C.A. de Santiago

Santiago, trece de octubre de dos mil veintiséis.

**VISTOS:**

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus fundamentos sexto, séptimo y décimo tercero, y del párrafo final del fundamento décimo cuarto que comienza con las palabras “En consecuencia, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 A”, todos los cuales se eliminan. Asimismo, en la cita legal que precede a la parte resolutiva se suprime la referencia al artículo 3 letra g) de la Ley N° 19.496.

**Y SE TIENE EN SU LUGAR Y, ADEMÁS, PRESENTE:**

**PRIMERO:** Que, la parte querellada, [redacted], dedujo recurso de apelación en contra de la sentencia definitiva de veintisiete de mayo de dos mil veintiséis, dictada por el Juzgado de Policía Local de Lo Barnechea en la causa rol N° 9.940-14-2024, que: i) rechazó las excepciones de caducidad, prescripción e incompetencia absoluta que opuso; ii) acogió la querella deducida por [redacted] “sólo en cuanto” declaró la nulidad de las cláusulas segunda, novena y décimo cuarta de los cuatro contratos de promesa de compraventa celebrados entre las partes el 19 de octubre de 2021 respecto de las unidades 509, 527, 703 y 706 del proyecto “Edificio [redacted]”; iii) ordenó a la querellada restituir la suma de 297 unidades de fomento pagadas a título de pie, reajustada conforme al artículo 27 de la Ley N° 19.496; iv) desestimó la petición de declarar temeraria la acción; y v) condenó en costas a la querellada.

Los agravios que desarrolla el recurso son los siguientes: a) la sentencia yerra al rechazar la excepción de incompetencia absoluta, tanto porque la cláusula décimo cuarta de las promesas somete los conflictos civiles derivados del contrato a arbitraje ante el Centro de Arbitrajes de la Cámara de Comercio de Santiago, cuanto porque el querellante, que adquirió cuatro unidades con fines de inversión, carece de la calidad de consumidor del artículo 1 N° 1 de la Ley N° 19.496; b) yerra al rechazar la excepción de prescripción, pues declarar abusiva una cláusula supone constatar una infracción al artículo 16 de la ley, de modo que, prescrita la acción contravencional por el transcurso de los dos años del artículo 26

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

Código: LNZMDCSXXCF

contados desde la firma de los contratos, se extingue con ella la acción de nulidad que la tiene por presupuesto; c) en subsidio, ninguna de las tres cláusulas anuladas es abusiva; d) la restitución de lo pagado carece de causa, pues sólo se anularon cláusulas accesorias y el contrato subsiste conforme al artículo 16 A, y el reajuste del artículo 27 es improcedente por no haberse declarado infracción alguna; y e) la condena en costas infringe el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, porque la querellada no fue totalmente vencida.

Pide que se revoque la sentencia en la parte recurrida y se rechace íntegramente la querella, con costas.

Aunque el acápite 1.1 del recurso menciona también el rechazo de la excepción de caducidad, el escrito no contiene fundamento alguno sobre ese capítulo y sus conclusiones tampoco lo incluyen, de manera que, conforme al artículo 32 de la Ley N° 18.287, que exige que la apelación sea fundada, no hay agravio que examinar a su respecto.

**SEGUNDO:** Que, son hechos que constan del proceso y que no han sido controvertidos por las partes los siguientes:

a) el 19 de octubre de 2021 el querellante y la querellada suscribieron, por instrumento privado protocolizado, cuatro contratos de promesa de compraventa sobre los departamentos 509, 527, 703 y 706 del proyecto “Edificio [redacted]”, de [redacted], comuna de Santiago, por precios de 2.773, 2.165, 2.190 y 2.456 unidades de fomento, respectivamente, pagaderos mediante una reserva, treinta y una cuotas mensuales y un saldo al contado o con crédito hipotecario al momento de la escritura definitiva;

b) los cuatro instrumentos tienen un mismo formato y estipulaciones idénticas, salvo en la individualización de la unidad y su precio, se trata de contratos de adhesión y fueron redactados previamente por la inmobiliaria, como se establece en el fundamento noveno de la sentencia en alzada, que esta Corte comparte;

c) el querellante pagó una parte del pie y, desde mediados de 2023, manifestó a la querellada, por intermedio de sus abogados, su voluntad de dejar sin efecto los contratos y obtener la devolución de lo pagado, a lo que la inmobiliaria respondió con propuestas de resciliación que deducían de lo

