

DERECHO DE CONSUMO

Morales, María Elisa*

Nichi-Burgos, Diego**

SOBRE LA SANCIÓN A LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS EN EL DERECHO DEL CONSUMO

ABOUT THE SANCTION FOR UNFAIR TERMS IN CONSUMER LAW

Corte Suprema, sentencia rol 34713-2023

RESUMEN

En este trabajo analizamos la sanción aplicable a las cláusulas abusivas en el derecho del consumo chileno, a propósito de la sentencia de la Corte Suprema, rol n.º 34713-2023, que calificó como abusiva una cláusula de aceleración del plazo contenida en un contrato de mutuo hipotecario. El fallo reviste especial interés porque resuelve el debate doctrinal sobre la naturaleza de la ineficacia prevista en el art. 16 de la Ley n.º 19496, afirmando que se trata de una nulidad absoluta. Para ello, exponemos los hechos del caso, sistematizamos las principales posturas doctrinales sobre la sanción por abusividad y revisamos la evolución jurisprudencial en la materia. Finalmente, sostenemos que la solución adoptada por la Corte Suprema es parcialmente correcta, sobre todo porque construye la solución desde el derecho vigente, en cuanto reconoce el carácter de orden público del control de cláusulas abusivas y permite integrar de forma coherente la LPDC con el régimen general de la nulidad, sin recurrir a construcciones judiciales de *lege ferenda*.

PALABRAS CLAVE: cláusulas abusivas; nulidad absoluta; derecho del consumo; orden público

* Doctora en Derecho, Universidad de Chile. Académica de la Universidad Alberto Hurtado. Dirección postal: Cienfuegos 41, Santiago, Región Metropolitana. Correo electrónico: mamorales@uahurtado.cl ORCID: 0000-0003-1200-7253.

** Abogado. Profesor a tiempo parcial de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Austral de Chile. Estudiante del Magíster en Derecho de Daños de la Universidad Adolfo Ibáñez. Asociado en Franco & Cía. Abogados. Dirección postal: avenida San Martín 745 oficinas 501-503, Temuco, Región de La Araucanía. Correo electrónico: diegoantonionichi@gmail.com ORCID: 0000-0002-9096-6348.

ABSTRACT

This article examines the sanction applicable to unfair terms in Chilean consumer law, in light of a recent decision of the Supreme Court (Case No. 34713-2023), which classified as unfair an acceleration clause contained in a mortgage loan agreement. The judgment is of particular interest as it expressly resolves the doctrinal debate concerning the nature of the invalidity provided for in Article 16 of Law No. 19,496, holding that it amounts to absolute nullity. The article sets out the facts of the case, systematises the main doctrinal positions on the sanction for unfairness, and reviews the evolution of case law on the matter. Finally, the authors argue that the solution adopted by the Supreme Court is only partially correct, although it is commendable insofar as it is grounded in existing law: it recognises the public policy character of the control of unfair terms and allows for a coherent integration of the Consumer Protection Act with the general regime of nullity, without resorting to *de lege ferenda* constructions.

KEYWORDS: unfair terms; absolute nullity; consumer law; public policy

INTRODUCCIÓN

272

En Chile, el art. 16 de la Ley n.º 19496 de la LPDC consagra un control legal de contenido al disponer que las estipulaciones abusivas “no producirán efecto alguno”. Sin embargo, la indeterminación de esta fórmula normativa ha dado lugar a un intenso debate doctrinal en torno a la naturaleza de la ineficacia que de ella se desprende, así como a los efectos civiles y administrativos derivados de la declaración de abusividad.

En el presente comentario examinamos la manera en que la sentencia de la Corte Suprema, rol n.º 34.713-2023 enfrenta esta cuestión, calificando la sanción aplicable como una nulidad absoluta por objeto ilícito y recurriendo, para ello, a las reglas del derecho común.

El análisis se estructura en cuatro partes:

- En primer lugar, expondremos los hechos del caso.
- En segundo término, presentaremos una síntesis de las principales posiciones doctrinales relativas a la clase de ineficacia que resulta del control de fondo de las cláusulas abusivas.
- A continuación, revisaremos los pronunciamientos jurisprudenciales más relevantes sobre la materia.
- Finalmente, realizaremos reflexiones críticas en búsqueda de un aporte al debate en aspectos no desarrollados hasta ahora.

