Santiago, veintitrés de diciembre de dos mil veinticinco.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción del considerando octavo inclusive al considerando vigésimo, los que se eliminan.

Y, teniendo en su lugar y, además, presente:

Primero: Que la demandada [redacted] dedujo recurso de apelación en contra la sentencia de veintinueve de marzo de dos mil veintitrés, dictada en los autos Rol N°39.694-8-2022, del Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes, fallo mediante el cual: a) se acogió la denuncia interpuesta por la actora en contra de [redacted] condenándola al pago de una multa de 15 Unidades Tributarias Mensuales; b) se dispuso que, en caso de no pagarse la multa dentro del plazo legal de cinco días, se aplicará como vía de sustitución y apremio quince noches de reclusión; c) se declaró la nulidad absoluta de la cláusula décimo primera del contrato de adhesión denominado “Contrato de Apertura de Crédito en Moneda Nacional y Afiliación al Sistema y sus de Tarjetas de Crédito, uso de servicios automatizados y Mandatos Especiales”; d) se dispuso que las partes deberán hacer las prestaciones mutuas correspondientes; y e) se rechazó la demanda de indemnización de perjuicios, condenando en costas a la demandada.

La recurrente solicita se revoque la sentencia impugnada rechazando la denuncia infraccional y la demanda civil o, en subsidio, se rechace la demanda de nulidad impetrada o se proceda a rebajar el monto de la multa, dejando sin efecto las prestaciones mutuas que mandata la sentencia en alzada.

Segundo: Que, a objeto de resolver las pretensiones contenidas en la demanda de autos, resulta crucial dejar asentado que la actora dedujo acción para solicitar que se declare la responsabilidad infraccional de la demandada por vulnerar los artículos 3, letras a) y b), 12, 16, letra g) y 23 todos de la ley de protección al consumidor N°19.946.-, pidiendo que se condene a la querellada al máximo de las multas estipuladas en dicha ley, que se declare la nulidad absoluta de la cláusula décimo primera del Contrato de Apertura de Crédito en Moneda Nacional y Afiliación al Sistema y sus de Tarjetas de Crédito, uso de servicios

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: JVEZBXQXFPC

automatizados y Mandatos Especiales y que se ordene retrotraer la repactación unilateral de su crédito, cesando los cobros realizados a partir de dicha repactación.

Tercero: Que, en base a lo señalado en el motivo precedente, ha de aplicarse para los efectos de la valoración de la prueba incorporada en la causa, tanto los criterios previstos por el legislador, relativos a la apreciación de la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, como lo dispuesto en el inciso primero del artículo 1698 del Código Civil, según el cual, *"incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta*".

Cuarto: Que, conforme lo razonado en la sentencia en comento, no cabe duda de que, a la fecha de los hechos controvertidos, pesaba sobre la demandada la obligación contractual y regulatoria de dotar a la actora de los productos financieros y crediticios convenidos, siempre y cuando ello proviniera dentro del marco contractual que los vincula y, por tanto, fuera precedido del consentimiento de ambas partes, a través de cualquier herramienta idónea para manifestar su voluntad.

Quinto: Que, constatando la existencia de la obligación precitada y habiéndose generado una controversia entre las partes, relativa a la forma -unilateral o bilateral- y modalidad -telefónicamente o vía web- mediante la cual se habría generado la repactación del crédito que origina el caso de marras, es la demandante la que debía probar, mediante los medios de convicción establecidos en la ley, que el nuevo acuerdo o repactación fue generado vía telefónica y sin su consentimiento.

Sexto: Que, sin embargo, la prueba ofrecida por la parte demandante no satisface el estándar probatorio antes mencionado.

En efecto, de la documentación acompañada por la actora en autos, no es posible tener por probado que la demandada haya incumplido la obligación de que la actora haya tenido libre elección para suscribir el contrato de crédito y las condiciones del mismo. Asimismo, tampoco existen antecedentes que den cuenta de una vulneración de los deberes de información veraz y oportuna sobre dicho

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: JVEZBXQXFPC

contrato, y en lo específico tampoco se acredita el haberse realizado una repactación unilateral por vía telefónica.

