

La Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile (CONADECUS), fundada en 1996, es una organización privada, sin fines de lucro, constituida por personas naturales, en su mayoría profesionales.

Tiene como misión la promoción y defensa de los derechos de los consumidores. Y colaborar en la construcción de una sociedad que respete los derechos de los ciudadanos incluidos aquellos que emanan de su condición de consumidores

CONADECUS está afiliada a Consumers International y es miembro fundador del Consejo Latinoamericano y del Caribe de Organizaciones de Consumidores, del Grupo Andino de Organizaciones de Consumidores y del Foro de Asociaciones de Consumidores del Mercosur



CLAUSULAS ABUSIVAS

INTRODUCCION

La ley 19.496 de 1997, modificada por la ley 19.955 de 2004, sobre protección de los derechos de los consumidores surgió ante la necesidad de regular las relaciones entre estos y los proveedores que habían entrado en un virtual proceso de crisis, La ley definió como *consumidores* o usuarios, a las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. Y como *proveedor*, Las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.



La citada ley 19.496, regulo, también los derechos de los consumidores que habían nacido ante la necesidad de asociarse para enfrentar el actuar desproporcionado de los proveedores. Asumen la defensa de los consumidores ya sea para prevenir o para obtener el resarcimiento de los daños causados, difundir, orientar y educar sobre los derechos de los consumidores.

Concepto de cláusulas abusivas:

➡ Son obligaciones contenidas en los contratos que dejan en desventajas al consumidor respecto a la empresa, y que no tienen efecto alguno según la Ley.

➡ Es toda cláusula contractual no negociada individualmente, predispuesta, cuya incorporación viene impuesta por una sola de las partes. Que va en contra de la Buena Fe, causa un grave desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes en perjuicio del consumidor.



Las cláusulas abusivas atentan contra los derechos de los consumidores, La ley resguarda la equidad de los contratos y prohíbe, dejando sin efecto, las cláusulas que rompen esta equidad, las que estima abusivas. De esta forma es abusivo que se modifique el contrato de manera unilateral y arbitraria, que no se respeten las condiciones durante la vigencia del contrato

El artículo 16 de la ley 19.496 señala "no producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

a).- Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen.



b).- Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptados o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica;

c).- Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables.

d).- Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

e).- 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

f).- Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato, y

g).- En contra de las exigencia de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales (la ley se refiere a las Superintendencias como los Bancos y los seguros que autorizan los contratos de créditos y las pólizas de seguros)

Si en estos contratos se designa arbitro, el consumidor podrá recusarlo sin necesidad de expresar causa y solicitar que se nombre otro por el juez letrado competente. Si se hubiese designado más de un árbitro, para actuar uno en subsidio de otro, podrá ejercer este derecho respecto de todos o parcialmente respecto de algunos. Todo ello de conformidad con las reglas del Código Orgánico de Tribunales.



El artículo 16 A señala "Declarada la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión por aplicación de alguna de las normas del artículo 16, éste subsistirá con las restantes cláusulas, a menos que por la naturaleza misma del contrato, o atendida la intención original de los contratantes, ello no fuere posible. En este caso, el juez deberá declarar nulo, en su integridad, el acto o contrato sobre el que recae la declaración.

Ejemplos de cláusulas abusivas

- ➔ Aquellas cláusulas que otorgan a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar el contrato sin el consentimiento de la otra parte.
- ➔ Las cláusulas que hacen responsable al consumidor de las deficiencias, omisiones o errores administrativas del proveedor.
- ➔ Las que dejan espacios en blanco que pueden ser llenados por el proveedor sin consentimiento y acuerdo de quien contrato el servicio.
- ➔ Cláusulas según la cual "el prestador de un servicio se exonera de responsabilidad si el contrato no se cumple o se cumple deficientemente por causas técnicas o de fuerza mayor", cuando por el contrato el consumidor si se obliga a cumplirlo en cualquier circunstancia.
- ➔ Estipulación del precio en el momento de la entrega del bien o servicio o la facultad del profesional para aumentar el precio final sobre el convenido " el precio final podrá variar si los fabricantes han variado el precio, aceptando el comprador expresamente en este momento la variación del precio .

- ➔ La que se reserva a favor del profesional la facultad de interpretar el contrato o modificarlo unilateralmente. En la compra de una vivienda, "el promotor entregará la vivienda al comprador en el plazo de 16 meses, salvo que surjan imprevistos en la finalización de la obras"
- ➔ Cláusulas ambiguas que deja abierta cualquier interpretación en beneficio del proveedor o que haga alusión a lo dispuesto en algún texto o documento el cual no se proporciona al consumidor.

CONTRATO DE ADHESION

La ley 19.496 establece normas de equidad para aminorar los efectos de las cláusulas que establece 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. El contrato de adhesión, es aquel cuyas



cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido. Normalmente están impresos en formularios.

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

El artículo 4º señala que los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores.

