2022, rol. 345-2020, considerandos 5°, 6° y 7° (Cyberday). A este propósito, en considerando 13° se afirma que consumo y mercado son objeto de regulaciones concurrentes.

³⁹ Corte Suprema, 10.5.2021, rol. 138221-2020, considerando 4° y 5°.

⁴⁰ RODRÍGUEZ, 2008, p. 115. Es interesante destacar que para los efectos de determinar la multa infraccional, el art. 24 de la Ley 19.496 toma en consideración “el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción” y “la capacidad económica del infractor”.

⁴¹ RENGIFO, 2004, p. 401.

lagma negocial⁴², y afectando, en mayor o menor medida, las condiciones de ejercicio del mercado.

Desde este ángulo, tiene sentido considerar al consumidor como una “categoría estructural”, al que se protege por su posición en el contrato⁴³. Ello es válido sobre todo si se considera que la cláusula abusiva proyecta el contrato en términos de abuso de poder y no de instrumento negocial de cooperación económica⁴⁴.

III. CLÁUSULAS ABUSIVAS Y EJERCICIO ILEGÍTIMO DE LA LIBERTAD DE EMPRESA

El abuso de la posición jurídica y económica del empresario examinada en el epígrafe anterior se estudia en dos mercados específicos: el financiero y el inmobiliario. A tales efectos, seleccionamos sentencias que dan cuenta de cláusulas abusivas ejemplares por la envergadura de la empresa predisponente, por el alto nivel de rentabilidad que ostentan, por la asimetría que imponen, y por la vulnerabilidad en que quedan los consumidores adherentes.

1. *Mercado financiero*

A pesar de constituir una de las áreas sujetas a mayor control administrativo de los contratos por adhesión, empresas relevantes de este mercado han sido sancionadas por estipulaciones abusivas⁴⁵.

Probablemente el caso más emblemático acerca de servicios financieros sea el de Cencosud y la tarjeta de crédito “Jumbo Más” (2013). La sentencia de la Corte Suprema ha sido suficientemente analizada por la doctrina y no es necesario detenerse en este punto⁴⁶. Sí hemos de destacar, a nuestros efectos, que se declaran abusivas dos cláusulas por infracción a las letras a y g del artículo 16 de la Ley 19.496, que permitieron a la empresa dar valor al silencio del adherente, aumentar unilateralmente la comisión mensual por el uso o mantención de aquella tarjeta, y suscribir mandatos irrevocables en blanco, sin obligación de rendir cuenta, a efectos de facilitar el cobro⁴⁷. Cencosud fue condenada, entre otras sanciones, a restituir montos entre \$530 y \$120.000 a setecientos

⁴² ARANGO, 2016, pp. 262-263.

⁴³ TAPIA, 2023, pp. 116-117.

⁴⁴ Respecto de este último punto, CONTRERAS, 2020, p. 139.

⁴⁵ La Corte de Apelaciones de Copiapó, 9.12.2022, rol 31-2022, considerando 2º, habla de “Tutela Directa” de las instituciones financieras “durante toda la gestión y ejecución contractual” para “neutralizar” el desequilibrio.

⁴⁶ Del caso y sus repercusiones, BARRIENTOS, 2013, 255-261; PINOCHET, 2013, pp. 365-378; BARRIENTOS, 2014, pp. 27-46; CAPRILE, 2015, pp. 135-148; PONCE, 2021, pp. 257-278.

⁴⁷ Corte Suprema, 24.4.2013, rol. 12355-11, considerandos 5º, 8º, 10º, 11º, 13º y 14º.

mil cuatrocientos ochenta y seis clientes, lo que significó un desembolso de 26 mil millones de pesos (52 millones de dólares).

Poco se ha subrayado la argumentación formulada por la defensa. Ante un desequilibrio tan irritante, la empresa predisponente en lugar de someterse a eventuales conductas atenuantes⁴⁸ arguye que este tipo de estipulaciones son corrientes en el mercado financiero. Y que, además, solo estamos ante la figura de una oferta o propuesta de aumento del monto de la comisión, que el cliente no está obligado a aceptar. Ante esto, la Corte alude a una justificación mucho más crasa: a la planificación económica de la empresa que “desde marzo de 2006, mensualmente ha cobrado a los tarjetahabientes \$ 530 más de lo que estaba autorizado por contrato”⁴⁹, amparándose en la predisposición de las cláusulas objetadas.

Que las estipulaciones declaradas nulas sean habituales en el mercado no justifica el injusto. “Simplemente indica una relajación del control administrativo de parte de autoridades llamadas a ejercerlo”⁵⁰. Finalmente, el tribunal afirma una obviedad que todos esperaríamos que la empresa reconociera: que las facultades objetadas “exceden en mucho” lo que “razonablemente” se puede pedir a un cliente cuando se le concede un crédito⁵¹.

En BBVA (2018) se declaran abusivas nueve cláusulas del contrato de operaciones bancarias: el poder discrecional para poner término a los contratos; la irrevocabilidad del mandato pactado; la presunción de aceptación tácita al aumento de las comisiones; la facultad de poner término anticipado a la línea de crédito, a la línea de sobregiro, y a la línea de crédito asociada a la tarjeta de crédito, sin aviso previo, y por hechos ajenos al cuentacorrentista que el mismo proveedor califica; la facultad de limitar los avances en efectivo en análoga situación; la posibilidad de entregar sin justificación suficiente información a terceros; el otorgamiento de valor de aceptación a la simple ejecución de un acto en materia de servicios financieros; la constitución de fianza y codeuda sobre obligaciones dinerarias futuras, cuyas especificaciones se desconocen⁵².

El banco aludido sostiene que varias de las cláusulas objetadas nunca se han aplicado, por lo que se trataría de una “cuestión puramente teórica”. Asimismo, invoca el principio de confianza legítima para excusarse de su actuación, debido a que los contratos han sido revisados por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y se debe presumir su regularidad. La Corte Suprema además de mostrar la inequidad de las estipulaciones objetadas, recuerda que los contratos autorizados por la Administración no gozan de “inmunidad jurídica”⁵³.

La sentencia en comento no precisa que el BBVA es una de las mayores empresas financieras del mundo. Pero constata la paradoja de que un experto financiero no

⁴⁸ Como, por ejemplo, las que señala el art. 24 inciso 4º, letras a) y b) de la Ley 19.496.

⁴⁹ Corte Suprema, 24.4.2013, rol. 12355-11, considerando 11º.

⁵⁰ Corte Suprema, 24.4.2013, rol. 12355-11, considerando 10º.

⁵¹ Corte Suprema, 24.4.2013, rol. 12355-11, considerando 10º.

⁵² Corte Suprema, 29.11.2018, rol 100759-2016, considerandos 14º, 23º a 40º.