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

Código: LNZMDCSXXCF

pagado gastos operacionales, comisiones y una multa, sin que se alcanzara acuerdo, según da cuenta el intercambio de correos electrónicos de junio de 2023 a enero de 2025 acompañado por la propia querellada; y,

d) no consta en autos que alguna de las partes haya ejercido la facultad de resolver los contratos que contempla la cláusula novena, ni que la inmobiliaria haya retenido suma alguna a título de multa, de modo que las promesas se encuentran vigentes, como la propia recurrente afirma en su recurso.

**I. En cuanto a la excepción de incompetencia fundada en la cláusula compromisoria:**

**TERCERO:** Que, la cláusula décimo cuarta de los contratos dispone que “cualquier duda o dificultad que surja entre las partes con motivo del presente contrato o de sus documentos integrantes y sus documentos complementarios o modificatorios, ya se refiera a su interpretación, cumplimiento, validez, terminación, o cualquier otra causa relacionada, se resolverá mediante arbitraje, conforme al Reglamento del Centro de Arbitrajes de la Cámara de Comercio de Santiago A.G.”; agrega que el árbitro será mixto, que a falta de acuerdo lo designará dicho Centro, para lo cual las partes le confieren “mandato especial irrevocable”, y que “en contra de las resoluciones del árbitro no procederá recurso alguno, por lo que las partes renuncian expresamente a ellos”.

**CUARTO:** Que, la estipulación transcrita no puede privar al juzgado de policía local de la competencia que la ley le atribuye para conocer de las acciones que emanan de la Ley N° 19.496, por las razones que siguen. En primer lugar, el artículo 230 del Código Orgánico de Tribunales declara que no pueden someterse a la decisión de árbitros, entre otras, las causas de policía local, materia que, por tanto, es de arbitraje prohibido. En segundo lugar, el artículo 50 A inciso primero de la Ley N° 19.496, en el texto fijado por la Ley N° 21.081 y vigente en la Región Metropolitana desde el 13 de septiembre de 2020, esto es, con anterioridad a la celebración de los contratos, dispone que las denuncias presentadas en defensa del interés individual podrán interponerse, a elección del consumidor, ante el juzgado de policía local correspondiente a su domicilio o al del proveedor, y agrega de modo perentorio que “se prohíbe la prórroga de competencia por vía

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

Código: LNZMDCSXXCF

contractual". En tercer lugar, el artículo 4 de la misma ley declara irrenunciables anticipadamente los derechos que ella establece, entre los cuales se cuenta el de acudir al tribunal que la propia ley señala; y el mismo artículo 16, en el texto vigente a la época de los contratos, al regular la designación de árbitro en los contratos de adhesión, dejaba expresamente a salvo "el derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el tribunal competente". La Corte Suprema ha resuelto, en la misma línea, que las reglas de competencia de la Ley N° 19.496 son explícitas y prevalecen sobre cualquier norma o situación procedimental que pretenda desplazarlas (rol 104.800-2020).

**QUINTO:** Que, la propia recurrente reconoce que el pacto arbitral no puede absorber el conocimiento de la acción infraccional, que es de orden público, y sostiene que sólo alcanzaría a los conflictos civiles derivados del contrato. Pero la pretensión que se ha ejercido en estos autos, y que la sentencia acogió, es la de nulidad de cláusulas abusivas de un contrato de adhesión, que la ley regula en sus artículos 16, 16 A y 16 B y que, conforme a este último y al artículo 50 A, se tramita ante el juzgado de policía local cuando se ejerce en defensa del interés individual del consumidor. Se trata de una acción que emana de la Ley N° 19.496 y no del derecho común, de manera que la distinción que propone el recurso entre asuntos civiles e infraccionales no la sustrae del tribunal competente según esa ley. La excepción, en consecuencia, fue correctamente desestimada.