HECHOS DEL CASO¹

Este caso tiene su origen en la ciudad de Temuco, en la causa rol C-2000-2018 del Segundo Juzgado Civil de esa ciudad, caratulada Banco Santander con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía. En esos autos, con fecha 8 de septiembre de 2020, el Banco Santander interpuso demanda ejecutiva de desposeimiento en contra de la sociedad Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía, en su calidad de tercer poseedor de un inmueble gravado con hipoteca. La acción se fundó en dos contratos de mutuo celebrados mediante escritura pública, de fecha 23 de mayo de 2011, entre el banco y V.V.O. Ambos préstamos fueron pactados en cuotas mensuales durante un plazo de trescientos meses, y su cumplimiento fue garantizado mediante la constitución de primera hipoteca sobre el inmueble adquirido, conforme con lo estipulado en la cláusula décimo tercera del contrato.

La acción del banco se fundó en lo dispuesto en la cláusula décimo octava del contrato referido, que señalaba, en lo pertinente:

“No obstante lo establecido en las cláusulas precedentes, se considerará vencido el plazo de la deuda y podrá el banco exigir el inmediato pago anticipado de la suma a que esté reducida en los casos siguientes:

Letra d) Si la parte deudora cae en insolvencia, entendiéndose configurada esta situación por el solo hecho de cesar en el pago de una obligación de dinero para con cualquier acreedor y sin perjuicio de que se acredite la insolvencia por otros medios aptos.

Letra f) Si la parte deudora infringiere una cualquiera de las prohibiciones establecidas en favor del Banco, sin perjuicio de que el Banco pueda ejercer las demás acciones legales por este incumplimiento contractual”.

Según el banco, concurrían dos circunstancias que se encuadraban con lo dispuesto en las letras transcritas de la cláusula, que facultaban a la entidad para exigir de forma inmediata y anticipada, el pago del saldo total de las obligaciones emanadas de los contratos.

La primera de ellas se relaciona con una deuda que mantenía la deudora con el Banco Santander, pero diferente a la emanada del contrato de mutuo. Señaló que dicha deuda dio origen a una causa tramitada ante el 1^{er} Juzgado Civil de Temuco, que rechazó las excepciones opuestas y ordenó seguir adelante con la ejecución, decisión confirmada por la Corte de Apelaciones de dicha ciudad. Según el bando demandante, dicha circunstancia encaja con lo pactado en la letra d), haciendo exigible el crédito anticipadamente.

La segunda circunstancia tenía relación con que la propiedad hipotecada fue aportada a una sociedad creada por la deudora principal junto a su marido, vulnerando la prohibición de enajenar a que se había obligado, configurando la causal establecida en la letra f) transcrita.

¹ En esta descripción del caso se sigue, en parte, a lo escrito en MORALES (2025), p. 271 y ss.

La sociedad ejecutada opuso, entre otras, la excepción del art. 464 n.º 14 del *Código de Procedimiento Civil*, esto es, la nulidad de la obligación. Señaló que las letras transcritas de la cláusula décimo octava de los contratos son abusivas, toda vez que facultan al banco a declarar vencida una obligación que se encuentra al día en sus pagos, basándose en hechos externos al contrato de mutuo garantizado, como el incumplimiento de una obligación distinta o la realización de un acto lícito como es la transferencia del inmueble.

Así solicitó la demandada que fuera declarado por el tribunal:

“4.1. La estipulación de la cláusula 18ª de la escritura de mutuo, que contiene la caducidad del plazo por incumpliendo de una tercera obligación, distinta del pago de la deuda, es nula y de ningún valor; por tener la calidad de abusiva, ser ilegal, y vulnerar el derecho constitucional de igualdad ante la ley y de propiedad; y así deberá declararlo Usía”².

“Luego, no solo no se justifica la cláusula de no enajenar y la sanción en caso de incurrir en su contravención, sino que a la luz de las normas del derecho común (Código Civil) y derechos del consumidor, dichas cláusulas, al tratarse claramente de cláusulas de adhesión, tienen el carácter de nulas y sin valor; todo lo cual trae aparejado que la obligación que se trata de ejecutar en el presente procedimiento es nula”³.

Por sentencia de fecha 6 de septiembre de 2022, el 2.º Juzgado Civil de Temuco rechazó las excepciones opuestas por la ejecutada.