⁵³ Corte Suprema, 29.11.2018, rol 100759-2016, considerandos 16º, 17º y 18º.

cumpla con aquellas “reglas mínimas para el correcto tráfico de productos o servicios financieros”⁵⁴. Los derechos de los consumidores han sido obliterados en pos de estrategias de rentabilidad fácil⁵⁵. Estrategias que a la luz de la libertad de empresa resultan ilegítimas, pues ni el derecho al beneficio, ni la facultad de planificación económica, ni la facultad de contratación tienen por objeto el injusto jurídico.

En este mismo esquema, hay dos situaciones relevantes de la cadena de tiendas Abcdin (Cofisa). El caso de AVM (2015) y el caso del “Informativo Convenio” (2017). En el primero, se establece una comisión de administración variable mensual (AVM) que, sumado al interés informado, excede el máximo convencional. Nos encontramos con una gran empresa que cobra masivamente con el nombre de comisión un valor que, en realidad, corresponde a un interés, no informado como tal al consumidor⁵⁶. Lo que da más gravedad al hecho, es que Din y Cofisa ya se habían comprometido, en avenimiento con el Sernac, a un modelo transparente de cobros, que distinguiera claramente entre capital, intereses y otros cargos⁵⁷.

El otro caso refiere a un “informativo convenio”, en el que Cofisa ofrece a sus clientes morosos una reprogramación, repactación y convenio de pago. Los clientes suscriben el documento, efectúan el pago de un pie, pactan las cuotas que habían vencido y estaban por vencer, y, sin embargo, el empresario afirma que se trata de un acto unilateral, que no existe novación, y que, por tanto, los deudores no serán eliminados de los boletines comerciales. La Corte determina que los deudores morosos han adherido a un nuevo contrato de crédito, que implica la “aceptación de nuevas condiciones”, muchas de estas “colocan a los deudores en una situación más desventajosa” que antes⁵⁸. La sentencia declara la existencia de una infracción grave a la buena fe, pues el predisponente vulnera las expectativas que el adherente tuvo al suscribir el convenio de pago, impidiendo cumplir su función⁵⁹. Otras cláusulas dejan, además, al consumidor entregado a lo que determine el empresario en materia de determinación de su deuda, pues no se le provee información específica respecto de las sumas adeudadas por los diferentes conceptos (cobranza, intereses por mora y cargos fijos facturados y adeudados)⁶⁰. El tribunal también alude a un modelo de negocios que cristaliza en recargos injustificados y en omisión de información de “las reales implicancias de los intereses y gastos” en que debe incurrir el cliente⁶¹.

⁵⁴ Corte Suprema, 29.11.2018, rol 100759-2016, considerando 24°.

⁵⁵ Corte Suprema, 29.11.2018, rol 100759-2016, considerando 30°.

⁵⁶ Corte Suprema, 8.10.2015, rol 27802-2014, considerandos 18°, 19° y 20°.

⁵⁷ El avenimiento fue acordado el 2 de marzo de 2006, en la causa rol 8615-05, del 23° Juzgado Civil de Santiago, según se indica en Corte Suprema, 8.10.2015, rol 27802-2014, considerando 10°.

⁵⁸ Corte Suprema, 11.10.2016, rol 4903-2015, considerando 8°.

⁵⁹ Corte Suprema, 11.10.2016, rol 4903-2015, considerando 11°, respecto de la nota 7 del convenio que declara que el acuerdo no implica novación. Agrega el fallo que “el carácter desproporcionado” de esta estipulación “indica una situación inesperada y contraria a la normalidad de los contratos”.

⁶⁰ Corte Suprema, 11.10.2016, rol 4903-2015, considerando 9°, respecto de las notas 1 y 3 del acuerdo.

⁶¹ Corte Suprema, 11.10.2016, rol 4903-2015, considerando 14° y 15°.

Análoga doctrina se infiere de “La Elegante” (2019), donde se declaran abusivas siete cláusulas del “contrato de afiliación al sistema de crédito” y su respectivo reglamento por infracción a los literales a), b) y g) del artículo 16 de la Ley 19.496. El empresario se atribuye la facultad de dar valor al silencio en la forma de calcular intereses y cobros adicionales por gastos de cobranza judicial y extrajudicial; de establecer mandatos irrevocables, prácticamente en blanco en lo que refiere a la aceptación de títulos de crédito a nombre del cliente, con una exígua rendición de cuentas; de suscribir seguros de desgravamen a nombre del cliente si este no lo hace, atribuyéndole la declaración de conocer y aceptar en todas sus partes el contenido; de publicar la morosidad ilimitadamente en cualquier base de datos; de disponer de la información comercial de los deudores solidarios y subsidiarios, incluyendo mandatos judiciales recíprocos entre estos y el cliente; de modificar de forma unilateral el monto de la línea de crédito rotatorio. Asimismo, el predisponente se atribuye el derecho de modificar unilateralmente el sistema de crédito y sus condiciones, además de imponer al cliente moroso gastos de cobranza cuyos montos no precisa (luego del inevitable interés “por el máximo que la ley permita fijar”)⁶².

La Corte Suprema realiza aquí dos importantes consideraciones. Primero, que en el juego de posiciones en el mercado hay dos “extremos”: uno es el del destinatario final de los bienes y servicios, quien los adquiere para su uso privado y doméstico; otro es el del intermediario del proceso productivo o el proveedor profesional, que conoce y desarrolla el negocio a gran escala. Ambos extremos denotan una desigualdad estructural que en las relaciones de consumo recalca en la distinta “posición negociadora de las partes”. De ahí que la tutela tradicional del derecho común resulte insuficiente para proteger a una de las partes y haya que recurrir a la “tutela especial” del derecho del consumidor, para garantizar, en lo posible, la igualdad, al menos en la posición negociadora⁶³. El desequilibrio es inevitable en los contratos de adhesión de masas, por lo que la legislación impone su control a objeto de que no se vuelva “notable e injustificado”, en “perjuicio del adherente consumidor y beneficio del predisponente proveedor”. Aquí los desequilibrios son calificados como “exorbitantes”, “desproporcionados”, “excesivos”, “excluyentes”, etcétera.⁶⁴

En “Hites” (2018) se habían eliminado, por una mediación colectiva, más de diez cláusulas abusivas, luego de un estudio que hiciera el Sernac acerca de contratos de adhesión en el *retail*⁶⁵. Empero, el empresario vuelve a incorporar una estipulación abusiva en su contrato de tarjeta de crédito con el objeto de cobrar unos “cargos fraccionables por período”. El tribunal declara que estas comisiones de uso no dan cuenta de ningún servicio adicional que lo justifique, y que, en consecuencia, se está cobrando

⁶² Corte Suprema, 21.1.2019, rol 34507-2019, considerando 5°. Para un análisis comparativo de las cláusulas utilizadas por “La Elegante” y “Cencosud” (2013) y la disparidad de criterios sancionatorios utilizados por la Corte Suprema, PONCE, 2021, pp. 257-278.