**II. En cuanto a la excepción de incompetencia fundada en la falta de calidad de consumidor:**

**SEXTO:** Que, el artículo 1 N° 1 de la Ley N° 19.496 define a los consumidores como "las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios", y agrega que en ningún caso podrán ser considerados consumidores quienes deban entenderse como proveedores, esto es, según el N° 2 del mismo artículo, quienes "habitualmente" desarrollen actividades de producción, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios. La ley no exige, pues, que el bien se destine al uso personal o familiar inmediato de quien lo adquiere, ni excluye a quien espera obtener de él un

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

Código: LNZMDCSXXCF

provecho económico futuro; lo que excluye es que la adquisición se inserte en una actividad empresarial o profesional habitual, en cuyo caso el adquirente deja de ser destinatario final para convertirse en una parte del proceso de comercialización. La doctrina ha destacado que el criterio para calificar al consumidor “debiera ser el destino final de los bienes y servicios, mas no la existencia de un acto oneroso” ([redacted], [redacted], “Por una modulación reequilibradora del ámbito de aplicación subjetivo de la Ley 19.496”, Revista de Derecho, Universidad de Concepción, vol. 86, N° 244, 2018, p. 103).

**SÉPTIMO:** Que, la recurrente hace descansar su alegación en dos antecedentes: la adquisición simultánea de cuatro unidades y la afirmación del querellante, en su libelo, de que la operación era “una oportunidad crucial para invertir la mayoría de sus ahorros”. Ninguno de ellos basta para desvirtuar la calidad de consumidor. La compra de más de una unidad por una persona natural, con sus ahorros, para conservarlas y eventualmente obtener de ellas una renta, no constituye por sí sola el ejercicio habitual de una actividad de comercialización de inmuebles, que es lo que la ley exige para calificar a alguien como proveedor. Correspondía a la querellada, que alegó ese hecho como fundamento de su excepción, acreditar que el actor desarrolla una actividad inmobiliaria profesional, que las unidades se destinan a un giro comercial o que las ha revendido o explotado como parte de una empresa, conforme al artículo 1698 del Código Civil; y ninguna prueba se rindió sobre el punto, pues la querellada se desistió incluso de la exhibición de documentos que había solicitado. La expresión “inversionista hormiga” que emplea el recurso describe, precisamente, a una persona natural que actúa fuera de toda estructura empresarial, lo que confirma antes que desvirtúa la calificación de la sentencia.

**OCTAVO:** Que, por último, la alegación confunde la competencia absoluta del tribunal con el ámbito de aplicación de la ley. La determinación de si el actor reviste o no la calidad de consumidor es una cuestión de fondo que el juez de policía local está llamado a resolver y cuya respuesta negativa conduce al rechazo de la acción, no a la incompetencia del tribunal. Por estas razones, la excepción también fue correctamente desestimada.

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

Código: LNZMDCSXXCF

**III. En cuanto a la excepción de prescripción:**

**NOVENO:** Que, el artículo 26 inciso primero de la Ley N° 19.496, en su texto vigente, dispone que “las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de dos años, contado desde que haya cesado en la infracción respectiva. Con todo, las acciones civiles prescribirán conforme a las normas establecidas en el Código Civil o leyes especiales”. La norma distingue así, con claridad, dos órdenes de acciones sujetos a plazos y reglas distintos: la que persigue la sanción contravencional, esto es, la multa, y las acciones civiles que la misma ley contempla en su artículo 50 inciso segundo, entre ellas la destinada “a anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión”.