Su argumento para tal decisión fue el siguiente:

“UNDÉCIMO: [...] Que, asimismo cabe hacer presente que la deudora ha concurrido voluntariamente a la suscripción de la escritura, ha tenido acceso al contenido del contrato y ha optado, también voluntariamente, por infringir durante el desarrollo del contrato las condiciones establecidas en el mismo por el acreedor, para la seguridad de su crédito, como son la de no caer en mora de obligaciones crediticias y la facultad de acelerar el pago de su acreencia si ve peligrar el rescate de las garantías que acceden a la obligación principal.

Que, por lo expuesto, no habiéndose allegado antecedentes suficientes a fin de probar los hechos en que funda la excepción de nulidad deducida, se desestimará la excepción deducida”⁴.

La Corte de Apelaciones de Temuco⁵ confirmó dicha sentencia, sin mayor argumentación.

² Escrito de oposición de excepciones, p. 17.

³ *Op. cit.*, p. 31.

⁴ Banco Santander con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía (2022).

⁵ Banco Santander con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía (2023).

En contra de dicha sentencia, se alzó la sociedad demandada por vía de casación en el fondo.

En cuanto a la decisión del tribunal de primera instancia de rechazar la excepción de nulidad de la obligación, la demandada estima que se incurrió en un error al interpretar las normas decisorias *litis*, señalando:

“Nuestra tesis consiste en que si estas normas se hubieran interpretado y aplicado correctamente, los tribunales de la instancia deberían haber establecido que las cláusulas que permitieron al banco ejecutante acelerar anticipadamente el crédito —no obstante estar la deudora al día en el pago de sus cuotas— son de aquellas denominadas cláusulas de adhesión, y que además tenían el carácter de abusivas, y por esa razón debieron ser declaradas nulas, así como la obligación de pagar anticipadamente el crédito”⁶.

Señaló que, si los jueces de instancia hubiesen interpretado correctamente las normas aplicables, habrían declarado:

“Que la cláusula 18° letras d) y f) en relación a la prohibición de no enajenar el inmueble hipotecado, son cláusulas de adhesión en los términos y contexto de la Ley N° 19.496 o Ley de Protección del Consumidor.

Luego, en virtud de la norma establecida en el artículo 16 letra g) de la Ley N° 19.496 o Ley de Protección del Consumidor, habrían afirmado que dichas cláusulas no pueden haber producido efecto alguno y haber declarado que son nulas por tener la calidad de cláusulas abusivas, y que especialmente la cláusula contractual que prohíbe la enajenación del inmueble hipotecado es nula en virtud de las normas del derecho común (código civil)”⁷.

El 24 de octubre de 2024, la Corte Suprema acogió el recurso de casación interpuesto por la sociedad demandada, y revocó la sentencia recurrida. En su lugar, acogió la excepción de nulidad de la obligación, rechazando la demanda de desposeimiento.

La Corte Suprema estimó que la cláusula décimo octava, fundamento de la demanda, era abusiva y, por tanto, nula. Respecto de la sanción a aplicar por abusividad, señaló lo siguiente:

“Trigésimo octavo: Las estipulaciones declaradas abusivas adolecen de un vicio de nulidad y, por lo mismo, procede a esta Corte declararla. Así lo establece, por un lado, el encabezado del artículo 16 de la LPDC al declarar que: ‘No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones [...]’; y, por otro, precisando la sanción de ineficacia aplicable a las cláusulas abusivas, el artículo 16 A expresa que: ‘Declarada la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión, por aplicación de alguna de las

⁶ Recurso de casación en el fondo de la demandada, p. 37.

⁷ *Op. cit.*, p. 55.

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 último caso, el juez deberá declarar nulo, en su integridad, el acto o contrato sobre el que recae la declaración'. Entonces, la sanción que la ley adjudica las estipulaciones de la letra d) y de la letra f) de la cláusula Décimo Octavo del contrato es la nulidad, una nulidad parcial. Sin embargo, la pregunta que plantea el último precepto es la siguiente: ¿qué clase de nulidad produce el carácter abusivo de una cláusula o estipulación de acuerdo con los artículos 16 y 16 A de la LPDC? La respuesta a esta pregunta exige, de una parte, develar cuál es la naturaleza jurídica de la norma del artículo 16 y, de otra, una vez, definida tal naturaleza, definir la clase de nulidad aplicable. La respuesta a estas dos preguntas es bastante sencilla. Por una parte, la norma del artículo 16 es una norma prohibitiva, las cláusulas abusivas constituyen actos (cláusulas o estipulaciones) prohibidos por la ley, en este caso, por la LPDC, de modo que conforme con los artículos 12, 1682 y 1466, todos del Código Civil, ellas son nulas absolutamente por adolecer de objeto ilícito⁸.