⁶³ Corte Suprema, 21.1.2019, rol 34507-2019, considerando 6°.

⁶⁴ Corte Suprema, 21.1.2019, rol 34507-2019, considerando 7°.

⁶⁵ Corte Suprema, 18.10.2017, rol 33848-2017, considerando 5°.

a los clientes un cargo que “encarece fuertemente el valor de los productos adquiridos”, sin que puedan rechazarlo⁶⁶. Nos encontramos ante un ostensible enriquecimiento sin causa en detrimento del patrimonio de los consumidores por parte de un empresario que obtiene gran rentabilidad en el mercado.

En “Latinoamericana de Comercio” (2020), el empresario es condenado por cobro de intereses por sobre el máximo convencional y por incumplir obligaciones informativas básicas en la prestación de sus servicios financieros⁶⁷. Se detectan múltiples cláusulas abusivas en el “contrato de hipoteca y mandato”: cláusula de garantía general hipotecaria sin que los clientes hayan manifestado su voluntad expresa; mandato irrevocable con facultades amplias de administración y disposición del inmueble hipotecado, sin rendición de cuenta, que permite prescindir de las normas procesales de ejecución hipotecaria y de publicidad pertinentes; facultad para aceptar o suscribir en nombre del consumidor letras de cambio y pagarés, con cláusulas de aceleración facultativas a favor de la institución acreedora, con poder para reconocer judicial y extrajudicialmente, en su nombre, toda clase de deudas en beneficio de la empresa⁶⁸.

El predisponente se defiende arguyendo que no ha pactado un contrato de mutuo, solo un “contrato de hipoteca y mandato”, y que, en cualquier caso, los contratos unilaterales, como el mutuo, no pueden ser objeto de desequilibrios contractuales. El sentenciador de primera instancia hacer ver lo irracional de la afirmación, pues significaría que por “más gravosas, absurdas y perjudiciales” que puedan ser las cláusulas para el consumidor, nunca podrían ser calificadas de “abusivas”⁶⁹. Y, sin embargo, nos encontramos aquí con “desequilibrios descomunales”⁷⁰. La Corte, en confirmación de la sentencia, declara que por más que la empresa denomine a su convención de “contrato de hipoteca y mandato” su naturaleza es la de un mutuo hipotecario otorgado en instrumentos de adhesión separados, en los que se incluyen cláusulas abusivas. El fallo sugiere que se ha pretendido “desnaturalizar la operación jurídica realizada” para “sustraerla de la legislación aplicable”⁷¹.

Hay muchas situaciones inexcusables en el ámbito financiero, que connotan modelos de negocios que perjudican al consumidor: repactación de deuda por vía telefónica que resulta desventajosa para el cliente por falta de información⁷²; prepago de negociación en la que queda un saldo de deuda por seguro de vida que el cliente no contrata⁷³; cobro

⁶⁶ Corte Suprema, 18.10.2017, rol 33848-2017, considerando 5°, en relación a la cláusula décimo octava del contrato de crédito Hites.

⁶⁷ JL de Castro, 27.5.2020, rol. 1357-2016, considerando 33°, confirmada por la Corte de Apelaciones de Puerto Montt, 20.8.2020, rol. 468-2020.

⁶⁸ JL de Castro, 27.5.2020, rol. 1357-2016, considerandos 74° a 91°109° a 119°.

⁶⁹ JL de Castro, 27.5.2020, rol. 1357-2016, considerando 70°.

⁷⁰ JL de Castro, 27.5.2020, rol. 1357-2016, considerando 112°.

⁷¹ Corte de Apelaciones de Puerto Montt, 20.8.2020, rol. 468-2020, considerando 16°.

⁷² Corte de Apelaciones de Concepción, sentencia de apelación del 30 de marzo de 2021, Rol 244-2019, considerandos 3°, 4° y 5° (Banco Ripley)

⁷³ Corte de Apelaciones de Concepción, sentencia de apelación del 13 de septiembre de 2022, rol 17-2022, considerandos 4° y 5° (Cencosud MasterCard)

por honorarios profesionales judiciales no establecidos por el tribunal correspondiente ni perseguidos por este, además de cobranzas extrajudiciales injustificadas⁷⁴; cobro mensual de intereses superiores al máximo convencional⁷⁵, etcétera.

En sede de protección, se deja sin efecto la modificación unilateral del contrato unificado de productos y servicios financieros, en el que Banco Ripley impone una nueva política (más gravosa) de cobro de mantención de las tarjetas de crédito⁷⁶. También se condena a Banco de Chile (2013) por prácticas arbitrarias y discriminatorias en perjuicio de los consumidores de créditos de consumo a quienes se ofrecen tasas de interés diferentes, según sea el sujeto de crédito y se incurre en falta de información veraz y oportuna de los costos asociados a los mismos⁷⁷.

Hay situaciones no resueltas, en definitiva, pero en las que la Corte Suprema ha declarado admisible la acción de interés colectivo, como los casos del BCI y BankBoston, por cláusulas contractuales que atribuyen al cliente todos los costos legales de la operación de créditos hipotecarios, lo que les permite cobrar precios superiores al determinado por las normas vigentes para notarías y conservadores, sin que procedan a restituir los saldos⁷⁸.

Hay, asimismo, una enorme cantidad de sentencias por infracción a los deberes de seguridad por parte de la banca chilena, habituada por principio a traspasar al cliente los costos de los eventuales fraudes en transacciones electrónicas. Las sentencias refieren al Banco de Chile, Banco Estado, Banco Santander Chile, Banco Itaú, Banco Scotiabank, Banco Falabella, Banco Ripley, entre otros. Ante las intromisiones ilegales a las medidas de seguridad por parte de terceros (sustracción de fondos desde cuenta corriente; giros desde tarjetas de créditos; bloqueo ineficaz de tarjetas; “clonación” de tarjetas; registro fraudulento de claves secretas, etc.), los tribunales imputan a la banca su descuido de los deberes de seguridad y profesionalismo, al que están obligados en virtud de la “ejecución del contrato de cuenta corriente”⁷⁹. Hay casos extremos, en que, ante la ineffectividad del

⁷⁴ Corte de Apelaciones de Santiago, sentencia de apelación del 14 de julio de 2006, Rol 933-2.006, considerandos 2º, 3º, 4º y 5º (Citibank).

⁷⁵ Corte de Apelaciones de Santiago, sentencia de apelación del 27 de agosto de 2013, rol 969-2010, considerandos 1º, 3º y 4º, con infracción al art. 39 de la ley 19.496 (Inversiones CSG).

⁷⁶ Corte Suprema, 10.9.2019, rol 25350-2021. En los considerandos 5º y 6º destaca la importancia del derecho de protección del consumidor y constata infracción al art. 12 de la Ley 19.496. En c. 9 alude a la “arbitrariedad en el ejercicio de una facultad contractual”.

