



VOZ: RESTITUCIÓN  
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°30

IDENTIFICACIÓN

Partes:	PATRICIO ÁLVAREZ CÁRCAMO con UNIVERSIDAD FINIS TERRAE
Tribunal:	3° Juzgado de Policía Local de Providencia
Ministros:	Martínez Campomanes, Carlota
N° Rol:	7997-4-2006
Fecha:	15 de diciembre de 2006
Sentencia:	Rechaza

**Voces:** Educación, cobros indebidos, restitución.

**Hechos:**

Un consumidor matricula a su hijo en la carrera de nutrición, firmando letras de cambio para los pagos de las mensualidades del año 2006. En junio de ese mismo año, retira a su hijo de la Universidad por quedarse sin trabajo, dando aviso a la institución y solicitando que se le devuelvan las letras firmadas para los meses futuros. Solicitud que fue rechazada.

**Argumento:**

*El consumidor* señala que su solicitud fue negada en base a la cláusula séptima del contrato celebrado con la Universidad, que obliga a pagar el año completo aun cuando el alumno se retire anticipadamente, o cuando la universidad se encuentre impedida de forma temporal para prestar el servicio.

*El proveedor* señala que frente a este tipo de contingencias, la institución ofrece soluciones tales como la reprogramación de la deuda, el cambio a otra carrera, entre otras. No obstante, en este caso el denunciante busca resolver el contrato sin atender a las soluciones alternativas que otorga la universidad. Asimismo, señala que en su contrato no existen cláusulas abusivas.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal señala que el denunciante no probó encontrarse sin trabajo o imposibilitado para continuar pagando el servicio. Y aun en el caso de haberlo probado, dicha circunstancia no lo habilita a dejar de cumplir la obligación contraída con la Universidad, ya que estas circunstancias, aunque se invoquen como tal, no reúnen los requisitos del caso fortuito o la fuerza mayor. En relación a la cláusula séptima, el tribunal estima que esta no genera un desequilibrio importante que importe la vulneración de lo dispuesto en el artículo 16 letra g), ya que, por un lado, esta responde a la necesidad de financiamiento de la Universidad para el año académico, y por otro, por tratarse de una transcripción de los efectos de la fuerza mayor. Correspondiendo al establecimiento educacional la prueba de la eximente de fuerza mayor. Dicho esto, el tribunal rechaza las pretensiones del actor.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 16 letra g) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°34

IDENTIFICACIÓN

Partes:	MOLINA BAHAMONDES MIGUEL con THE KING LTDA.
Tribunal:	1° Juzgado de Policía Local de Santiago
Ministros:	Sin registro
N° Rol:	19163-2006
Fecha:	05 de septiembre de 2007
Sentencia:	Acoge, condena

**Voces:** Educación, cobros indebidos, restitución, indemnización, multa.

**Hechos:**

La denunciante contrató los servicios de THE KING LTDA. consistentes en un curso de idiomas de 200 horas. El precio fijado al público general era de \$1.620.000. Sin embargo, al actor se le ofreció una rebaja, siendo el precio a pagar el de \$680.000. La forma de pago consistiría en el pago de \$680.000 al contado, debiendo adicionalmente entregar una letra de cambio en blanco por el monto de \$680.000. Días después el instituto de idiomas cobró sin justificación la letra de cambio en blanco por \$680.000.

En razón de lo anterior el actor alega el cobro indebido y pide una indemnización de perjuicios a título de daño emergente por el monto de \$700.000.

**Argumento:**

*El proveedor* señala que no devolverá los dineros pagados por cuanto el derecho de retracto tiene un plazo de diez días para ser ejercido. Además, señala que la denunciante puede requerir los cursos contratados cuando guste, sin inconveniente por parte de ella.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

Revisado el contrato suscrito entre las partes el sentenciador concluye que el curso contratado tiene el valor de \$680.000 a cambio de 200 horas de lecciones, por lo que la letra de cambio por \$680.000 no produce efecto alguno, y su cobro va en contra de las exigencias de la buena fe. Condena a la denunciada a hacer devolución de la letra de cambio a la denunciante dentro del plazo de 10 días luego de ejecutoriado el fallo. Se impone una multa a beneficio fiscal de 10 UTM.