“Trigésimo noveno: Como ha quedado dicho, se trata de una nulidad absoluta parcial —que es la regla general en esta materia— que, por lo mismo, afecta únicamente dos estipulaciones de la cláusula en cuestión, conservando su eficacia la cláusula respecto los eventos que ella prevé no afectados por la resolución de esta Corte y la facultad que su ocurrencia confiere al acreedor; asimismo el restante contenido del contrato de compraventa, mutuo e hipoteca.

La nulidad sólo afecta un elemento que configura la obligación nacida del mutuo, esto es, su exigibilidad modificada por un elemento accidental, la división en cuotas pagaderas dentro de un plazo para el evento de la insolvencia y la infracción de la prohibición de no gravar y enajenar el inmueble hipotecado.

Entonces, la nulidad absoluta parcial de las estipulaciones no afecta la existencia de la obligación nacida del contrato de mutuo, sino únicamente elemento accidental de ella, su exigibilidad modificada por la cláusula de aceleración que confiere al acreedor la facultad de anticipar el pago de la deuda respecto de los eventos previstos por las estipulaciones de sus letras d) y f).

De esta manera, conforme con lo dispuesto por el artículo 1687 del Código Civil, la nulidad declarada por esta Corte deja sin efecto estas dos estipulaciones, confirmando a las partes el derecho para ser restituidas al mismo estado en que se hallarían si no hubiesen existido estas estipulaciones nulas. La interrogante es cuál es el significado del efecto de la nulidad en este caso? [sic] La respuesta es que, el acreedor respecto de estas dos estipulaciones nunca fue titular de la facultad de anticipar el pago de la deuda [sic]. Por consiguiente, ante el incumplimiento de una obligación respecto de cualquier acreedor; o la enajenación del inmueble hipotecado, el pago de la obligación será tal y cual fue pactado originariamente —en cuotas—, sin que el acreedor, habrá que repetirlo, tenga la referida facultad⁹.

⁸ Sentencia de casación.

⁹ Sentencia de casación.

“6° Que de todo lo expuesto, se concluye que las estipulaciones de las letras d) y f) de la cláusula Décimo Octavo del contrato de Compraventa, Mutuo e Hipoteca de 23 de mayo del 2011 tienen el carácter de abusivas, según lo dispone la letra g) del artículo 16 de la LPDC y, por lo mismo, de conformidad con el artículo 16 A del mismo cuerpo legal, son nulas y de ningún valor al adolecer de objeto ilícito por tratarse de estipulaciones prohibidas por la ley (artículos 12, 1682 y 1466 del Código Civil) y, por consiguiente, son nulas de nulidad absoluta parcial, afectando sólo a las estipulaciones nulas, no así a las restantes estipulaciones de la cláusula Décimo Octavo del contrato de compraventa, mutuo e hipoteca, como tampoco al restante contenido de esta convención. La declaración de nulidad da derecho a las partes a ser restituidas al estado anterior a la celebración del contrato nulo, particularmente de las referidas estipulaciones, de modo que, conforme con el artículo 1687 del Código Civil, el Banco Santander nunca fue titular de la facultad de acelerar la deuda ante la ocurrencia de cualquiera de los dos eventos previstos por las dos estipulaciones impugnadas: insolvencia en los términos indicados y la enajenación de inmueble hipotecado, de modo que la deuda conserva respecto de esos eventos la modalidad bajo la cual fue pactada, esto es, pagaderos a plazo en cuotas iguales y sucesivas. Esa es la extensión del efecto anulatorio que hace procedente la excepción de nulidad prevista en el artículo 464 N° 14 del Código de Procedimiento Civil, la que será acogida”¹⁰.

En síntesis, la Corte Suprema estimó que la cláusula décimo octava era abusiva y, por tanto, nula. Argumentó que el art. 16 de la LPDC es una norma prohibitiva, por lo cual las estipulaciones abusivas constituyen actos prohibidos por la ley que, conforme a los arts. 12, 1682 y 1466 del *Código Civil*, son nulos absolutamente por adolecer de objeto ilícito. Se precisó que se trata de una nulidad absoluta parcial, que afecta solo a las letras d) y f) de la cláusula, dejando el resto del contrato vigente. Respecto a los efectos, la Corte aplicó el art. 1687 del *Código Civil*, señalando que la nulidad deja sin efecto las estipulaciones y otorga el derecho a ser restituidos al estado anterior, lo que significa que el banco nunca fue titular de la facultad de anticipar el pago por esos eventos y la deuda debe conservar su modalidad de pago original en cuotas.