⁷⁷ Corte Suprema, 28.10.2013, rol 3978-2013, considerando 6º. Entre otras, también en sede de protección, con alusión a infracción ley del consumidor, condena por cierre unilateral y arbitrario de línea de crédito, Corte de Apelaciones de Santiago, 7.10.2022, considerandos 11º y 12º (Banco Santander); y por cierre unilateral de cuenta corriente sin expresión de causa, Corte de Apelaciones de Talca, 3.3. 2022, rol 2817-2021, considerandos 9º y 10º (Banco Santander).

⁷⁸ Corte Suprema, 31.10.2012, rol 5724-2010, considerandos 6º, 7º y 8º (BCI) y Corte Suprema, 6.5.2019, rol 601-08, considerandos 1º y 7º (BankBoston).

⁷⁹ Corte de Apelaciones de Santiago, 4.7.2022, rol 3192-2019, considerandos 4º y 7º. Corte de Apelaciones de Antofagasta, 29.12.2021, Rol 49-2021, considerando 4º, habla de “fallas o deficiencias en la seguridad del servicio prestado”.

bloqueo de una tarjeta de crédito, y su posterior uso por terceros, el banco le comunica al cliente que “no le pueden ayudar porque no son un banco formal”⁸⁰.

La jurisprudencia ha sostenido que debido a la falta de equilibrio entre los intereses de ambas partes, el banco se encuentra en una “posición de garante” con obligación de monitoreo de las cuentas y movimientos bancarios⁸¹; o, en otra fórmula, de “tutela directa” de toda la gestión y ejecución contractual⁸².

También hay situaciones notables de arbitrariedad, donde se invalida una cláusula del contrato unificado de empresas que autoriza a poner término de manera unilateral al contrato de cuenta corriente sin justificación razonable⁸³, o condena por rechazo arbitrario y discriminatorio de apertura de cuenta joven, con constatación de “la opacidad en el proceso de postulación a los productos financieros ofrecidos por el Banco”⁸⁴.

Varias ideas afloran en esta jurisprudencia: primero, que la asimetría que se produce entre predisponente y consumidor financiero es especialmente gravosa. Segundo, que la banca utiliza cláusulas abusivas como instrumentos jurídicos de su modelo de negocios. Tercero, que muchos de los desequilibrios contractuales en el área son desorbitantes.

La doctrina ha planteado la existencia de una vulnerabilidad agravada en el consumidor financiero⁸⁵. En esta área, la ventaja económica y jurídica del empresario le permite desarrollar estrategias de negocios que dejan al consumidor más expuesto a la vulneración de sus derechos⁸⁶. Los desequilibrios desorbitantes son el resultado de esas estrategias. Es muy probable, al menos desde el enfoque de los costos de transacción, que los incentivos del mercado financiero impulsen a ello en desmedro de la calidad de los contratos. Los tribunales aluden con frecuencia al peso que tiene la errada cultura económica en los agentes de este mercado para incurrir en abuso de su posición ventajosa⁸⁷.

⁸⁰ Corte de Apelaciones de Chillán, 11.8.2022, rol 38-2022, considerando 5° (Banco Ripley)

⁸¹ Corte de Apelaciones de Copiapó, 9.12.2022, rol 31-2022, considerando 2° (Banco Scotiabank).

⁸² Corte de Apelaciones de Copiapó, 9.12.2022, rol 31-2022, considerando 3°. Ante la negativa de los bancos de restituir los fondos sustraídos fraudulentamente, se ha declarado la infracción a la letra d) del artículo 3° de la Ley 19.496 y de las obligaciones del depósito de bienes fungibles. Corte de Apelaciones de Puerto Montt, 18.10.2022, rol 4044-2022, considerando 9°.

⁸³ Corte de Apelaciones de Valparaíso, 2.2.2018, rol 557-2017, considerandos 6°, 7° y 8° (Banco de Chile), con alusión a la versión 8, número 12, capítulo 1, letra A, del contrato. Del mismo banco, la falta de respeto a los términos, modalidades y condiciones ofrecidas en baja de interés en crédito hipotecario, Corte de Apelaciones de Arica, 16.12.2022, rol 66-2022, considerandos 5° a 12°.

⁸⁴ Corte de Apelaciones de Santiago, 15.3.2023, rol 1736-2020, considerando 9° (Banco Bice).

⁸⁵ LÓPEZ, 2022, pp. 398-402. También SERNAC, 2021, pp. 10-11. Para una visión más amplia remitimos a HERNÁNDEZ, 2022, pp. 1-208, donde se examinan las diversas aristas del estatuto del consumidor financiero.

⁸⁶ TAPIA, 2023, p. 127, las sintetiza en graves asimetrías de información, complejidad técnica del mercado y dependencia del crédito para la compra de insumos básicos. A propósito del sobreendeudamiento, Goldenberg refiere a los sesgos cognitivos y conductuales del consumidor financiero y a la estructura bilateral del crédito, del que se esperan deberes de diligencia más intensos para el profesional del endeudamiento. GOLDENBERG, 2020, pp. 5-21.

⁸⁷ La referida cultura económica se puede caracterizar por el predominio de la avidez de ganancias, que en materia de incentivos, se caracteriza, entre otros, por el principio del capital impaciente, la disminución de la responsabilidad empresarial (“se privatizan los beneficios, se socializan las pérdidas”) y el abandono de

2. *Mercado inmobiliario*

Es otro sector donde se imponen empresas de alta rentabilidad y emergen desequilibrios desorbitantes ante consumidores comúnmente vulnerables⁸⁸.

En “Inmobiliaria Integral” (2016) se predispone una promesa de compraventa que la Corte declara “extremadamente favorable” a la inmobiliaria. Si la promitente compradora no suscribe la escritura en la oportunidad fatal indicada por el empresario, o no paga al contado e íntegramente el saldo de precio en ese acto, cualquiera sea la circunstancia que le afecte, aunque no le sea imputable, la inmobiliaria puede, a su arbitrio, desistirse de la promesa y hacer efectiva la multa. En cambio, si esta retrasa el otorgamiento de la escritura o la recepción definitiva de la obra, no hay sanción alguna. El tribunal declara nulo el contrato en su integridad⁸⁹. Situación parecida ocurre con “Inmobiliaria Aconcagua” (2017)⁹⁰.

En “Inmobiliaria Las Encinas” (2015) cuatrocientos quince propietarios adquieren viviendas en uno de los proyectos inmobiliarios de la empresa (Proyecto Hacienda Urbana Larapinta). Varias cláusulas del contrato son declaradas abusivas. Destacamos aquella que ha permitido a la inmobiliaria entregar casas con material de construcción de muy inferior calidad al ofrecido (de “loza de hormigón armado” a “metalconcret”), lo que, además, no es informado veraz y oportunamente. El predisponente incluye, además, cláusulas arbitrales lesivas al adherente⁹¹. Las casas son vendidas en condiciones vergonzosas, sancionando el retracto con cláusulas penales⁹².