En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios por lucro cesante, esta se rechaza sin explicitar motivo en el fallo.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 16 letra g) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°35

IDENTIFICACIÓN

Partes:	JUAN PABLO CAMUS VALVERDE con COMERCIALIZADORA ALDO MANATAGUA S.A.
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago
Ministros:	Zepeda Arancibia, Jorge; Carroza Espinosa, Mario; Muñoz Sánchez, Andrea (abogado integrante)
N° Rol:	3746-2007
Fecha:	21 de septiembre de 2007
Sentencia:	Acoge parcialmente

**Voces:** Servicios de recreación, restitución, nulidad del contrato.

**Hechos:**

Un consumidor interpone demanda en contra de COMERCIALIZADORA ALDO MANATAGUA S.A. con quien celebró un contrato de uso de unidades hoteleras que contendría diversas cláusulas abusivas. Solicita que se declare la nulidad del contrato y la restitución de lo pagado en virtud de este. El tribunal de primera instancia rechaza la demanda, decisión revocada por la Corte de Apelaciones solo respecto a algunas cláusulas.

**Argumento:**

*El demandante* advierte que la cláusula 7 establece un mandato irrevocable para suscribir pagarés por las cuotas no documentadas y adeudadas, pudiendo delegar el mandato, lo que atentaría contra la buena fe atendida la amplitud y naturaleza indeterminada del mismo.

También impugna la cláusula 14 que establece el interés por la mora, señalando que se aplicará el máximo interés convencional para operaciones reajustables, a pesar de haberse fijado las cuotas en pesos, es decir, operaciones no reajustables.

Impugna, además, la cláusula de arbitraje señalando que no contiene la información que exige el artículo 16 letra g) inciso final. Y que genera un grave desequilibrio ya que frente a cualquier incumplimiento del oferente deberá demandar en tribunales, mientras que al proveedor le basta con suscribir un pagaré, autorizarlo ante notario e iniciar las acciones ejecutivas en su contra, informando su morosidad a bases de datos personales.

También señala que la cláusula 2, referida al reglamento del plan vacacional, contraviene la referida letra g), porque no se le ha entregado la información necesaria para cotejar su contenido con el del reglamento. Agrega que dicho reglamento contiene cláusulas abusivas: como aquella que lo obliga a pagar una membresía para el caso que no haga uso del sistema; la que establece que el no pago de 3 cuotas de membresía produce la extinción de los beneficios del programa vacacional; y la que lo obliga a pagar una cuota por concepto de

mantención del establecimiento, servicio de mucama, ropa blanca, uso de instalaciones deportivas, entre otras, por cada semana de uso del servicio.

Finalmente señala que la cláusula 15 establece una cláusula penal lesiva a sus derechos, ya que para retirarse del plan contratado requeriría de un fuerte desembolso. Así como también para el ejercicio de sus derechos, al tener que gastar en arbitrajes y honorarios de abogado.

*El demandado* sostiene, respecto a la cláusula de arbitraje, que el sólo hecho que el consumidor accionara ante el tribunal es razón suficiente para desestimar lo pedido.

<b>Resumen de la decisión del tribunal:</b>
---

<p>En relación a la cláusula 7, señala que el cobro a través de un mandato no vulnera <i>per se</i> los derechos del consumidor, debido a que en el contrato se señala el precio, las cuotas y los intereses, pudiendo verificar que la empresa ejecute el cobro de acuerdo a los valores adeudados. Asimismo la facultad de revocar el mandato es un elemento de la naturaleza. Sobre la cláusula 14, advierte que el hecho de haberse establecido un interés que no corresponde al tipo de operación realizada no significa, necesariamente, que se esté cobrando un interés que supere el máximo convencional. Y si así fuera, la sanción es que los intereses se reducirán al interés corriente, sin perjuicio de las multas que correspondan. Sobre la cláusula de arbitraje señala que la omisión de la información no constituye una causal suficiente para invalidarla (además, en la Ley 19.496 no se prohíben de forma absoluta). En todo caso, cualquiera sea la cláusula de arbitraje que se hubiere pactado, el inciso final del artículo 16 de la ley 19.496, ha reconocido el derecho del consumidor a recurrir siempre ante el tribunal competente.</p>
---