277

II. DOCTRINA SOBRE LA SANCIÓN POR ABUSIVIDAD

A raíz de la falta de especificidad de la LPDC en cuanto al tipo de nulidad aplicable a las cláusulas abusivas, se ha generado en la doctrina nacional una discusión al respecto. En esta parte pretendemos resumir, al menos someramente, dicha discusión y los principales argumentos de cada postura. Si bien nuestro análisis se enfoca en la abusividad por insatisfacción del control de contenido, la misma discusión se ha desarro-

¹⁰ Sentencia de reemplazo.

llado de forma inminente en relación con la insatisfacción del control por incorporación¹¹.

La primera postura –la mayoritaria–¹² sostiene que la sanción a las cláusulas abusivas es la nulidad absoluta. Los argumentos de dicha premisa son los siguientes.

- Primero, señalan que quedaría descartada la nulidad relativa, por tratarse de una sanción aplicable a la omisión de algún requisito establecido en atención a la calidad o estado de las partes que intervienen en el acto, que no es el caso de las cláusulas abusivas, que se tratan de un vicio que afecta al negocio.
- En segundo lugar, argumentan que, aunque el tenor de la norma del art. 16 contenga la frase “no producirán efecto alguno”, se debe descartar la inexistencia por no encontrarse reglamentada expresamente en nuestro ordenamiento.
- Luego, dicen que al no disponer nada en la LPDC sobre la ineficacia a que da lugar la declaración de abusividad, se debiera recurrir al régimen común de la nulidad, contemplado en el título xx del libro iv del *Código Civil*, y aplicarle las reglas de la nulidad absoluta.
- Por último, indican que como se trata de cláusulas prohibidas por las leyes, adolecerían de objeto ilícito según el art. 1466 del *Código Civil*, sancionado con nulidad absoluta según el art. 1682 del *Código de Bello*.

Otro de los argumentos más citados a favor de la nulidad absoluta es el que la abusividad de términos generales y contractuales es una cuestión de orden público o interés general¹³. Así lo sostiene expresamente Carlos Pizarro, al señalar:

“en el ámbito de los consumidores no admite discusión que debiera tratarse de la nulidad absoluta, al incidir en una cuestión de orden público e interés general y atenderse a la naturaleza del contrato”¹⁴.

Felipe Fernández ha argumentado también en la misma línea:

“en materia de cláusulas abusivas existe un interés general, en los términos que se ha entendido por la práctica judicial y la doctrina, que está determinado por la propia ley, aun cuando medie un vínculo contractual específico”¹⁵.

¹¹ En ese sentido, por ejemplo, Juan Ignacio Contardo ha señalado que las cláusulas que no cumplen con los requisitos de escrituración serían inexigibles respecto del consumidor. CONTARDO (2014), p. 125. Por su parte, Gabriel Hernández y Sebastián Campos han sostenido que dichas cláusulas adolecerían de nulidad absoluta. HERNÁNDEZ y CAMPOS (2020), p. 342.

¹² LORENZINI y POLIT (2013), pp. 465-480; TAPIA y VALDIVIA (2002); HÜBNER (1999), p. 141. Antes de la dictación de la LPDC, BAMBACH (1991). Más recientemente, véase: CAMPOS (2019), pp. 246-280; CAMPOS (2024), p. 223; AGUILAR (2020), pp. 47-48; FERNÁNDEZ (2023), pp. 125-127.

¹³ No vamos a ahondar aquí en las diferencias entre orden público e interés general. Sirve por ahora señalar que muchas veces estos términos han sido entendidos como sinónimos, pero que no es un asunto pacífico. Maite Aguirrezabal señala: “la segunda asimila los intereses supraindividuales al interés general o al interés público” e, incluso, concluye “afirmando que el interés colectivo es sinónimo del interés público”. AGUIRREZABAL (2006), p. 80.

¹⁴ PIZARRO (2013), p. 353. En el mismo sentido, TAPIA y VALDIVIA (2002), p. 162.

¹⁵ FERNÁNDEZ (2023), p. 132.

No obstante, este último argumento es criticado por otros autores que consideran que la nulidad absoluta, orientada al interés general, es incompatible con el derecho del consumo, el cual protege el interés privado de la parte débil¹⁶.