**DÉCIMO:** Que, la tesis del recurso, según la cual no existe nulidad sin contravención y, prescrita la acción por la infracción, se extingue con ella la acción de nulidad, contradice el texto de la norma y la jurisprudencia reiterada de la Corte Suprema. Ya en la sentencia de 24 de abril de 2013, rol N° 12.355-2011, dicho tribunal resolvió que el artículo 26 “únicamente se refiere a la responsabilidad contravencional”, que no puede entenderse aplicable “para estimar prescrita la acción por la cual se pretende se declare abusiva una determinada cláusula, pues esta sanción la estatuye directamente la ley en su artículo 16, y la acción correspondiente se regula en lo dispuesto en los artículos 16 B y 50 A, inciso segundo”, y que “aunque se pudiera entender prescrita la responsabilidad contravencional que corresponda, para los efectos de condenar a la infractora al pago de una multa, conforme la ley lo establece, de ninguna manera este hecho obligaría a estimar prescrita la acción destinada a que se declare nula la respectiva cláusula, pues se trata de acciones distintas” (considerando undécimo); agregando que no pueden considerarse contravencionales “las acciones que tienen como presupuesto el incumplimiento del contrato mismo, como las acciones de nulidad, de restitución, de cesación, de reparación o de indemnización” (considerando duodécimo). El mismo criterio fue reiterado por el máximo tribunal, precisamente a propósito de cláusulas de promesas de compraventa de viviendas, en la sentencia de 20 de marzo de 2023, rol N° 79.406-2020, cuyo considerando décimo tercero señala que la acción por

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

Código: LNZMDCSXXCF

la cual se pretende que se declaren abusivas determinadas cláusulas y, con ello, su nulidad, “escapa al marco contravencional y, por lo tanto, no queda sujeta a la prescripción a que se refiere el artículo 26 de la Ley 19.496”. La doctrina que ha comentado la reforma de la Ley N° 21.081 coincide en que ella separó expresamente ambos estatutos, de modo que las acciones civiles prescriben conforme al Código Civil con independencia de la responsabilidad contravencional ([redacted], [redacted], “Tres controversias de la Ley N° 19.496 en un solo caso”, Revista Chilena de Derecho Privado, N° 35, 2020, p. 298-301).

**UNDÉCIMO:** Que, en consecuencia, la acción de nulidad de las cláusulas de los contratos celebrados el 19 de octubre de 2021 se rige por las reglas de prescripción del Código Civil. Sea que se aplique el plazo de cinco años del artículo 2515 de ese Código o el de diez años que el artículo 1683 establece para el saneamiento de la nulidad absoluta, es evidente que ninguno de ellos había transcurrido al 31 de julio de 2024, fecha en que se dedujo la querella, por lo que la excepción debe ser rechazada en cuanto se dirige contra esa acción.

**DUODÉCIMO:** Que, en lo que concierne a la acción contravencional propiamente tal, la sentencia apelada no declaró la existencia de infracción alguna ni impuso multa a la querellada, y el querellante no dedujo recurso en contra de esa decisión, de manera que ese capítulo de la pretensión no fue acogido y no causa agravio a la recurrente. No corresponde, por ello, que esta Corte se pronuncie sobre el momento desde el cual debía computarse el plazo del artículo 26 respecto de la responsabilidad contravencional, cuestión que carece de influencia en lo que ha de resolverse, pues, como se ha dicho, la suerte de la acción de nulidad no depende de la de aquélla.

**IV. En cuanto a la naturaleza de la acción acogida:**

**DÉCIMO TERCERO:** Que, lo razonado en los motivos que preceden obliga a precisar el alcance de la decisión de primer grado. Si bien la sentencia expresa que acoge “la querella infraccional sólo en cuanto” declara la nulidad de tres cláusulas, lo cierto es que no contiene declaración de infracción ni sanción alguna, de modo que lo que en verdad acogió fue la acción civil de nulidad de cláusulas abusivas que la ley contempla en sus

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

Código: LNZMDCSXXCF

artículos 16, 16 A, 16 B y 50 inciso segundo, y para cuyo conocimiento, en defensa del interés individual del consumidor, es competente el juzgado de policía local.

**V. En cuanto a la abusividad de las cláusulas anuladas:**

**DÉCIMO CUARTO:** Que, el artículo 16 de la Ley N° 19.496 priva de efecto en los contratos de adhesión, entre otras, a las cláusulas que "otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución" (letra a) y a las 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 lo cual "se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen" (letra g).