<p>En relación al reglamento, estima que efectivamente contiene cláusulas abusivas. Así la que establece una cuota de membresía para mantener la calidad de socio si es que no se utiliza el sistema implica un pago adicional que no se explicita debidamente. Alterando el equilibrio entre las partes por establecer un sobreprecio cuyo incumplimiento (en tres cuotas) conlleva la terminación del contrato, lo que no está dentro de las expectativas del consumidor al contratar. Agregando que tampoco está dentro de las expectativas del usuario pagar un monto adicional para solventar servicios que es razonable entender que se encuentran incluidas en el precio del contrato del resort. Finalmente, se advierte que la empresa se reserva el derecho a modificar el monto de las cuotas a pagar, lo que configura la hipótesis de la letra a) del artículo 16 de la Ley 19.496.</p>
--

<p>Respecto a la cláusula penal, se refiere que es desproporcionadamente favorable para el oferente, toda vez que para desistirse del contrato se establece una multa equivalente a todo lo dado o pagado, además de los montos devengados y no pagados hasta esa fecha.</p>
--

<p>Establecido esto, el tribunal determina que las cláusulas que se privarán de efecto (cláusula penal y estipulaciones del reglamento) no afectan la naturaleza del contrato, por lo que no se declarará nulo íntegramente.</p>
--

<p><b>Artículos que fundamentan la decisión:</b> 16 y 16 A de la Ley 19.496 y 8 de la Ley 18.010.</p>
---

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°43

IDENTIFICACIÓN

Partes:	RAMÍREZ con H-NETWORK S.A.
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago
Ministros:	Madrid Crohare, Alejandro; Ravanales Arriagada, Adelita; y don Pozo Silva, Nelson (abogado integrante)
N° Rol:	<b>Sentencia de 2ª instancia:</b> 1158-2008
Fecha:	23 de abril de 2008
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Tiempo compartido, derecho a retracto, modificación unilateral, restitución, indemnización.

**Hechos:**

La parte denunciante fundamenta su solicitud en el hecho que el 26 de marzo de 2006 celebró un contrato relacionado a un programa vacacional con la demandada por un monto de \$6.300.000, pagando un pie de \$1.575.000 mediante 5 cuotas de \$351.196, y en el acto además pagó la suma de \$90.000 por concepto de mediación. Se le indicó que podía hacer uso inmediatamente de los servicios, por lo que solicitó hacerlo efectivo el fin de semana del 21 de Mayo de 2006 a través de una reserva. Sin embargo no pudo contactarse con el ejecutivo asignado. Presentó el 7 de junio del mismo año, una carta de desafiliación, la que no fue aceptada por la demandada que le cobró las restantes cuotas pactadas.

**Argumento:**

*Consumidor:* Considera que la cláusula 18 del contrato sería abusiva, puesto que establece una cláusula penal en el evento de producirse el desistimiento o la terminación del contrato por parte de la querellante.

Se pide que se declare la nulidad de las cláusulas tercera, quinta, y décimo octava del contrato, y en su mérito de contrato completo se ordene la restitución de las cantidades pagadas. Pide, además, una indemnización de perjuicios ascendente a los montos antes mencionados.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

La Corte confirma la sentencia apelada que pasaremos a expresar a continuación:  
El tribunal establece que nos encontramos ante un contrato por adhesión, en el cual no se pueden negociar las cláusulas y que hubo una falta de cumplimiento por parte de la demandada, lo que motivó al actor a no perseverar en el contrato.  
Que la cláusula décimo octava es contraria a la buena fe pues establece la existencia de una multa cualquiera que sea la forma o causa que motiva poner término al contrato,

poniendo de cargo del propio consumidor la deficiencia del proveedor en la prestación; por lo tanto la cláusula 18° atenta contra el artículo 16 letra c) y g) de la Ley 19.496. Se condena al pago de \$7.000.000.- a título de daño (sin especificar su naturaleza), y una multa de 20 UTM a beneficio fiscal.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 16 letras c) y g) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°45

IDENTIFICACIÓN

Partes:	PATRICIO DEL CARMEN PARRA PARRA con UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago
Ministros:	Villarroel Ramírez, Cornelio; Pinto Salazar, Marta Jimena; López Dawson, Carlos (abogado integrante).
N° Rol:	2335-2008
Fecha:	5 de julio de 2008
Sentencia:	Acoge.

**Voces:** Educación, cobros indebidos, restitución.

**Hechos:**

Pese a haberse matriculado, una estudiante de la UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO no asistió a las clases (por razones que no se identifican en la sentencia). Por lo que su padre interpone demanda en contra de la institución solicitando que se declare la nulidad de una de las cláusulas del contrato celebrado y se le restituyan los dineros pagados. El tribunal de primera instancia determina que la acción se encuentra prescrita, decisión revocada por la Corte de Apelaciones que acoge el recurso de apelación.