No compartimos esta última postura porque tal enfoque prescinde del contexto propio de las relaciones de consumo y reduce su análisis a una lógica estrictamente bilateral, centrada en la protección de una parte considerada estructuralmente más débil. Si bien la asimetría entre proveedor y consumidor resulta innegable y posee relevancia desde una perspectiva contractual y regulatoria, ella no agota las razones que explican la intensidad y alcance del control del contenido contractual en este ámbito. Limitar la justificación de dicho control a la tutela del interés individual del consumidor implica desconocer una dimensión adicional y decisiva de estas relaciones: su incidencia en el funcionamiento general del mercado.

En efecto, las relaciones de consumo no solo involucran intereses individuales contrapuestos, sino que se insertan en un entramado económico más amplio, en el cual el consumidor constituye uno de los principales actores. Desde esta perspectiva, el control de las cláusulas abusivas responde a la necesidad de resguardar el sano desenvolvimiento de las relaciones de consumo en su conjunto, lo que justifica su configuración como una cuestión de orden público. La corrección de desequilibrios contractuales no persigue solo restablecer la equidad en una relación concreta, sino asegurar condiciones mínimas de corrección y confianza en el mercado, cuyo deterioro afecta a la colectividad en su conjunto.

En este sentido, ayuda comprender que el orden público ha sido definido como

“el conjunto de normas y principios jurídicos que inspiran el supremo interés de la colectividad y que son esenciales para asegurar el correcto funcionamiento de esta en un determinado momento histórico”¹⁷.

Se trata, además, de un concepto flexible y variable, cuya determinación corresponde al juez caso a caso¹⁸. En la misma línea, el orden público se encuentra conformado por “un conjunto de normas y principios que constituyen las bases esenciales de la organización social en un momento determinado”, en cuanto expresan los

“valores preferentes, en función de fines específicos que, en un momento dado, adquieren especial significación por representar la orientación superior de la sociedad”¹⁹.

De este modo, el orden público opera como un elemento actualizador del derecho, tanto en su contenido como en su relevancia axiológica, al permitir proyectar los principios rectores de la vida social sobre la interpretación y aplicación de la ley. En

¹⁶ ARÉVALO (2016).

¹⁷ ALESSANDRI y SOMARRIVA (1971), p. 162.

¹⁸ DUCCI (2010), p. 27.

¹⁹ RODRÍGUEZ (1995), pp. 236-243.

consecuencia, las normas y principios que lo integran gozan de primacía y se imponen, incluso, frente a la voluntad de las partes²⁰. Desde esta óptica, el control de las cláusulas abusivas no puede comprenderse solo como una técnica de protección individual, sino como un mecanismo destinado a resguardar intereses generales que trascienden la relación contractual concreta.

Volviendo a las posturas sobre la sanción por abusividad, en una vereda distinta, encontramos un sector de la doctrina nacional que sostiene que la nulidad a que da lugar las cláusulas abusivas es una de carácter autónoma e independiente, distinta a la conceptualización existente en el derecho común.

Así, identificamos la postura de Álvaro Vidal, quien, apartándose del concepto de nulidad, propuso que la sanción se trataba de una “ineficacia propiamente dicha”²¹ que operaría de pleno derecho, permitiendo al consumidor desconocer el acto sin que se altere su satisfacción ya producida por el cumplimiento del contrato, protegiendo así al consumidor de los abusos que puede cometer el proveedor que le impone los términos del contrato. Señala que su postura:

“es la que más cuadra con la naturaleza y finalidad de la norma protectora del consumidor y coincide plenamente con la solución que se adopta en el derecho comparado, donde, además, de declarar la ineficacia de la cláusula regulan el procedimiento para su declaración judicial y ordenan la integración de la laguna contractual resultante a través de la norma de derecho común”²².

Por su parte, Jorge Baraona²³ plantea que se trata de una nulidad de pleno derecho, *ab initio*, *ab radice*, con necesidad de declaración judicial. Sus argumentos son varios, pero el fundamental, señala:

“si el sistema legal ha decidido no darle eficacia de manera absoluta a las cláusulas consideradas abusivas, en el marco de un acto de consumo, no podrían tener valor en ningún extremo, ni siquiera por vía provisional”²⁴.

Lo anterior, debido a que la eficacia provisional de la nulidad absoluta iría expresamente en contra del tenor del art. 16 cuyo encabezado señala “no producirán efecto alguno”.