La jurisprudencia ha precisado que el carácter abusivo de una estipulación "está determinado por el desequilibrio notable e injustificado en las prestaciones que la estipulación impone, en perjuicio del adherente consumidor y en beneficio del predisponente proveedor", desequilibrio que puede concretarse, entre otras formas, en cláusulas que confieren al proponente facultades de fijar o modificar elementos del contrato, que excluyen o restringen derechos de los consumidores, como las que imponen renuncias al ejercicio de acciones judiciales, o que imponen al consumidor cargas desproporcionadas, "como pagar gravosas indemnizaciones" (ver sentencia Corte Suprema, rol N° 79.406-2020, considerando décimo noveno).

**DÉCIMO QUINTO:** Que, la cláusula segunda de las promesas, luego de disponer que el promitente comprador declara conocer y aceptar los planos y especificaciones técnicas y "acepta, desde ya, los eventuales cambios y modificaciones que se introduzcan en éstos por instrucción de la autoridad o recomendaciones de los proyectistas", lo autoriza "expresa y específicamente" para que la inmobiliaria efectúe "las modificaciones, rectificaciones y complementaciones que estime necesarias a las especificaciones técnicas, plano del terreno y planos del Edificio", no sólo para ajustarlos al permiso de edificación y a las autorizaciones administrativas, sino también respecto "de todo o cualquier requerimiento de

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

Código: LNZMDCSXXCF

construcción y/o solución que, a juicio de la Inmobiliaria, en su ejecución, sea necesarias o convenientes, pudiendo así realizar todo tipo de cambios que se impongan al efecto, incluso para armonizarlo con otros proyectos que se desarrollen o desarrollarán en la misma comuna, sector o zona, incluso con posterioridad a la celebración del contrato prometido", y la faculta además para introducir en las terminaciones los cambios que resulten necesarios por el desarrollo de la construcción o el mercado de materiales, "sin que estas modificaciones signifiquen un menoscabo en su calidad ni en su estándar", procurando mantener características similares "de tal forma que el proyecto original no sufra variaciones sustanciales".

**DÉCIMO SEXTO:** Que, el recurso tiene razón en que la sentencia no se hizo cargo de la salvaguarda de calidad y estándar que la cláusula contiene ni de que parte de las modificaciones que autoriza responden a exigencias de la autoridad. Pero esa omisión no altera la conclusión. La estipulación no se limita a los ajustes que impongan el permiso de edificación o los organismos competentes, que son causas objetivas y ajenas a la voluntad del proveedor, sino que se extiende a todo cambio que "a juicio de la Inmobiliaria" sea "conveniente", incluso para armonizar el edificio con otros proyectos propios y aun después de celebrada la compraventa definitiva, lo que entrega la determinación del objeto de la prestación al criterio de conveniencia del predisponente; el adherente presta desde ya su aceptación a esos cambios, es decir, renuncia anticipadamente a objetarlos; y la apreciación de si un cambio afecta la calidad o el estándar o si es o no sustancial queda también entregada al proveedor, sin parámetro objetivo que permita al consumidor controlarla. La doctrina señala que, facultades como las descritas, sólo son admisibles cuando la modificación se funda en parámetros objetivos y ajenos a la esfera de control del proveedor, y advierte que cuando la facultad es tan amplia que puede alterar el objeto de la prestación, el consumidor "no dio su consentimiento sobre esa cosa" ([redacted], [redacted] y [redacted], [redacted], "Cláusulas abusivas en contratos de promesa de compraventa. Análisis a partir del caso [redacted]", Revista de Derecho, Universidad Católica de la Santísima Concepción, vol. 38, 2021, pp. 187 y 189). La cláusula configura, así, la hipótesis de la letra a)

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

Código: LNZMDCSXXCF

del artículo 16, en cuanto permite modificar unilateralmente elementos esenciales de lo prometido, y la de la letra g), pues genera un desequilibrio importante en perjuicio del consumidor, que queda obligado a adquirir una cosa cuyas características finales define el proveedor, sin más límite que el que éste mismo aprecie. De esta forma, la nulidad declarada será confirmada.