**Argumento:**

*El proveedor* alega la prescripción de la acción. También señala que habría prestado los servicios contratados, siendo responsabilidad del alumno utilizarlos.

<p><b>Resumen de la decisión del tribunal:</b></p> <p>En relación a la prescripción, la Corte de Apelaciones que determina que no se trata de una acción contravencional, sino que de la acción de nulidad del artículo 16 de la Ley 19.496 la cual no tiene plazo de prescripción.</p> <p>Dicho esto, señala que la defensa de los consumidores pretende equilibrar las relaciones entre estos y los empresarios a través de la intervención del derecho público en un área usualmente reservada al derecho privado, en atención a las características particulares de los contratos por adhesión.</p> <p>Aplicando las normas dispuestas en los Principios de la Ética Judicial Iberoamericana el tribunal determina que este asunto debe ser resuelto conforme a la equidad, la cual permite establecer que la disposición contractual alegada genera un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que derivan del contrato para las partes.</p> <p><b>Artículos que fundamentan la decisión:</b> 16, 38, 39 y 39 A, B y C de la Ley 19.496, 37 y 40 de los Principios de la Ética Judicial Iberoamericana</p>
---



FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°46

IDENTIFICACIÓN

Partes:	MARÍA EUGENIA HUBNER GUZMÁN y OTRO con UNIVERSIDAD MAYOR
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago
Ministros:	Villarroel Ramírez, Cornelio; Gutiérrez Alvear, María Loreto; López Dawson, Carlos
N° Rol:	8775-2004
Fecha:	11 de julio de 2008
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Educación, cobros indebidos, restitución.

**Hechos:**

En el mes de abril de 2003, una alumna matriculada en odontología en la UNIVERSIDAD MAYOR padeció un cuadro psiquiátrico que le impidió seguir asistiendo a clases. Sin embargo, la institución siguió cobrándole por lo que decide demandar a la universidad. El tribunal de primera instancia rechazó la demanda, decisión revocada por la Corte de Apelaciones.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

En primer lugar, el tribunal señala que no habría voluntad real de la alumna de pagar la carrera universitaria si al momento de contratar no padecía la enfermedad que la imposibilitó para seguir asistiendo a clases.

Dicho esto, el advierte que la Ley 19.496 constituye un ordenamiento jurídico substancial aplicable en cualquier procedimiento y sede jurisdiccional, en búsqueda del equilibrio pretendido por el legislador entre consumidores y empresarios, siendo plenamente aplicable a este caso. Además, señala que este asunto debe ser resuelto atendiendo a la equidad según lo dispuesto en el artículo 24 del Código Civil.

Finalmente, el tribunal señala que la alumna debió desvincularse de su carrera por razones ajenas a su voluntad, lo que determina que la universidad no esté facultada para retener los dineros pagados o cobrar las deudas pendientes, por lo que procede a decretar extinguida la obligación de pago de las mensualidades señaladas en la demanda, y obliga a la restitución de los cheques entregados en garantía y al pago a la demandante de los dineros correspondientes a los cobros efectuados a dicha parte.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 24 del Código Civil, 2, 3, 16, 39 B de la Ley 19.496, 37 y 40 de los Principios de la Ética Judicial Iberoamericana.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°57

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con ROSSELOT Y FIGUEROA LTDA.
Tribunal:	Sin registro
Ministros:	Laso Aroca, Jaime
N° Rol:	1924-9-2008
Fecha:	24 de diciembre de 2009
Sentencia:	Acoge, condena

**Voces:** Automotriz, cobros indebidos, restitución.

**Hechos:**

SERNAC interpone denuncia infraccional contra ROSSELOT Y FIGUEROA LTDA en virtud que el 11 de diciembre de 2007 MALCOLM IAN EDWARDS, domiciliado en Inglaterra, arrendó por tres días un automóvil por un costo total de \$58.800, precio que incluía el costo de devolver el vehículo en el Aeropuerto de Santiago y que fue descontando de su tarjeta de crédito. Sin embargo, al recibir su estado de cuenta, constató que el 16 de diciembre del mismo año le habían cargado \$18.900 extra, por lo cual solicita que se revierta dicha transacción.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal establece que el cobro cargado unilateralmente a la tarjeta del consumidor constituye un abuso por parte del proveedor. Además, en el contrato se establecen taxativamente las situaciones en que la arrendadora podría realizar un cargo adicional a la tarjeta de crédito, pero en ningún caso podría cargar de manera unilateral un cobro adicional a la cuenta del arrendatario.

