

Santiago, catorce de agosto de dos mil veintitrés.

VISTOS:

En este juicio especial de la Ley N° 19.496 sobre acción colectiva por vulneración al interés de los consumidores seguido ante el Décimo Primer Juzgado Civil de Santiago bajo el rol N 26034-2019, caratulado “Servicio Nacional del Consumidor con Administradora Alto Mantagua S.A.”, el mencionado servicio dedujo demanda por vulneración al interés colectivo y difuso de los consumidores manifestando que la demandada Administradora Alto Mantagua S.A., contenía en los contratos de adhesión que celebró con los consumidores cláusulas abusivas específicamente la octava que contiene una estipulación de aceleración que por el mero incumplimiento oportuno de la obligación de pago, se arroga la facultad de efectuar el inmediato cobro del total de la deuda, haciendo efectivos los instrumentos suscritos en garantía de la obligación por parte de los consumidores, instrumentos determinados por la misma demandante para garantizar de un modo idóneo y suficiente el cumplimiento de dichas obligaciones contractuales, lo cual constituye un abuso de derecho por parte de quien redacta el contrato y es así por la amplitud de la norma, pues genera incertidumbre en la forma y oportunidad de aplicación; a lo que se une que si bien en la Ley N° 18.092 se autoriza la aceleración, se establecen límites, y en el caso de la Ley N° 19.496 se faculta solo a nivel de cobranza judicial y no en el ámbito extrajudicial.

Demandó la declaración de responsabilidad infraccional de dicha Administradora con el pago de multas, declaración de abusividad y nulidad de las cláusulas contractuales, las indemnizaciones que se derivaron del incumplimiento contractual, con reajustes e intereses; disponer que las restituciones, indemnizaciones y/o reparaciones se realicen conforme al artículo 53 C de la Ley N° 19.496 y se dispongan las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley N° 19.496.

El demandado no evacuó el trámite de contestación a la demanda.

Por sentencia de primera instancia de fecha diez de diciembre de dos mil diecinueve, se acogió parcialmente la demanda solo en cuanto se declaran no ajustadas a la Ley N° 19.496 algunas de las cláusulas reclamadas que forman parte del contrato de uso de instalaciones recreativas uso Club, condenando a Administradora Alto Mantagua S.A. al pago de dos multas a beneficio fiscal de 50 unidades tributarias mensuales y la obligación de restituir a cada uno de los contratantes con contrato vigente al mes de mayo de 2014 las sumas de dinero



que con posterioridad percibió por dicho título, rechazándose en cuanto a declarar abusiva la cláusula 8ª de dicho contrato.

El fallo fue apelado por la demandante y una sala de la Corte de Apelaciones de esta ciudad por sentencia de fecha veinticuatro de noviembre de dos mil veintiuno lo confirmó.

En su contra, la misma parte dedujo recurso de casación en el fondo.

Se ordenó traer los autos en relación.

CONSIDERANDO:

Primero: Que el recurrente aduce el quebrantamiento de los artículos 16 letra g) y 39 B de la Ley N° 19.496 en lo concerniente al rechazo de declarar la abusividad de la cláusula octava del contrato denominado “De uso de instalaciones recreativas uso club”, fundado en que el juez le dio a los términos ir en contra de las exigencias de la buena fe, un alcance distinto de aquel que previó el legislador, restringiendo el sentido de lo que se debe entender por -cláusula abusiva- a la luz de lo dispuesto en las normas que se denuncian vulneradas, decisión que por lo demás afirma influyó sustancialmente en lo dispositivo del fallo y generó su parte un agravio que sólo es reparable con la invalidación de la sentencia que se impugna. En concepto del recurrente, la estipulación es abusiva porque la cobranza extrajudicial es una facultad del proveedor acreedor o para quien actúe por su cuenta y representación en estas gestiones, no obstante, aquello no opera de pleno derecho o por el simple transcurso del tiempo, sino que necesariamente deben existir acciones concretas y demostrables que justifiquen su cobro y en cuanto a la aceleración extrajudicial contraviene el artículo 38 de la Ley N° 19.496, dado que involucra una estipulación contractual que convierte en indivisible el saldo adeudado y que se encuentra pendiente e importa exigirle el pago por adelantado de todas las cuotas no vencidas a la época de la aceleración, en consecuencia, involucra una renuncia al derecho a pagar en el plazo inicialmente conocido y aceptado por el consumidor.

Sostiene que la facultad del proveedor de considerar toda la deuda como si fuera de plazo vencido impide el derecho del consumidor a pagar solo y exclusivamente la deuda vencida a la época en que se realice el pago, así dado que la cláusula de aceleración extrajudicial de la deuda establece la renuncia anticipada de derechos irrenunciables, de conformidad a lo establecido en el artículo 4 de la Ley 19.496, procede que sea declarada abusiva conforme al artículo 16 letra g) de la referida ley.



Asimismo, afirma que de acuerdo al artículo 37 inciso segundo de la Ley N° 19.496 solamente pueden ser cobrados los montos respecto de la deuda vencida, por lo que la aceleración extrajudicial podría significar un alza sustantiva en los costos, cuestión que perjudica directamente al consumidor, en beneficio del proveedor, lo cual refuerza el desequilibrio irrazonable que causa una cláusula de aceleración extrajudicial de la deuda.

Segundo: Que sobre la alegación del recurrente en relación a la vulneración de las normas de los artículos 16 letra g) y 39 B de la Ley N° 19.496, afirma que ello se produciría en lo medular, por cuanto la cláusula 8ª del contrato de marras es contraria a la buena fe, al permitir la renuncia anticipada de derechos irrenunciables, esto es, la aceleración extrajudicial de la deuda en perjuicio del deudor.

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



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

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

Quinto: Que se debe tener presente que el artículo 16 letra g) de la Ley N° 19.496 dispone: “No producirá efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que: g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen”.

A su turno el artículo 39 B, señala: “Si se cobra extrajudicialmente créditos impagos del proveedor, el consumidor siempre podrá pagar directamente a éste el total de la deuda vencida o de las cuotas impagas,



incluidos los gastos de cobranza que procedieren, aunque el proveedor haya conferido diputación para cobrar y recibir el pago, o ambos hayan designado una persona para estos efectos. Lo anterior no obsta a que las partes convengan en que el proveedor reciba por partes lo que se le deba”.

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

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

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



Octavo: Que las circunstancias descritas en los razonamientos que anteceden traen por consecuencia inevitable que el recurso de casación en el fondo deberá ser desestimado.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 764 y 767 del Código de Procedimiento Civil, se rechaza el recurso de casación en el fondo deducido por la abogada María Ignacia Molina Marín, en representación de la parte demandante contra la sentencia de fecha veinticuatro de noviembre de dos mil veintiuno, dictada por la Corte de Apelaciones de Santiago.

Regístrese, notifíquese y devuélvase.

Redacción a cargo del Ministro señor Arturo Prado P.

Rol 95.320-2021

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte Suprema integrada por los Ministros señor Manuel Antonio Valderrama R., señor Arturo Prado P., señora María Angélica Repetto G., señora María Soledad Melo L. y Ministra Suplente señora Dobra Francisca Lusic N.

No firma el Ministro señor Valderrama ni la Ministra Sra. Repetto, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y acuerdo del fallo, por ausencia y feriado legal, respectivamente.



En Santiago, a catorce de agosto de dos mil veintitrés, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

