

**DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE
ABUSIVIDAD DE CLÁUSULAS QUE
CONTIENEN LIMITACIONES ABSOLUTAS DE
RESPONSABILIDAD QUE RESUELVE
SOLICITUD N° 13.967.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 532

SANTIAGO, 20 DE JULIO 2021

VISTO: Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 90 de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt en el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1.- Que, la Constitución Política de la República prescribe que el Estado está al servicio de las personas y que su finalidad es promover el bien común. Asimismo, garantiza a todas las personas el derecho a presentar peticiones a la autoridad sobre asuntos de interés público y privado.

2.- Que, la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entrega la potestad al SERNAC de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.

3.- Que, en virtud de lo considerado previamente, si como en la especie hubieran motivos fundados, el SERNAC puede ejercer su potestad interpretativa en casos singulares, como manifestación específica de lo prescrito en la letra b) del inciso segundo del artículo 58 de la Ley N° 19.496.

4. La Solicitud de Interpretación Administrativa N° 13.967.

5.- Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del SERNAC.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESUELVO:

1. APRUÉBASE el presente "Dictamen Interpretativo sobre abusividad de cláusulas que contienen limitaciones absolutas de responsabilidad que resuelve solicitud N° 13.967", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE ABUSIVIDAD DE CLÁUSULAS QUE CONTIENEN LIMITACIONES ABSOLUTAS DE RESPONSABILIDAD QUE RESUELVE SOLICITUD N° 13967

1. Antecedentes

El solicitante requiere la interpretación del artículo 16° inciso primero, letras e) y g) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante LPDC), que regula la incorporación de cláusulas consideradas abusivas en el contexto de contratos de adhesión, en particular aquellas que contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor.

En específico, el solicitante requiere a este Servicio identificar cuándo una cláusula contendría limitaciones absolutas o relativas de responsabilidad y señalar si, en el segundo caso, tal cláusula sería válida en los términos del artículo 16.

2. Interpretación Jurídica

En relación con la interrogante planteada, es preciso señalar que el estudio de las cláusulas abusivas se comprende dentro del estudio del contrato por adhesión. Con fines pedagógicos, la doctrina ha clasificado los supuestos de abusividad en tres categorías: negro, gris y blanco. Así, mientras los supuestos clasificados en el grupo negro se consideran siempre abusivos, los clasificados en el blanco no se consideran abusivos. Por su parte, los supuestos del grupo gris serían aquellos que requieren de interpretación judicial a fin de determinar si se trata de una cláusula abusiva o no. A pesar de que el listado del artículo 16 contiene supuestos negros y grises, se ha dicho que "hoy en día sería posible cuestionar la vigencia del empleo de los colores para calificar las cláusulas abusivas. Todos los literales del artículo 16 de la Ley requieren valoración"¹.

En relación con las cláusulas que modifican la responsabilidad, se han agrupado en cláusulas limitativas, exonerativas y agravantes. Respecto de las cláusulas limitativas y exonerativas de responsabilidad en consumo, se ha indicado que "la idea de que no se ha consentido realmente en la irresponsabilidad del deudor cobra especial fuerza aquí"².

¹ BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2019): Lecciones de Derecho del consumidor (Santiago, Editorial Thompson Reuters, primera edición) p. 109.

² GONZÁLEZ CASTILLO, Joel (2011): "Las cláusulas limitativas, exonerativas o agravantes de responsabilidad en materia contractual. Validez y límites". Disponible en:

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Ahora bien, quedan comprendidas en este listado las cláusulas que contengan "limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio" (artículo 16 letra e).

Además de las cláusulas que excluyen de responsabilidad al proveedor, también podrían considerarse abusivas aquellas cláusulas donde se limita la responsabilidad, en cuyo caso el supuesto de hecho aplicable no se encontraría comprendido en el literal e), sino el literal g) del artículo 16.

En este sentido, se sostiene que las cláusulas que "(...) limitan fuertemente la responsabilidad contractual pueden quedar comprendidas en esta disposición [art. 16 literal g)] desde que importan un desequilibrio importante en los derechos de una de las partes"³.

En definitiva las cláusulas que debieran ser per se sancionable son aquellas en que se excluye toda sanción al incumplimiento contractual, pues ahí no habría voluntad seria o, al menos, no habría posibilidad de exigir la ejecución del contrato, ni siquiera a título de ejecución forzada, dejando desprovisto de toda acción de cumplimiento o indemnizatoria a los consumidores. Incluso, sería asimilable a una obligación meramente potestativa del deudor, las que también se sancionan con nulidad en el Código Civil.

No obstante el tenor literal de la norma, la jurisprudencia ha interpretado en forma amplia el artículo 16 letra e)⁴, siendo denunciables tanto las cláusulas que limitan la responsabilidad de manera total como parcial; extendiendo su aplicación incluso a las hipótesis en que el proveedor intenta eximirse de responsabilidad argumentando su calidad de intermediario en la relación de consumo.

3. Conclusión

La interpretación de este Servicio es que tanto las estipulaciones contractuales que limiten de manera absoluta o aquellas que sólo limiten parcialmente la responsabilidad, pueden ser declaradas abusivas.

Las primeras, en virtud del artículo 16 letra e) que sanciona expresamente este tipo de cláusulas, y, las segundas, indistintamente según lo dispuesto artículo 16 letra e), por su ampliación jurisprudencial o, en virtud del artículo 16 letra g), en virtud del desequilibrio, la vulneración a la buena fe y normas generales y particulares de los contratos.

De esta manera, es indiferente si *a priori*, se identifica que una cláusula contiene una limitación "absoluta" (sancionable por el literal e) del artículo 16 de la LPDC) o "relativa", pues este último tipo de limitaciones también puede ser contraria a las exigencias de la buena fe y producir un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que deriven para las partes, pudiendo ser sancionada por el literal g) del artículo 16 de la LPDC.

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34372011000100005 Fecha de consulta: 21 de septiembre de 2020.

³ Ídem.

⁴ PIZARRO WILSON, Carlos- DE LA MAZA GAZMURI, Íñigo- BARRIENTOS CAMUS, Francisca. "La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores". Legal Publishing, ed. 2013, p. 333

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2. ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen Interpretativo sobre abusividad de cláusulas que contienen limitaciones absolutas de responsabilidad que resuelve solicitud N° 13.967" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

3. ENTRADA EN VIGENCIA. La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la total tramitación de este acto administrativo, en la página web del SERNAC.

4. REVOCACIÓN. De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N° 19.880 y en consideración a las circunstancias de oportunidad, mérito y conveniencia expuestos en este acto administrativo, déjase sin efecto a partir de la entrada en vigencia de este acto, cualquier guía anterior sobre la misma materia.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.

Lucas Ignacio
Del Villar Montt

Firmado digitalmente por
Lucas Ignacio Del Villar
Montt
Fecha: 2021.07.20 16:44:00
-04'00'

LUCAS DEL VILLAR MONTT
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

AGC/XST/ILS

Distribución:

- Subdirección Nacional.
- Gabinete
- Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa.
- Subdirección de Consumo Financiero.
- Subdirección de Fiscalización.
- Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.
- Subdirección de Estudios Económicos y Educación.
- Fiscalía Administrativa.
- Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional
- Oficina de partes.