**DÉCIMO SÉPTIMO:** Que, la cláusula novena regula el incumplimiento de la obligación de suscribir el contrato prometido y faculta a la "parte diligente cumplidora" para exigir, alternativamente, la resolución del contrato o su cumplimiento forzado. En el primer caso, la resolución opera *ipso iure*, "sin necesidad de resolución ni intervención de naturaleza alguna por parte de terceros, bastando para ello una notificación fundamentada en tal sentido, efectuada por medio de carta certificada", la parte incumplidora incurre en una multa equivalente "al 10% del precio estipulado en la cláusula cuarta" a título de única indemnización, "la Promitente Vendedora quedará desde luego autorizada para retener toda suma entregada por la Promitente Compradora a cualquier título e imputar a la multa por incumplimiento", debiendo devolver la diferencia dentro de treinta días "sin intereses ni reajustes", y queda además "autorizada para vender o prometer vender la propiedad objeto de este contrato a un tercero desde el envío de las referidas notificaciones". En el segundo caso, la parte incumplidora debe pagar una pena moratoria diaria, expresada en unidades de fomento, por un máximo de quince días, vencidos los cuales el contrato se entiende igualmente resuelto *ipso iure* por la sola carta certificada, devengándose la multa del 10%.

**DÉCIMO OCTAVO:** Que, la recurrente sostiene que la cláusula no es abusiva porque es bilateral, pues la misma multa se aplica al comprador y al vendedor, y porque cumple una función preventiva legítima. El argumento, que la sentencia apelada no abordó, no puede ser acogido. La Corte Suprema, conociendo de una cláusula de promesa de compraventa de vivienda de contenido sustancialmente igual —resolución automática por la sola comunicación de la inmobiliaria, libertad para negociar el inmueble con terceros y multa de un cinco a un diez por ciento del precio descontable de lo recibido—, confirmó su carácter abusivo porque "establece un pacto

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

Código: LNZMDCSXXCF

comisorio calificado y contiene una renuncia de derechos", lo que contraviene el artículo 4 y configura las hipótesis de las letras e) y g) del artículo 16 de la Ley N° 19.496 (rol N° 79.406-2020, considerando vigésimo primero).

En la especie, la reciprocidad de la estipulación es meramente formal, pues las posiciones de las partes frente a ella son materialmente distintas, ya que la inmobiliaria tiene en su poder las sumas pagadas y está autorizada para retenerlas e imputarlas a la multa por su sola declaración, mientras que el comprador que quisiera cobrar la multa recíproca debería demandar a la contraria; la inmobiliaria resuelve el contrato y queda libre para vender a terceros con el solo envío de una carta certificada, sin control alguno sobre la efectividad ni la imputabilidad del incumplimiento que ella misma califica, mecanismo de autotutela del que el consumidor carece; y la multa se calcula sobre el precio total de la compraventa prometida y no sobre lo efectivamente pagado, de modo que en la fase inicial del contrato, que es la única en que el comprador ha desembolsado dinero, la sanción sólo puede operar en su contra.

En el caso de autos, el 10% del precio de las cuatro unidades asciende a 958 unidades de fomento, más del triple de las 297 que el actor había pagado, de suerte que la cláusula no sólo autoriza a retener todo el pie, sino que deja al consumidor deudor de la diferencia. Estas características son las que usualmente se identifican como propias de las cláusulas abusivas que imponen al consumidor cargas desproporcionadas o renuncias al ejercicio de acciones. La estipulación causa, en contra de las exigencias de la buena fe, un desequilibrio importante en perjuicio del consumidor, en los términos de la letra g) del artículo 16, y su nulidad será confirmada.