La inmobiliaria arguye, en primera instancia, que informó a sus clientes al momento de suscribir la escritura de compraventa⁹³. Luego, en alzada, que “no hay perjuicios”,

la ética de la gratificación diferida. ALVEAR, 2017, pp. 291-297, con una síntesis de las tesis de Harrison, Sennet y Weber.

⁸⁸ Un panorama de la protección del consumidor inmobiliario, DÍAZ DE VALDÉS, 2022, pp. 65-227, BARRIENTOS, 2019, pp. 35-38. La tipología de las cláusulas abusivas en el área, *Ibíd.*, pp. 78-97. La tipología en el derecho comparado europeo, DOMÍNGUEZ, 2018, pp. 297-506.

⁸⁹ Corte de Apelaciones de Concepción, 18.8.2016, rol 159-2016, considerandos 12°, 15° y 16°, en alusión a las cláusulas quinta y séptima del contrato de promesa.

⁹⁰ La predisponente establece una pena para el promitente comprador que no suscribe la escritura, incluso en situaciones no imputables, mientras que él puede no perseverar en el proceso contractual, sin justificación. Se constata, incluso, que la empresa, aprovechando las cláusulas que impuso, ha vendido el inmueble a terceros. Corte de Apelaciones de Antofagasta, 17.6.2017, rol 5-17, considerandos 3° y 4°.

⁹¹ Corte Suprema, 9.11.2015, rol 23092-2014, considerando 3°, 16°, 17° y 19°. La Corte de Apelaciones de Santiago, 3.6.2014, rol 8.281-2013, considerando 17°, comprueba que la loza de hormigón armado es una condición o especificación técnica relevante para la elección del consumidor y para la formación de su consentimiento, lo que a su vez dice directa relación con el precio de la vivienda.

⁹² Corte de Apelaciones de Santiago, 3.6.2014, rol 8.281-2013, considerando 17°, observa que el material de la vivienda es menos sólido, menos resistente a la combustión y más permeable a las ondas sonoras. El techo del primer piso presenta ondulaciones producto del tránsito en el segundo piso, del que se escuchan todos los pasos, crujidos, cadenas del baño, etc. En caso de instalación de lámparas, el taladro traspasa fácilmente el techo.

⁹³ 23° Juzgado Civil de Santiago, 3.9.2013, rol C-14872-2008, considerando 20°.

por lo que sustancialmente no hay nada que objetar⁹⁴. Ante la Corte Suprema, sostiene que el cambio de material se debió a “un olvido”, que el tribunal califica de “irrisorio”⁹⁵. En realidad, además de las estipulaciones abusivas, ha operado un inadmisibles cambio unilateral de las condiciones del contrato, en perjuicio de los consumidores⁹⁶.

En “Constructora Santa Beatriz” (2019) se declaran abusivas al menos doce estipulaciones de los contratos “Reserva de Vivienda”, “Promesa de Compraventa” y “Compraventa y Alzamiento”, entre las que se encuentran la facultad para modificar unilateralmente los proyectos inmobiliarios; eximentes ilegales de responsabilidad; renunciaciones anticipadas de derechos; limitaciones a la reparación o indemnización adecuada; cláusulas arbitrales contrarias a la ley; mandatos irrevocables, sin rendición de cuenta, para suscribir documentos que permitan cobrar “gastos operacionales”; derecho a apropiarse de los montos dados en reserva en caso de no perfeccionar la compra “por cualquier circunstancia”⁹⁷.

En su defensa, el empresario arguye que las cláusulas no son abusivas y que, además, al encontrarse en contratos preparatorios, que se han negociado, no es aplicable la Ley 19.496. La Corte Suprema declara que tanto la reserva como la promesa de compraventa son partes integrantes del proceso contractual que culmina en la compraventa. Señala, asimismo, lo exorbitante de las estipulaciones objetadas, dirigidas a “consumidores masivos” en “desigualdad en la posición de negociar”⁹⁸.

En “Inmobiliaria Independencia” (2020), la empresa entrega a los compradores viviendas en mal estado (grietas en la construcción y problemas de humedad persistentes). El empresario se excusa de responsabilidad alegando las actas de conformidad suscritas por los clientes al momento de la recepción de las viviendas y, además, que los desperfectos se deben al “mal uso” de las mismas por parte de todos sus habitantes. La Corte califica de “absurda” esta alegación, constatando que los daños provienen de deficiencias estructurales. Al respecto, recuerda el principio de “conformidad” del pago, el que tiene lugar cuando se obtiene de parte del proveedor “lo que fundada y razonablemente el consumidor tiene derecho de esperar”⁹⁹. La sentencia declara, además, que estamos ante “una inmobiliaria de gran renombre”, de la que no se puede esperar que entregue viviendas nuevas con “graves desperfectos de construcción”¹⁰⁰.

⁹⁴ Corte de Apelaciones de Santiago, 3.6.2014, rol 8.281-2013, considerando 9°.

⁹⁵ Corte Suprema, 9.11.2015, rol 23092-2014, considerando 18°.

⁹⁶ Corte de Apelaciones de Santiago, 3.6.2014, rol 8.281-2013, considerando 11°. Se declaran nulas las cláusulas “Oferta Irrevocable”; “Vigencia”; “Especificaciones Técnicas” y “Arbitraje”, del contrato.

⁹⁷ El detalle de las cláusulas objetadas en 17° Juzgado Civil de Santiago, 27.1.2017, rol C-15092-2014, considerandos 19°, 27° y 28°.

⁹⁸ Asimismo, el empresario tampoco ha respetado “los términos y condiciones pactados” para la entrega de los inmuebles y para la escrituración de los contratos. Corte Suprema, 27.12.2019, rol 114-2019, considerando 3°.

⁹⁹ Corte de Apelaciones de Antofagasta, 29.10.2020, rol 59-2020, considerandos 6° a 9°, con declaración de infracción al artículo 23 de la ley 19.496.

¹⁰⁰ Corte de Apelaciones de Antofagasta, 29.10.2020, rol 59-2020, considerando 7°.

En “Socovesa” (2020) se declaran abusivas cinco disposiciones del contrato de promesa y del contrato de compraventa¹⁰¹. La sentencia afirma que se han predispuesto desequilibrios “muy graves”, como “el que obliga al consumidor a declarar que la unidad que promete adquirir coincide plenamente con la publicidad tenida a la vista”, incluso meses después de que esta ha sido exhibida y cuando la misma ya no está disponible¹⁰². O el que establece que si el consumidor no firma la escritura pública de compraventa dentro del plazo convenido (10 días corridos desde el envío de la carta certificada), la inmobiliaria puede solicitar, a su arbitrio, el cumplimiento forzado de las obligaciones o su resolución, en ambos casos con indemnización de perjuicios. Para la resolución no se requiere gestión o notificación alguna, pudiendo el empresario disponer a su arbitrio del inmueble, renunciando el consumidor a cualquier reclamación o derecho¹⁰³.