Séptimo: Que, tomando de base a lo desarrollado procedentemente, para poder resolver si han existido las infracciones a las disposiciones legales que se denuncian por parte de la querellante, debe tenerse en cuenta, además, que el carácter abusivo de las estipulaciones contractuales debe estar determinado, desde una perspectiva general, por un desequilibrio notable e injustificado en las prestaciones que la estipulación impone en perjuicio del adherente consumidor y en beneficio del predisponente proveedor.

En la especie ese desequilibrio no tiene el carácter de notable e injustificado, toda vez que, incluso con la renegociación que se ataca en la acción de autos, no se confieren a la demandada derechos exorbitantes como la facultad de fijar o modificar elementos del contrato, tales como cambiar el precio, el tipo de producto o su régimen jurídico. Por otra parte, tampoco se restringen derechos de la demandada que signifiquen renuncias al ejercicio de acciones judiciales o de medios probatorios, así como tampoco se visualiza una disminución de las obligaciones contraídas por la recurrente de autos, todo lo cual llevará a descartar las infracciones a los artículos 3, letras a) y b), 12, 16, letra g) y 23 todos de la ley N°19.946.- denunciadas por la querellante.

Octavo: Que para efectos de resolver la acción de nulidad absoluta de la cláusula décimo primera del contrato de adhesión denominado “Contrato de Apertura de Crédito en Moneda Nacional y Afiliación al Sistema y sus de Tarjetas de Crédito, uso de servicios automatizados y Mandatos Especiales”, es útil recordar que el objetivo de la ley N°19.496.- es regular las relaciones entre proveedores y consumidores; determinar las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.

En el fondo, se trata de proteger a los consumidores y usuarios ante la desigualdad que, por regla general, presentan frente a los proveedores de bienes y servicios, confiriendo a los primeros un conjunto de derechos que cautelen las condiciones de una mejor vinculación relativa con estos últimos, propendiendo al equilibrio entre ambos grupos de sujetos.

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: JVEZBXQXFPC

Noveno: Que, en materia de contratos de adhesión, la ausencia de poder de negociación del consumidor genera una situación de asimetría contractual que justifica la intervención protectora del legislador, por medio de normas imperativas destinadas a restablecer el equilibrio entre las prestaciones.

Esta intervención legislativa se materializa particularmente en el artículo 16 de la ley N° 19.496.-, que establece un catálogo de cláusulas prohibidas, disposición que por su imperatividad reviste el carácter de orden público y resulta inderogable por las partes. En consecuencia, cualquier estipulación contractual que contravenga las prohibiciones establecidas en el artículo 16 de la mencionada ley adolece de nulidad absoluta.

En ese marco, siendo un hecho pacifico para las partes la naturaleza del contrato como de aquellos denominados de adhesión, así como la calidad de consumidor de la querellante, conforme al artículo 1 N° 1 de la ley N° 19.496.-, corresponde analizar si la cláusula décimo primera del mentado contrato, infringe las disposiciones del artículo 16 letra g) de la ley N° 19.496- que denuncia la querellante en su libelo.

Décimo: Que el artículo 16 letra g) de la ley N° 19.496.- sobre protección de los derechos de los consumidores prohíbe expresamente 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. 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*".

En concreto, para la configuración de una cláusula abusiva bajo la norma citada, deben concurrir tres elementos copulativos: primero, la contravención a las exigencias de la buena fe contractual; segundo, la generación de un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes; y tercero, que dicho desequilibrio opere en perjuicio del consumidor.

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: JVEZBXQXFPC

Acerca de la buena fe contractual, ésta constituye un estándar objetivo que exige de las partes el cumplimiento de deberes de lealtad, cooperación y transparencia. En contratos de adhesión, este principio obliga al proveedor a no incluir estipulaciones que aprovechen abusivamente su posición de supremacía contractual, situación que podría alegarse que se verifica cada vez que exista una cláusula que el consumidor estime gravosa, razón por la cual, es menester analizar la afectación a la buena fe de la mano con la necesidad de que estemos frente a una vulneración del equilibrio entre derechos y obligaciones entre las partes, con los consecuentes perjuicios para la demandante que de ello se irrogaren.