Siguiendo su línea argumentativa, Jorge Baraona concluye que el régimen de nulidad absoluta del *Código Civil* no es funcional para el derecho del consumo, especialmente en cuanto a la legitimación activa, que impediría al propio consumidor o a quien sus derechos represente, accionar por aplicación de la máxima *nemo auditur propriam turpitudinem allegans* e, incluso, posibilitar que el proveedor sí pueda accionar

²⁰ RODRÍGUEZ (1995), pp. 236-237.

²¹ VIDAL (2000), p. 253.

²² *Ibid.*

²³ BARAONA (2014), pp. 233-241; BARAONA (2018), pp. 374-378.

²⁴ BARAONA (2014), p. 235.

en la medida que no haya conocido ni debido conocer la existencia del vicio²⁵. Todo lo anterior iría en contra del espíritu protector de la LPDC.

Sebastián Campos, defensor de la tesis de nulidad absoluta, ha dicho:

“el régimen de nulidad absoluta no solo es adecuado para las cláusulas o estipulaciones abusivas, sino que, rectamente entendido, es más protector que el régimen que parte de la doctrina ha intentado construir por vía interpretativa”.

A su juicio:

“la nulidad absoluta opera de pleno derecho, no se purga por el lapso del tiempo [...], puede ser alegada por todo quien tenga interés en ello [...], y puede y debe ser declarada de oficio cuando aparezca de manifiesto”²⁶.

Además, explica que, según él lo entiende, el escollo de la eficacia provisoria que esgrime Jorge Baraona es derrotable, y señala que la circunstancia de que la nulidad absoluta opere de pleno significa que la sentencia que constata la ineficacia

“será meramente declarativa, limitándose a reconocer una sanción que ya ha operado de pleno derecho y a otorgar la tutela restitutoria que de tal sanción deriva”²⁷.

Volviendo con la postura minoritaria, autores como Álvaro Vidal y Jorge Baraona, fueron de los primeros autores en defender la existencia de un estatuto autónomo de ineficacia basado en principios especiales del derecho del consumo²⁸. Hace algunos años, María Morales (coautora de este comentario) sostuvo que las posturas de Álvaro Vidal y Jorge Baraona son las que más se acercan a la solución correcta, ya que ambas tienen como parámetro el fin protector de la parte más débil del derecho del consumo²⁹. Con todo, actualmente se estima que aquellas bien podrían funcionar como propuesta de *lege ferenda*, pues al tratarse la ineficacia de cláusulas de una materia que compromete el orden público, la interpretación debe ser estricta y ceñirse a la normativa existente, evitando que la función judicial sustituya las opciones de política legislativa.

Asimismo, sosteniendo la tesis de una nulidad particular, pero separándose en cierto punto de la postura de Jorge Baraona, se ha pronunciado Erika Isler, señalando:

“el argumento de texto que se puede invocar para defender la vigencia de una nulidad particular se encuentra en el encabezado del artículo 16 de la LPDC, en el sentido de que señala que las causales que con posterioridad tipificará ‘no

²⁵ RODRÍGUEZ (1995), p. 237.

²⁶ CAMPOS (2024), p. 223. En el mismo sentido: CAMPOS (2019), pp. 278-279.

²⁷ CAMPOS (2024), p. 214.

²⁸ En el mismo sentido, véase: MORALES y VELOSO (2019), p. 159; CORNEJO (2021), p. 24; ISLER (2022).

²⁹ MORALES y VELOSO (2019), p. 159.

producen efecto alguno'. La redacción establecida en tales términos da a entender que la sanción procedería de pleno derecho y no requeriría declaración judicial"³⁰.

En principio, Hernán Corral estuvo, también, por aceptar la nulidad absoluta de las cláusulas abusivas, indicando:

"al no disponer nada la Ley N° 19.496 sobre este tema deberá recurrirse al régimen común de la nulidad contemplado en el título xx del libro iv del Código Civil y aplicarse la prescripción de la acción de nulidad absoluta —sería un caso de nulidad parcial por objeto ilícito por estar la cláusula prohibida por las leyes: cfr. artículo 1466 del Código Civil—, que exige un lapso de diez años desde la fecha del acto o contrato (artículo 1683 del Código Civil)"³¹.

Posteriormente el autor se desalineó de esta opinión inicial para adherir a la postura de Jorge Barahona, señalando:

"No es posible calificar esta nulidad como absoluta o relativa, aunque tenga semejanzas con una y otra. Nuevamente estamos ante un régimen especial de nulidad que tiene sus propias y singulares características"³².