Hay otros casos donde la inmobiliaria predispone en la promesa de compra que el simple no otorgamiento del crédito hipotecario o cualquier demora en ello constituye incumplimiento del contrato, con una cláusula penal equivalente al 10% del precio de venta, sin devolución de lo abonado. El empresario también es mandado para calificar a su juicio exclusivo si un determinado hecho supone insolvencia del consumidor, y, por tanto, se le ha de imputar incumplimiento de contrato. O si se ha de proceder a la resciliación del contrato por causales que ella sola discierne. La Corte advierte acerca del “excesivo desequilibrio entre los contratantes”¹⁰⁴.

Se vislumbran denominadores comunes en estos casos ejemplares. Primero, la asimetría técnica y de poder entre el predisponente y el consumidor es especialmente alta. Segundo, las cláusulas objetadas generan una ventaja tan significativa en perjuicio del consumidor, que el desequilibrio contractual es considerado, en sí mismo, una contravención a la buena fe. Tercero, los actos preparatorios de la compraventa caen bajo el control de las cláusulas abusivas en la medida en que son considerados contratos de adhesión, salvo eventual prueba en contra del empresario.

Se ha discutido en nuestra doctrina si el “desequilibrio importante” de la letra g) del art. 16 de la Ley 19.496 debe ser efecto de la mala fe objetiva del predisponente¹⁰⁵. Lo cierto es que la jurisprudencia estudiada se inclina por la tendencia indicada en el punto segundo, con un matiz importante: aquí se trata, por regla general, de desequilibrios muy significativos y hasta desorbitantes.

¹⁰¹ 28° Juzgado Civil de Santiago, 2.10.2018, rol. C-1333-2014, considerandos 30° a 46°, en relación con las cláusulas 4.1, 4.2, 4.4, 9 y 12 del contrato de promesa respectivo. Confirmada por Corte de Apelaciones de Santiago, 7.5.2020, rol 16078-2018.

¹⁰² 28° Juzgado Civil de Santiago, 2.10.2018, rol. C-1333-2014, considerando 30°.

¹⁰³ 28° Juzgado Civil de Santiago, 2.10.2018, rol. C-1333-2014, considerando 38°.

¹⁰⁴ Corte de Apelaciones de Copiapó, 4.5.2012, rol. 13-2012, considerandos 3°, 4°, 5°, 8° y 9°, con declaración de nulidad del contrato en su integridad.

¹⁰⁵ DE LA MAZA, 2004, p. 51, sugiere que desequilibrio y contravención a la buena fe objetiva son condiciones conjuntas. MOMBERG, 2016, p. 324, afirma, a propósito del caso “Las Encinas”, que una desproporción significativa configura, en sí misma, una contravención a la buena fe. Lo mismo se ve en MOMBERG y PIZARRO (2013) pp. 343 y 345, MORALES y VELOSO (2019) p. 154 y CAMPOS, 2020, pp. 792-793.

Hay que considerar, finalmente, que en un mercado de alta asimetría, como el inmobiliario, el abuso de la posición ventajosa del predisponente es una posibilidad a precaver durante todo el iter contractual¹⁰⁶. La extensión del control de abusividad a los actos preparatorios por parte de nuestra jurisprudencia indica una eficaz aplicación del principio *pro consumatore*.

IV. CONCLUSIONES

1. El aprovechamiento de la posición de ventaja jurídica y económica del empresario mediante el ejercicio ilegítimo de su libertad económica se expresa en la predisposición de condiciones generales de contratación que lesionan el sinalagma negocial, afectando, en mayor o menor medida, las condiciones de ejercicio del mercado. Desde la teoría de los costos de transacción, la doctrina constata la existencia de incentivos para incurrir en estas prácticas, en virtud de la propia lógica de los mercados competitivos.
2. El aprovechamiento de la posición de ventaja ha sido gravitante para el ejercicio ilegítimo de la libertad económica en dos mercados: el financiero y el inmobiliario. En ambos, la jurisprudencia del consumo ha destacado la predisposición de cláusulas abusivas desorbitantes, por el alto desequilibrio que imponen y la vulnerabilidad en que quedan los consumidores adherentes. Aquellas cláusulas se convierten en instrumentos jurídicos del modelo de negocios del empresario, en desmedro de la calidad de los contratos.
3. La jurisprudencia del consumo ha resaltado el carácter tutelar del derecho del consumidor en mercados de alta asimetría, como los estudiados, donde al empresario se le deben imponer controles y deberes más intensos ante la posibilidad de abuso de su posición en el contrato y en el mercado.

BIBLIOGRAFÍA

- AKERLOG, George, 1970: "The Market for Lemons: Quality Uncertainty and the Market Mechanism", *Quarterly Journal of Economics* 84, pp. 488-500.
- ALFARO, Jesús, 1991: *Las condiciones generales de contratación*, Madrid: Civitas.
- ALVEAR, Julio; BARRIENTOS, Francisca y ALCALDE, Jaime, 2022: "El abuso de la libertad de empresa en los contratos por adhesión: un nuevo enfoque para el análisis de las cláusulas abusivas", *Revista de Derecho (Valdivia)*, Vol. XXXV - Nº 1, pp. 79-101.
- ALVEAR, Julio, 2017: *Libertad económica, libre competencia y derecho del consumidor*, Valencia: Tirant lo Blanch.
- ARANGO, Maximiano, 2016: "La causa jurídica de las cláusulas abusivas", *Estudios Socio-Jurídicos*, 18 (1), pp. 243-263.

¹⁰⁶ A propósito del caso "Socovesa", véase DÍAZ DE VALDÉS, 2020, pp. 273-285.

