

UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Escuela de Derecho



CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LA CONTRATACIÓN DE CONSUMO:
SISTEMA CHILENO DE CONTROL



Memoria de Prueba para optar al Grado de
Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales.

ANTONIA CRUZ PEREIRA

2 0 1 3

Introducción

Desde el siglo XVIII comienza en Europa un proceso de cambio en el sistema económico, que produce finalmente la transformación de la sociedad a nivel mundial en sus más diversos aspectos. En forma particular el sistema económico liberal influye e inspira la teoría de su principal instrumento: el contrato. Es así como la autonomía de la voluntad y sus sub-principios se vuelven el eje en torno al cual gira la reglamentación de la contratación. Se sostiene que la voluntad es libre para crear los derechos y obligaciones que le plazcan, entendiéndose que *“qui dit contractuel, dit juste”*, quien dice contractual, dice justo.

Pero toda esta teoría clásica nacida en Francia y recogida por nuestro propio derecho común no previó lo que se produciría más tarde, el fenómeno de masificación de la producción y del comercio. Empresas cada vez más crecientes proveen productos y servicios en forma masiva a un número indeterminado de consumidores. Surge entonces un nuevo sistema de contratación: se requiere una técnica que permita perfeccionar múltiples contratos en forma prácticamente instantánea. Así, ya desde el siglo XIX se advierte que *“hay unos pretendidos contratos que no tienen de contratos más que el nombre”*, refiriéndose al *“contrato de adhesión”*, esto es, aquel que es predispuesto por una de las partes para ser aceptado por la otra, contraponiéndolo a aquél que es libremente discutido por ellas¹.

En este contexto, por razones ya sea de superioridad económica, técnica, de información o todas ellas, una de las partes se encuentra en la posición de realizar la regulación completa del negocio jurídico, limitándose la otra únicamente a aceptar o

¹ El término *“contrato de adhesión”* es creado por el jurista francés Raymond Saleilles, en su obra *“De la déclaration de volonté”*, Paris, 1901.

rechazar contratar; es esto lo que constituye la característica fundamental de la contratación por adhesión: el desequilibrio en el poder negociador de las partes.

Consecuencia inevitable de la posición dominante del predisponente fue hacer la regulación del negocio de la forma más conveniente para sus propios intereses, cayendo en abusos. En efecto, es posible que, de manera deliberada, se introduzcan en el contenido predispuesto cláusulas en perjuicio del adherente, esto es que injustificadamente le impongan cargas sustancialmente mayores a las del redactor, o que restrinjan en forma desmesurada sus derechos. Así se advierte la existencia de estas “cláusulas abusivas”, y de la necesidad para controlarlas por algún medio.

El contenido contractual predispuesto puede encontrarse en varios ámbitos y bajo distintas formas, pero especial presencia tiene en el ámbito del consumo. Existe aquí un proveedor, general pero no exclusivamente organizado bajo la forma de persona jurídica, que realiza actividades de comercialización de bienes o prestación de servicios a un consumidor, que adquiere o utiliza dichos bienes o servicios como destinatario final. Es así como el proveedor acá pre-establece las condiciones de contratación que serán aceptadas por el consumidor, constituyéndose el primero en predisponente y el segundo, en adherente. Por esto es que se regula especialmente esta materia en la Ley N°19.496², que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

Las características propias de la comercialización en masa han hecho dudar de la suficiencia de las instituciones de derecho común para regularla y proteger de sus peligros. Por ello en la actualidad se sostiene el surgimiento de un nuevo derecho del consumo, con mecanismos propios e instituciones diferentes de las del derecho común y que reconoce como característica principal una necesaria finalidad de protección para la parte débil de la relación contractual, el consumidor.

En el presente trabajo se busca estudiar el fenómeno de las cláusulas abusivas en los contratos con consumidores, y particularmente cómo funciona el mecanismo de control contenido en la Ley N°19.496, de protección al consumidor.

² Diario Oficial de 7 de marzo de 1997