**DÉCIMO NOVENO:** Que, respecto de la cláusula decimocuarta, debe distinguirse la cuestión de competencia, ya resuelta, de la relativa a su validez. Es efectivo, como sostiene el recurso, que la ley vigente a la época de los contratos permitía la designación de árbitro en los contratos de adhesión, de modo que el arbitraje no es en sí mismo abusivo. Pero la misma ley condicionaba esa posibilidad a que el consumidor conservara el derecho de recusar al árbitro sin expresar causa y a que el contrato

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

Código: LNZMDCSXXCF

incluyera obligatoriamente una cláusula que le informara de ese derecho, y dejaba a salvo, en todo caso, su derecho a recurrir ante el tribunal competente. La cláusula décimo cuarta omite toda información sobre el derecho a recusar; confiere a la Cámara de Comercio de Santiago un mandato irrevocable para designar al árbitro, con lo que sustrae al consumidor de la designación; declara que contra las resoluciones del árbitro "no procederá recurso alguno" y hace renunciar a ellos expresamente; y extiende el arbitraje a las cuestiones sobre "validez" y "terminación" del contrato, esto es, precisamente a las materias en que la Ley N° 19.496 reconoce al consumidor la acción de nulidad y el derecho a acudir al juzgado de policía local, en circunstancias que el artículo 50 A prohíbe la prórroga de competencia por vía contractual. Una estipulación con ese contenido, predispuesta por el proveedor, restringe los medios de que dispone el consumidor para ejercer sus derechos y le impone renuncias anticipadas que el artículo 4 no tolera, provocando en su perjuicio un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes, en los términos de la letra g) del artículo 16. Así lo ha resuelto también esta Corte respecto de cláusulas arbitrales de promesas de compraventa que omitían informar al consumidor de su facultad de recusar al árbitro (sentencia de 7 de septiembre de 2018, rol N° 8261-2017, "[redacted]", citada por [redacted] y [redacted], ob. cit., p. 191). La nulidad de la cláusula, en consecuencia, será confirmada, aunque con los fundamentos que aquí se expresan y no con la cita de un precepto —el artículo 3 letra g) de la ley— que no contiene el texto que la sentencia le atribuye.

**VI. En cuanto a la restitución de las sumas pagadas y su reajuste:**

**VIGÉSIMO:** Que, la sentencia apelada ordenó a la querellada restituir la totalidad de las sumas pagadas a título de pie, que fijó en 297 unidades de fomento, "de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 A de la Ley N° 19.496". Esa norma, sin embargo, dispone exactamente lo contrario de lo que el fallo deduce de ella, al decir que, "Declarada la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión, por aplicación de alguna de las normas del artículo 16, éste subsistirá con las restantes cláusulas, a menos que por la naturaleza misma del contrato, o atendida la

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

Código: LNZMDCSXXCF

intención original de los contratantes, ello no fuere posible", caso en el cual el juez debe declarar nulo el contrato en su integridad. La sentencia no declaró la nulidad total de las promesas ni razonó que éstas no pudieran subsistir sin las cláusulas anuladas, y no podía hacerlo, porque las tres estipulaciones declaradas nulas —la facultad de modificar el proyecto, el régimen de multa y resolución y el pacto arbitral— son accesorias y su supresión deja intactos los elementos esenciales de la promesa: la cosa, el precio y la obligación recíproca de celebrar la compraventa.

**VIGÉSIMO PRIMERO:** Que, subsistiendo los contratos, las sumas que el promitente comprador pagó a título de pie tienen su causa en la cláusula cuarta de las promesas, que no fue impugnada ni anulada, y no en las cláusulas cuya nulidad se declaró. La nulidad de una cláusula sólo da lugar a restituciones respecto de lo que se hubiere dado o pagado en virtud de ella; y en autos no consta que la inmobiliaria haya resuelto los contratos ni retenido suma alguna en aplicación de la cláusula novena, sino únicamente que formuló propuestas de resciliación que no fueron aceptadas. Ordenar la devolución íntegra del pie mientras las promesas siguen vigentes conduce, además, a un resultado incoherente, pues el consumidor recuperaría lo pagado y conservaría al mismo tiempo su derecho a exigir la celebración de la compraventa. A ello se agrega que el querellante no dedujo demanda civil en los términos del artículo 9 de la Ley N° 18.287 y que su petición de "restituciones propias de la nulidad absoluta" se formuló sobre el supuesto, no acogido, de la nulidad total de los contratos. La orden de restitución, en consecuencia, será revocada, sin perjuicio de los derechos que asistan a las partes respecto del cumplimiento, resolución o resciliación de las promesas, en la sede que corresponda, donde la inmobiliaria no podrá invocar la cláusula que se ha declarado nula.