La ley hace una enunciación no taxativa de las cláusulas o estipulaciones, que de contenerse en un contrato, no producirán efecto, son las llamadas Cláusulas 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 resarcimiento.

6.- Aquellas que incluyan espacios en blanco.

7.- Aquellas que causen un desequilibrio en los derechos y obligaciones de la partes en un contrato.

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

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

En cuanto a los contratos de adhesión celebrados a distancia

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

Obligaciones para el proveedor

- ➔ Indicar la materia sobre que versa.
- ➔ La identidad del remitente.
- ➔ Contener una dirección válida a la que el destinatario puede enviar solicitudes o respuestas.



Aceptando 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.

RECUERDE

Los proveedores están obligados a respetar los términos, condiciones y modalidades de los contratos aceptados por el consumidor.

Lea detenidamente todas las condiciones del contrato antes de firmar. Si una vez firmado tenemos el convencimiento de que hay alguna que otra cláusula abusiva que nos perjudica como consumidores, no se preocupe, la cláusula en cuestión no tiene validez y se considera nula. Deberá acudir a los tribunales de Justicia, Juzgado de Policía Local correspondiente que es la última instancia para declarar que la cláusula es abusiva.

Las reglas del juego las impone la Ley y no las empresas o lo que digan sus contratos.

Sus derechos son irrenunciables y no los pierden aunque pongan su firma en contratos que tengan cláusulas abusivas.



Derecho Comparando Legislación Colombiana

Al analizar algunas de la cláusulas contenidas en éste artículo como abusivas y al compararla con la legislación colombiana, podemos decir, cuando se habla de la prohibición de invertir la carga de la prueba tanto la legislación Chilena como la Colombiana coinciden en tal reparación, teniendo en cuenta que la normatividad Chilena no es específica en la situación en que se pueda presentar, pero si determina al sujeto sobre el cual puede recaer la conducta o sufrir el perjuicio; situación contraria presenta la legislación colombiana que especifica la situación posible a considerar como nociva.



En ambas se prohíbe la modificación unilateral del contrato y sus condiciones, pero en la legislación Chilena esto solo le es permitido al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, muestrario o medios audiovisuales, en Colombia ésta situación es prohibitiva a las empresas cuando ellas para su modificación solo tienen en cuenta sus propios intereses, concediéndoles facultades para disolver, suspender su ejecución o revocar, limitar cualquier derecho contractual del suscriptor o usuario por incumplimiento, fuerza mayor o caso fortuito, dejando por fuera las conductas que se relacionan con el correo electrónico, las ventas por Internet y otras más que se presentan con las nuevas tecnologías.

En cuanto a las cláusulas restrictivas de responsabilidad en la legislación chilena la conducta es sancionada siempre y cuando la limitación de la responsabilidad sea absoluta, privando al consumidor del resarcimiento de su derecho frente a deficiencias que afectan la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio. La normatividad colombiana contempla las dos situaciones, cual sería la exoneración o la limitación de la responsabilidad por parte de la empresa en detrimento de los intereses del suscriptor o usuario.

La legislación chilena hace referencia al proveedor como sujeto activo de ésta normatividad, es decir, aquellos sujetos que realizan actividades de producción, fabricación, importación, etc, en tanto la legislación Colombiana en el que se presenta como tal a la empresa o empresario y cuyo sujeto pasivo se configura en ambas legislaciones al consumidor, usuario o suscrito, procurando con ello propender la libre competencia, ejercer el control sobre la posición dominante que pueden tener los sujetos activos de los que se hace referencia y el de garantizar los derechos de quienes pueden ser vulnerados por ellos.



La ley 19.955 de 2004 modificó el artículo 16 parcialmente, ya que anexo a su contenido un nuevo literal, insertando en él una cláusula general que puede ser susceptible de la aplicación de las cláusulas abusivas, como es la buena fe objetiva, que sirve de parámetro para determinar el perjuicio sufrido por el consumidor y el desequilibrio en los derechos y obligaciones para las partes que se deriven del contrato. Permitiendo de esta manera que se pueda escrutar nuevas cláusulas abusivas, distintas a las ya enunciadas.



Esta situación difiere de la legislación Colombiana, por cuanto la buena fe objetiva que se promulga es como un principio moral, es decir, ordena una actuación conforme a la lealtad, esto es al cumplimiento de lo prometido, y a la transparencia que es el deber que implica para las partes el de dar a conocer los aspectos importantes para que las mismas puedan definir sus propias conductas en una relación jurídica dada.

La ley 19.496, "sobre protección a los derechos de los consumidores" encontramos en el artículo 16, la consagración como sanción, la nulidad por aplicación de alguna de las normas del artículo 16, pero que aun a pesar de su declaración estas subsisten sino interfieren con la naturaleza misma del contrato o con la intención de los contratantes, en caso contrario el juez debe declarar nulo en su integridad el acto o contrato.