Respecto del desequilibrio éste se configura cuando se altera, sustancialmente, la equivalencia razonable entre derechos y obligaciones recíprocas, generando una inequidad que contradice los principios de justicia conmutativa. Para su evaluación debe considerarse la naturaleza de la prestación, las circunstancias del contrato y el impacto real en la posición jurídica del consumidor.

De este modo, toda cláusula que genere ventaja excesiva para el proveedor, limite irrazonablemente los derechos del consumidor, o establezca condiciones manifiestamente desproporcionadas, debe declararse nula por abusiva, subsistiendo en el contrato las demás estipulaciones, conforme al principio de conservación establecido en el artículo 16 a) de la de la ley N° 19.496.

Undécimo: Que, así las cosas, aplicando los criterios desarrollados en el considerando precedente, la cláusula décimo primera del “Contrato de Apertura de Crédito en Moneda Nacional y Afiliación al Sistema y sus de Tarjetas de Crédito, uso de servicios automatizados y Mandatos Especiales” no constituye una cláusula abusiva que genera un desequilibrio manifiesto e importante en perjuicio del consumidor, porque la estipulación cuestionada condiciona el ejercicio del derecho a poner término al mandato, previo pago.

Dicha condición, si bien a primera vista puede estimarse que perpetúa la relación contractual contra la voluntad del consumidor, lo cierto es que establece un requisito para que dicha manifestación del consentimiento -tendiente a dejar sin

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: JVEZBXQXFPC

efecto el mandato- produzca efecto con el fin de garantizar el pago del crédito a la demandada y no para extender indefinidamente los efectos del contrato. Esta condición transforma un derecho potestativo en una facultad subordinada al cumplimiento de una obligación que, de no existir, podría llevar a que, ante la falta de garantías suficientes, la demandada optara por no celebrar el contrato.

Tal como se ha razonado, no aparece que la cláusula décimo primera 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.

En consecuencia, la cláusula décimo primera del contrato de crédito tantas veces mencionado, en la parte que condiciona el término del mandato al pago de las obligaciones de la actora, no configura una cláusula abusiva en los términos del artículo 16 letra g) de la Ley N° 19.496, por lo que no corresponde declarar su nulidad absoluta.

Por estos fundamentos, citas legales y lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N° 18.287, **se revoca** la sentencia apelada de veintinueve de marzo de dos mil veintitrés, dictada en los autos Rol N°39.694-8-2022, del Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes y, en su lugar, **se declara:**

I.- Que **se rechaza** la querella infraccional deducida por doña [redacted] contra la demandada [redacted]

II. Que **se rechaza** en todas sus partes la demanda de indemnización de perjuicios deducida por doña [redacted] contra la demandada [redacted]

III.- Que **se rechaza** la demanda de declaración de nulidad de la cláusula décimo primera del Contrato de Apertura de Crédito en Moneda Nacional y Afiliación al Sistema y sus de Tarjetas de Crédito, uso de servicios automatizados y Mandatos Especiales interpuesta por doña [redacted] contra la demandada [redacted]

IV.- Que no se condena en costas a la parte demandante por haber tenido motivo plausible para litigar.

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: JVEZBXQXFPC

Regístrese y devuélvase.

N°1584-2023 Policía local.

Redactó el abogado integrante Juan Carlos Silva Aldunate.

Pronunciada por la Décima Tercera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada con los ministros Carolina Vásquez Acevedo, Patricio Martínez Benavides y abogado integrante Juan Carlos Silva Aldunate.

No firma el ministro señor Patricio Martínez Benavides por encontrarse haciendo uso de su feriado legal.

No firma el abogado integrante Juan Carlos Silva Aldunate por encontrarse ausente.

Carolina Soledad Vásquez Acevedo
Ministro
Corte de Apelaciones
Veintitrés de diciembre de dos mil veinticinco
14:22 UTC-3

Lorena Margot Abarca Delgado
Ministro de Fe
Corte de Apelaciones
Veintitrés de diciembre de dos mil veinticinco
14:25 UTC-3

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: JVEZBXQXFPC

Proveído por la Presidenta de la Decimotercera (zoom) Sala de la C.A. de Santiago.

En Santiago, a veintitres de diciembre de dos mil veinticinco, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: JVEZBXQXFPC