



VOZ: LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD  
FICHAJE DE SENTENCIAS  
CLÁUSULAS ABUSIVAS

COORDINADOR

Hernán Cortez López

AYUDANTE DE INVESTIGACIÓN

Felipe Bravo Sotomayor

Academia de Derecho y Consumo  
2017

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°70

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SOLANGE AZCÁRATE con CRYO-CELL DE CHILE S.A.
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago
Ministros:	Silva Cancino, Mauricio
N° Rol:	2496-10-2012
Fecha:	5 de junio de 2013
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Transporte, limitación de responsabilidad, robo, multa, indemnización.

**Hechos:**

Una consumidora interpone denuncia y demanda de indemnización de perjuicios en contra de CRYO-CELL DE CHILE S.A., señalando que el 29 de septiembre de 2011 habría contratado con la empresa para el procesamiento y almacenamiento de una muestra de cordón umbilical. La empresa procedió a tomar la muestra de sangre con la finalidad de enviarla a Estados Unidos para que fuese procesada y almacenada mediante crío preservación para un eventual uso futuro. No obstante, esta no llegó a su destino debido a que el sistema de transportes fue asaltado. El tribunal de primera instancia acoge las pretensiones, decisión confirmada por la Corte de Apelaciones.

**Argumento:**

*La demandante* señala que las obligaciones del proveedor nacen desde el momento de la toma de la muestra y subsisten hasta su posterior almacenamiento, por lo que existiría una falta al deber de profesionalidad debido a la escasa diligencia y cuidado con el cual efectuó el resguardo de esta, que ocasionó la pérdida de las células madre de su cordón umbilical, que no podrán ser obtenidas de nuevo. Añade que el contrato suscrito contendría cláusulas abusivas desde la 9 a la 15 y solicita su nulidad.

*La demandada* explica que la camioneta que transportaba la muestra fue asaltada y que no se pudo recuperar su carga. Hecho que informó a la demandante, a quien ofreció disculpas, la devolución del dinero y la posibilidad de tomar otras soluciones alternativas. Sostiene, además, que los hechos habrían ocurrido por fuerza mayor y que estarían exentos de responsabilidad en conformidad al contrato suscrito.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal analiza las cláusulas contractuales y establece que las disposiciones 10, 11, 12, 13, 14 y 15 son nulas al limitar la responsabilidad del proveedor de responder por el incumplimiento del contrato. Agrega que el demandado, junto con el deber de procesar y almacenar las células madre, tomó a su cargo la obligación de recolectar y enviar la muestra

al laboratorio en Estados Unidos. Por ende, el deber de custodiar la muestra resulta necesario para la eficacia y cumplimiento del contrato.

Además, afirma que el bien es irremplazable e invaluable y que el empleo de un sistema de correo común atenta contra el fiel cumplimiento de las obligaciones del proveedor al no garantizar un transporte especial que asegure el envío inmediato y en condiciones óptimas, teniendo en consideración que los contratos deben ejecutarse siempre de buena fe.

Obligando no solo a lo que expresamente se señala sino que a todas las cosas que emanan de la naturaleza de la obligación.

Debido a esto, el tribunal acoge la denuncia, señalando que en este caso no se cumplen los requisitos de la fuerza mayor.

Sobre el daño material y extrapatrimonial por el incumplimiento de las normas, se establece que la indemnización de la víctima debe ser íntegra y comprender todo el daño causado por la pérdida de un bien irremplazable, otorgando a la consumidora \$1.021.000 a título de daño emergente y \$60.000.000 por el daño moral experimentado.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 3 letra e), 16 y 23 de la Ley 19.496.