No existe cláusula alguna que permita al arrendador efectuar cobranzas unilaterales, lo que no podría haber sido de otra forma, porque en ese caso se estaría ante una cláusula abusiva que afectaría el artículo 16 letra a), f) y g) de la Ley del consumidor.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 1, 2, 4, 16, 23, 24 inciso primero y último, 50, 50A, 50B, 58, 58 bis y 61 de la Ley 19.496; 1, 14, 17 y siguientes de la Ley 18.287.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°61

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC y CASTRO ITURRIETA con DERCO CENTER S.A.
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago, Quinta Sala
Ministros:	Lusic Nadal, Dobra; Campo Alcayaga, María Eugenia; Tapia Guerrero, Francisco (abogado integrante)
N° Rol:	11060-2009
Fecha:	25 de marzo de 2010
Sentencia:	Acoge, revoca

**Voces:** Automotriz, fallas, garantía legal, restitución, indemnización, multa.

**Hechos:**

CASTRO ITURRIETA compró un automóvil en DERCO CENTER S.A. que presentó varias fallas en el tiempo, debiendo ingresar el vehículo cinco veces al servicio técnico para repararlos. Invoca la garantía legal, solicitando la devolución del valor del vehículo.

**Argumento:**

*El consumidor* alega la existencia de una cláusula abusiva, pues en la póliza se establece que para mantener vigente dicha garantía es necesario que las reparaciones se realicen en servicios técnicos autorizados. Señala que, de este modo, se le priva de su derecho de garantía otorgado por el artículo 20 de la Ley 19.496. Solicita que se le cambie el vehículo y se le indemnicen los perjuicios causados.

<p><b>Resumen de la decisión del tribunal:</b></p> <p>La Corte estima que se han infringido los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496 porque resulta manifiesta la negligencia del proveedor al no prever que las reparaciones no eran las adecuadas para el vehículo que ingresó al taller.</p> <p>Se vulneran también los artículos 20 y 16 letra e) al probarse que la voluntad del consumidor era que se le devolviera la cantidad pagada por el auto.</p> <p>Por estos motivos se le sanciona con una multa de 50 U.T.M.</p> <p><b>Artículos que fundamentan la decisión:</b> 1, 3, 12, 16 letra e), 20, 23, 24, 26, 27 y 50 y s.s. de la Ley 19.496; 32 y s.s. de la ley 18.287; 138 y 170 del Código de Procedimiento Civil.</p>
--

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°66

IDENTIFICACIÓN

Partes:	JUAN GOMEZ GARCÍA con INMOBILIARIA ECOMAC S.A.
Tribunal:	1° Juzgado de Policía Local de Copiapó.
Ministros:	Bondi Ortiz de Zárate, Jean Pierre
N° Rol:	3282-2009
Fecha:	17 de agosto de 2010
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Inmobiliaria, cobros indebidos, restitución, multa, indemnización.

**Hechos:**

Un consumidor interpone denuncia infraccional en contra de INMOBILIARIA ECOMAC S.A. debido a que ésta se negó a la devolución de la suma pagada como garantía o reserva de una casa, aun cuando este se desistió del contrato. A la vez, demanda civilmente por la devolución del precio pagado, garantía de costas y daño moral por la suma de \$304.203.

**Argumento:**

*El denunciante* señala que el documento “Carta Oferta” debe ser considerado a luz de lo dispuesto en el artículo 98 del Código de Comercio. Es decir, la oferta no resulta vinculante para el denunciante al no haberse verificado la aceptación de la denunciada. Además, dicho documento vulnera lo dispuesto en el artículo 16 letra g).

<b>Resumen de la decisión del tribunal:</b>
El tribunal señala que el actuar de la denunciada fue negligente por negarse a la devolución de las sumas recibidas sin ninguna causa o motivo que la justificase. Causando perjuicios al consumidor que debe reparar por la vía de la indemnización del daño moral por las molestias sufridas por el demandante. Dicho esto, el tribunal acoge la demanda y la denuncia infraccional condenando a la empresa al pago de una multa.
<b>Artículos que fundamentan la decisión:</b> 16 letra g), 23 de la Ley 19.496.