- ARIÑO, Gaspar, 2004: *Principios de derecho público económico*, Lima: Ara Editores.
- AYALA, José, 1999: *Instituciones y economía. Una introducción al neoconstitucionalismo económico*, México: FCE.
- BALLESTEROS, José Antonio, 1999: *Las condiciones generales de los contratos y el principio de la autonomía de la voluntad*, Barcelona: Bosch.
- BARRIENTOS, Francisca, 2013: "Silencio y aceptación tácita. Aumento unilateral. Prescripción. Corte Suprema (SERNAC con Cencosud)", *Revista Chilena de Derecho Privado*, N° 20, pp. 255-261.
- BARRIENTOS, Francisca, 2014: "Una mirada al silencio y la aceptación en los contratos por adhesión con consumidores a partir del caso CENCOSUD", en BARRIENTOS, Francisca (coord.), *Condiciones general de contratación y cláusulas abusivas*, Santiago: UDP, pp. 27-46.
- BARRIENTOS, Francisca, 2019: *Lecciones de Derecho del Consumidor*, Santiago: Thomson Reuters.
- BARRIENTOS, Marcelo, 2013a: "Artículo 3 A", en BARRIENTOS, Francisca (coord.), *La protección de los derechos de los consumidores*, Santiago: Thomson Reuters, pp. 87-93.
- BARRIENTOS, Marcelo, 2013b: "Artículo 3 B", en BARRIENTOS, Francisca (coord.), *La protección de los derechos de los consumidores*, Santiago: Thomson Reuters, pp. 94-103.
- CAMPOS, Sebastián, 2020: "Sobre el modelo de apreciación de abusividad en la Ley N° 19.496 con especial referencia a su artículo 16 Letra G)", *Revista Chilena de Derecho*, vol. 47 N° 3, pp. 785-808.
- CAPRILE, Bruno, 2015: "La modificación unilateral del contrato en el derecho del consumo; la saga: el fallo "Sernac con Cencosud", los Ds. N° 153, de 19.12.2013 N° 39, de 09.03.2015", *Actualidad Jurídica*, N° 32, pp. 135-148.
- CIDONCHA, Antonio, 2006: *La libertad de empresa*, Cizur: Civitas.
- COASE, Ronald, 1937: "The nature of the firm", *Economica* 4 (16), pp. 386-405.
- CONTRERAS, Santiago, 2020: "Sobre la protección contra abusos entre empresarios. Las cláusulas abusivas y el abuso de posición de dependencia económica", *Con-Texto* 53, pp. 127-151.
- DE LA MAZA, Íñigo, 2003: "Contratos por Adhesión y cláusulas abusivas. ¿Por qué el Estado y no el Mercado?", *Revista Chilena de Derecho Privado* 1, pp. 109-148.
- DE LA MAZA, Íñigo, 2004: "El control de las cláusulas abusivas y la letra G)", *Revista Chilena de Derecho Privado* 3, pp. 35-68.
- DE LA MAZA, Íñigo, 2010: "El suministro de información como técnica de protección de los consumidores: los deberes precontractuales de información", *Revista de Derecho* (Coquimbo) 17 (2), pp. 21-52.
- DÍAZ DE VALDÉS, 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.
- DÍAZ DE VALDÉS, Macarena, 2022: *Protección del consumidor inmobiliario en el derecho chileno*, Santiago: Thomson Reuters.
- DOMÍNGUEZ, Javier, 2018: *Adquisición de viviendas y cláusulas abusivas*, Madrid: BOE.
- EIDENMÜLLER, Horst, et al., 2012: "Hacia una revisión del *acquis de consumo*", en CÁMARA, Sergio, *La revisión de las normas europeas y nacionales de protección al consumidor*, Cizur Menor: Civitas, pp. 107-162.
- FERNÁNDEZ, Fernando, 2013: "Artículo 17 A", en BARRIENTOS, Francisca (coord.), *La protección de los derechos de los consumidores*, Santiago: Thomson Reuters, pp. 364-375.
- GOLDBERG, Victor, 1974: "Institutional Change and the Quasi-Invisible Hand", *The Journal of Law and Economics* 17 (2), pp. 461-492.
- GOLDENBERG, Juan Luis, 2020: "El sobreendeudamiento y los paradigmas del consumidor financiero responsable y del proveedor financiero profesional", *Ius et Praxis* 26, N° 1, pp. 1-27.
- HERNÁNDEZ, Gabriel, 2022: *Protección del consumidor financiero*, Santiago: DER.

- ISLER, Erika, 2019: *Derecho del consumo. Nociones fundamentales*, Valencia: Tirant lo Blanch.
- KESSLER, Friedrich 1943: "Contracts of Adhesion-Some Thoughts about Freedom of Contract", *Columbia Law Review* 54 (5), pp. 629-642.
- KOROBKIN, Russell, 2003: "Bounded Rationality Standard Form Contracts, and Unconscionability", *University of Chicago Law Review* 70, pp. 1203-1295.
- LÓPEZ, Patricia, 2022: "El consumidor hipervulnerable como débil jurídico en el derecho chileno: una taxonomía y alcance de la tutela aplicable", *Latin American Legal Studies* (Vol. 19, Nº 22), pp. 380-415.
- LORENZETTI, Ricardo, 2003: *Consumidores*, Santa Fe: Rubinzal Culzoni Editores.
- MARÍN, Adriana, 2017: "Dispensación de medicamentos en las grandes farmacias de Chile: análisis ético sobre la profesión del químico farmacéutico", *Acta Bioethica* Vol.23 n.2, pp. 341-350.
- MÉNDEZ, Juan José, 2005: "Acercamiento al enfoque teórico de los costos de transacción", *Espacios Públicos*, 8 (16), pp. 140-156.
- MOMBERG, Rodrigo y PIZARRO, Carlos, 2013: "Artículo 16 g)", en BARRIENTOS, Francisca (coord.), *La protección de los derechos de los consumidores*, Santiago: Legal Publishing, pp. 340-351.
- MOMBERG, Rodrigo, 2015: "Análisis de los modelos de vinculación del Código Civil y la Legislación de protección al consumidor. Hacia un principio general de protección de la parte débil en el derecho privado", *Revista Chilena de Derecho* 43 Nº 2, pp. 739-758.
- MOMBERG, Rodrigo, 2016: "Oferta de compra de inmuebles suscrita por consumidores", *Revista Chilena de Derecho Privado* 26, pp. 319-328.
- MORALES, María y VELOSO, Franco, 2019: "Cláusulas abusivas en la Ley Nº 19.496. Ley, doctrina y jurisprudencia", en MORALES, María (dir.) *Derecho del consumo. Ley, doctrina y jurisprudencia*, Santiago: DER, pp. 149-167.
- OROZCO, Guillermo, 2012: "Artículo 38. Protección de los consumidores", en Cristina MONEREO y José Luis MONEREO (coords.), *La Europa de los Derechos. Estudio sistemático de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea*, Granada: Comares.
- PINOCHET, Ruperto, 2013: "Modificación unilateral del contrato y pacto de autocontratación: dos especies de cláusulas abusivas a la luz del derecho del consumo chileno. Caso Sernac con Cencosud", *Ius et Praxis*, año 19, Nº 1, pp. 365-378.
- PINOCHET, Ruperto, 2019: "La razonabilidad como criterio de control del contenido de los contratos predispuestos", en AA.VV., *Estudios de derecho Privado en homenaje a Daniel Peñailillo*, Santiago: Thomson Reuters, pp. 495-514.
- PIZARRO, Carlos y PÉREZ, Ignacio, 2013: "Artículo 1 Nº 6", en BARRIENTOS, Francisca (coord.), *La protección de los derechos de los consumidores*, Santiago: Thomson Reuters, pp. 52-58.
- POLO SÁNCHEZ, Eduardo, 1990: *Protección del contratante débil y condiciones generales de contratación*, Madrid: Civitas.
- PONCE, Matías, 2021: "Indemnización de perjuicios a consumidores financieros en juicios de interés colectivo. El olvido del caso Sernac con Cencosud", *Revista Chilena de Derecho*, vol. 48 Nº 1, pp. 257-278.
- POSADA, Camilo, 2015: "Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho colombiano", *Revista de Derecho Privado*, Nº 29, pp. 141-182.
- RAKOFF, Todd, 1983: "Contracts of Adhesion: An Essay in Reconstruction", *Harvard Law Review* 96, pp. 1174-1284.
- RENGIFO, Ernesto, 2004: *Del abuso del derecho al abuso de posición dominante*, Bogotá: Universidad Externado.
- RODRÍGUEZ, Gustavo, 2008: "¿Asimetría informativa o desigualdad de mercado?", *Foro Jurídico*, (08), pp. 113-119.

