

## Los contratos de adhesión

Por Paulina Avalos Avalos.

La ley 19.496 establece normas de equidad para aminorar los efectos de las cláusulas que establecen los proveedores en perjuicio de la parte más débil, los consumidores o usuarios, respecto de aquellos contratos en que su contenido no es discutido libremente por las partes.

Estamos hablando de los contratos que hoy en día parecieran ser la regla general, cuando contratamos telefonía, seguros, cable, tarjetas de crédito, planes de salud, previsión etc.

Claro que en algunos hay intervención del poder público que, reconociendo esta desigualdad de las partes contratantes, ejerce control y supervisión de modelos de contratos estandarizados que se ofrecerán a los consumidores, como sucede con los contratos de seguros que son revisados por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) en cuanto al texto de sus pólizas.

El contrato de adhesión, es aquél cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido. (Normalmente están impresos en formularios)

En cuanto a su contenido

En primer lugar, se debe tener presente lo señalado en el artículo 4º de la LEY 19.496, en el sentido que los derechos que esta ley ha establecido en beneficio de los consumidores no pueden renunciarse anticipadamente a través de cláusulas.

En segundo lugar, la ley hace una enumeración no taxativa de las cláusulas o estipulaciones, que de contenerse en un contrato, no producirán efecto, estas son las llamadas CLAUSULAS ABUSIVAS:

- 1.- Aquellas que dejen sin efecto, modifiquen o suspendan unilateralmente el contrato; salvo que se concedan en beneficio del comprador en determinados contratos.
- 2.- Aquellas que establezcan incrementos de precio no aceptados expresamente por el consumidor.
- 3.- Aquellas que pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos.
- 4.- Aquellas que inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.
- 5.- Aquellas que limiten en forma absoluta la responsabilidad del proveedor privando al consumidor de su derecho de rescabimiento.
- 6.- Aquellas que incluyan espacios en blancos.
- 7.- Aquellas que causen un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes en un contrato.

En cuanto a su forma,

Los contratos de adhesión que rigen los actos entre proveedores y consumidores o usuarios, deberán:

- 1.- Estar escritos de modo claro.
- 2.- Estar escritos con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros.
- 3.- Estar escritos en idioma castellano.

Existe una regla especial tratándose de los contratos impresos en formularios (hoy la regla general) y dice relación con que prevalecerán las cláusulas que se agreguen, incluso en forma manuscrita, por sobre las impresas, aún cuando sean incompatibles. Por lo que, perfectamente pueden los consumidores agregar o eliminar una estipulación.

Contratos de adhesión celebrados a distancia

Sabemos que los contratos pueden ser celebrados ya sea por medios electrónicos o aceptados a distancia por cuanto su oferta fue a través de catálogos, avisos, fax o correos electrónicos.

En estos casos existen obligaciones para el proveedor que son: indicar la materia sobre que versa, la identidad del

remitente, contener una dirección válida a la que el destinatario pueda enviar solicitudes o respuestas.

Así las cosas, los contratos de adhesión también pueden ser celebrados a distancia e igualmente deben cumplir con las normas de la ley de protección a los consumidores, es decir, escrito de modo legible, en idioma castellano, debe estar firmado. Pero, antes de ser aceptado se recomienda revisar y leer los términos de éste, recuerde que no se entiende celebrado si el consumidor no tuvo acceso claro de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.

Aceptado un contrato de adhesión, celebrado en forma personal o a distancia, el proveedor deberá entregar una copia de él o enviar confirmación escrita junto a una copia íntegra del contrato.

¿Cómo reclamar de las cláusulas abusivas?

Se puede interponer una demanda de nulidad de la o las cláusulas abusivas o del contrato mismo ante el Juzgado de Policía Local del lugar de celebración del contrato.

Fecha: 17 de septiembre de 2006