**VIGÉSIMO SEGUNDO:** Que, lo anterior hace innecesario pronunciarse sobre el reajuste ordenado. Con todo, cabe dejar constancia de que la restitución de una suma expresada en unidades de fomento, pagadera en su equivalente en pesos a la fecha del pago efectivo, con más el reajuste según la variación del índice de precios al consumidor que

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

Código: LNZMDCSXXCF

contempla el artículo 27 de la Ley N° 19.496, importaría indexar dos veces la misma cantidad.

**VII. En cuanto a las costas:**

**VIGÉSIMO TERCERO:** Que la querella pidió la nulidad de seis cláusulas, la cesación de los actos fundados en ellas, restituciones, indemnización y el máximo de las multas del artículo 24; la sentencia declaró nulas sólo tres cláusulas, no impuso multa ni indemnización, y la restitución que ordenó ha sido revocada. La querellada no ha sido, pues, totalmente vencida, y ha tenido motivo plausible para litigar, de modo que, conforme al artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, aplicable por remisión del artículo 50 B de la Ley N° 19.496, corresponde eximirla del pago de las costas de primera instancia. Por la misma razón, y por haber obtenido parcialmente en esta instancia, no se impondrán las costas del recurso.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 1, 4, 16, 16 A, 16 B, 26, 27, 50, 50 A y 50 B de la Ley N° 19.496; 9 y 32 de la Ley N° 18.287; 230 del Código Orgánico de Tribunales; 1698 del Código Civil, y 144 y 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE DECLARA:**

**I.-** Que **SE REVOCA** la sentencia apelada de veintisiete de mayo de dos mil veintiséis, escrita a fojas 265 y siguientes, en cuanto por su decisión 2.- ordenó a [redacted] restituir a [redacted] la suma de 297 unidades de fomento reajustadas conforme al artículo 27 de la Ley N° 19.496, y en cuanto por su decisión 4.- condenó en costas a la querellada, y en su lugar se declara que **no ha lugar** a la restitución solicitada, sin perjuicio de los derechos que asistan a las partes respecto del cumplimiento, resolución o resciliación de los contratos de promesa de compraventa en la sede que corresponda, y que cada parte pagará sus costas.

**II.-** Que **SE CONFIRMA** en lo demás apelado la referida sentencia.

**III.-** Que no se condena en costas del recurso.

**Regístrese, comuníquese y devuélvase.**

Redactada por el ministro (s) Pedro Maldonado Escudero.

**Policia Local N°2930-2026.**

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

Código: LNZMDCSXXCF

**Paula Victoria Rodríguez Fondon**
Ministro
Corte de Apelaciones
Trece de octubre de dos mil veintiséis
12:35 UTC-3

**Pedro Daniel Maldonado Escudero**
Ministro(S)
Corte de Apelaciones
Trece de octubre de dos mil veintiséis
12:38 UTC-3

**Francisca Pía Amigo Fernández**
Abogado
Corte de Apelaciones
Trece de octubre de dos mil veintiséis
11:55 UTC-3

**Mindy Cristina Villar Simon**
Ministro de Fe
Corte de Apelaciones
Trece de octubre de dos mil veintiséis
12:41 UTC-3

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

Código: LNZMDCSXXCF

Pronunciado por la Quinta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Paula Rodríguez [redacted], Ministro Suplente Pedro Daniel Maldonado E. y Abogado Integrante Francisca Amigo [redacted] Santiago, trece de octubre de dos mil veintiseis.

En Santiago, a trece de octubre de dos mil veintiseis, 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: LNZMDCSXXCF