- SALAZAR, Diego, 2006: "Asimetrías de información y análisis económico de los contratos por adhesión: una reflexión teórica sobre el ejercicio de la libertad contractual", en *Revista de Derecho Privado* 37, pp. 3-56.
- TAPIA, Mauricio, 2023: *Derecho de Protección de consumidores. Principio proconsumidor y extensión de su protección*, Santiago: Rubicón.
- WILLIAMSON, Oliver, 1985: *Las instituciones económicas del capitalismo*, México: FCE.

Jurisprudencia

- CORTE Suprema, sentencia del 31 de octubre de 2012, rol 5724-2010.
- CORTE Suprema, sentencia del 24 de abril de 2013, rol 12355-11.
- CORTE Suprema, sentencia del 28 de octubre de 2013, rol 3978-2013.
- CORTE Suprema, sentencia del 8 de octubre de 2015, rol 27802-2014.
- CORTE Suprema, sentencia del 9 de noviembre de 2015, rol 23092-2014.
- CORTE Suprema, sentencia del 11 de octubre de 2016, rol 4903-2015.
- CORTE Suprema, sentencia del 18 de octubre de 2017, rol 33848-2017.
- CORTE Suprema, sentencia del 7 de marzo de 2018, rol 79123-2016.
- CORTE Suprema, sentencia del 9 de abril de 2018, rol 62158-2016.
- CORTE Suprema, sentencia del 29 de noviembre de 2018, rol 100759-2016.
- CORTE Suprema, sentencia del 21 de enero de 2019, rol 34507-2019.
- CORTE Suprema, sentencia del 6 de mayo de 2019, rol 601-08.
- CORTE Suprema, sentencia del 1 de julio de 2019, rol 24598-2018.
- CORTE Suprema, sentencia del 10 de septiembre de 2019, rol 25350-2021.
- CORTE Suprema, sentencia del 27 de diciembre de 2019, rol 114-2019.
- CORTE Suprema, Sentencia del 10 de mayo de 2021, rol. 138221-2020.
- TRIBUNAL Constitucional, sentencia del 13 de mayo de 2008, rol 380-2008.
- CORTE de Apelaciones de Santiago, sentencia del 14 de julio de 2006, rol 933-2006.
- CORTE de Apelaciones de Santiago, sentencia del 21 de septiembre de 2007, rol. 3746-2007.
- CORTE de Apelaciones de Copiapó, sentencia del 4 de mayo de 2012, rol. 13-2012
- CORTE de Apelaciones de Santiago, sentencia del 27 de agosto de 2013, rol 969-2010.
- CORTE de Apelaciones de Santiago, sentencia del 3 de junio de 2014, rol. 8281-2013.
- CORTE de Apelaciones de Concepción, sentencia del 18 de agosto de 2016, rol 159-2016.
- CORTE de Apelaciones de Antofagasta, sentencia del 17 de junio de 2017, rol 5-17.
- CORTE de Apelaciones de Valparaíso, sentencia del 2 de febrero de 2018, rol 557-2017.
- CORTE de Apelaciones de Santiago, sentencia del 7 de mayo del 2020, rol 16078-2018.
- CORTE de Apelaciones de Puerto Montt, sentencia del 20 de agosto de 2020, Rol. 468-2020.
- CORTE de Apelaciones de Antofagasta, sentencia del 29 de octubre de 2020, rol 59-2020.
- CORTE de Apelaciones de Concepción, sentencia del 30 de marzo de 2021, rol 244-2019.
- CORTE de Apelaciones de Antofagasta, sentencia del 29 de diciembre de 2021, rol 49-2021.
- CORTE de Apelaciones de Talca, sentencia del 3 de marzo de 2022, rol 2817-2021.
- CORTE de Apelaciones de Concepción, sentencia del 30 de mayo de 2022, rol.1465-2020.
- CORTE de Apelaciones de Santiago, sentencia del 4 de julio de 2022, rol 3192-2019.
- CORTE de Apelaciones de Chillán, sentencia del 11 de agosto de 2022, rol 38-2022.
- CORTE de Apelaciones de Concepción, sentencia del 13 de septiembre de 2022, rol 17-2022.
- CORTE de Apelaciones de Santiago, sentencia del 7 de octubre de 2022, rol 4054-2021.
- CORTE de Apelaciones de Puerto Montt, sentencia del 18 de octubre de 2022, rol 4044-2022.
- CORTE de Apelaciones de Santiago, sentencia del 4 de noviembre de 2022, rol. 345-2020.
- CORTE de Apelaciones de Arica, sentencia del 16 de noviembre de 2022, rol. 62-2022.

CORTE de Apelaciones de Copiapó, sentencia del 9 de diciembre de 2022, rol 31-2022.
CORTE de Apelaciones de Arica, sentencia del 16 de diciembre de 2022, rol 66-2022.
CORTE de Apelaciones de Santiago, sentencia del 15 de marzo de 2023, rol 1736-2020.
23° Juzgado Civil de Santiago, avenimiento acordado el 2 de marzo de 2006, rol 8615-05.
23° Juzgado Civil de Santiago, sentencia del 3 de septiembre de 2013, rol C-14872-2008.
17° Juzgado Civil de Santiago, sentencia del 27 de enero de 2017, rol C-15092-2014.
28° Juzgado Civil de Santiago, sentencia del 2 de octubre de 2018, rol. C-1333-2014.
JUZGADO de Letras de Castro, sentencia del 27 de mayo de 2020, rol.1357-2016.

Normas citadas

SERNAC, Resolución exenta n°931, del 3 de diciembre del 2021, Circular interpretativa sobre criterios de equidad en las estipulaciones contenidas en los contratos de adhesión de consumo.
SERNAC, Resolución exenta n°1038, del 31 de diciembre de 2021, Circular interpretativa sobre noción de consumidor hipervulnerable.
SERNAC, Resolución exenta n°495, del 26 de julio de 2023, Circular interpretativa sobre contratos preparatorios en el mercado inmobiliario.