282

Sin embargo, no existe un desarrollo respecto de cuáles serían esas propias características y efectos, lo cual es lógico porque no existe en la Ley n.º 19496 algún desarrollo al respecto por lo que todas aquellas posturas que proponen una nulidad especial son en realidad propuestas de *lege ferenda*.

III. JURISPRUDENCIA SOBRE LA SANCIÓN POR ABUSIVIDAD³³

La jurisprudencia tampoco ha sido uniforme en la materia, no obstante que ha tendido a alinearse con la tesis de la nulidad absoluta.

Algunos fallos, como por ejemplo SERNAC con Inmobiliaria Las Encinas de Peñalolén³⁴ y SERNAC con Comercializadora S.A.³⁵, han declarado explícitamente que la sanción es la nulidad absoluta por incidir en el orden público y el interés gene-

³⁰ ISLER (2022), p. 124.

³¹ CORRAL (2013), p. 226.

³² CORRAL (2018), p. 726.

³³ La búsqueda de sentencias se realizó en el portal unificado de sentencias del Poder Judicial, sobre la base de los siguientes criterios: Corte Suprema, búsqueda avanzada. Literal: "cláusulas abusivas"; todas: "nulidad". Resultados cincuenta y cinco sentencias, estudiadas para determinar su pertinencia.

³⁴ SERNAC con Inmobiliaria Las Encinas de Peñalolén (2014). Confirmada por la Corte Suprema en rol n.º 23092-2014.

³⁵ SERNAC con Comercializadora S.A (2021). Confirmada por la Corte Suprema en rol n.º 13563-2021.

ral, siguiendo la primera postura doctrinal. La sentencia comentada (rol 34713-2023) refuerza esta línea al vincular la abusividad con el objeto ilícito.

La Corte Suprema, en el caso SERNAC con Hites Inversiones Limitada³⁶, reconoció la aplicación del art. 1687 del *Código Civil*, admitiendo de manera indirecta la obligación del proveedor de realizar restituciones mutuas tras la declaración de nulidad, respaldando el efecto retroactivo de la sanción. El fallo, objeto de este análisis, reitera que las partes deben volver al estado anterior a la estipulación nula, señalando la Corte:

“SEXTO: [...] La declaración de nulidad da derecho a las partes a ser restituidas al estado anterior a la celebración del contrato nulo, particularmente de las referidas estipulaciones, de modo que, conforme con el artículo 1687 del Código Civil, el Banco Santander nunca fue titular de la facultad de acelerar la deuda ante la ocurrencia de cualquiera de los dos eventos previstos por las dos estipulaciones impugnadas: insolvencia en los términos indicados y la enajenación de inmueble hipotecado, de modo que la deuda conserva respecto de esos eventos la modalidad bajo la cual fue pactada, esto es, pagaderos a plazo en cuotas iguales y sucesivas. Esa es la extensión del efecto anulatorio que hace procedente la excepción de nulidad prevista en el artículo 464 N° 14 del Código de Procedimiento Civil, la que será acogida”.

Un grupo distinto de sentencias es bastante más tímido a la hora de pronunciarse al respecto, declarando la abusividad, pero omitiendo señalar qué tipo de nulidad es la que recae sobre las cláusulas abusivas. Así, por ejemplo, en el caso SERNAC con Cencosud Retail S.A.³⁷, la Corte Suprema señaló:

“QUINTO: [...] En lo que respecta a la infracción que se tuvo por constatada en autos, han razonado correctamente los jueces del grado al estimar que la sanción por la infracción al artículo 16 letra g) de la ley 19.496 corresponde a la nulidad de la cláusula de competencia, y que únicamente procede la multa por la infracción al artículo 50 A, siendo soberano el Tribunal al fijar la multa por esta infracción en 45 UTM”.

Asimismo, sin especificar nada, se pronunció la Corte en el caso SERNAC con Ticketmaster³⁸, señalando:

“DÉCIMO SÉPTIMO: [...] Al respecto debe precisarse que correspondiendo aplicar la sanción de nulidad por la infracción del artículo 16 de la ley 14.496, que ha tenido también lugar, la privación de valor que consagra la disposición del artículo 17 no tendría efecto práctico”.

³⁶ SERNAC con Hites Inversiones Limitada (2023).

³⁷ SERNAC con Cencosud Retail S.A (2019).

³⁸ SERNAC con Ticketmaster (2018).

Trasladándonos del ámbito civil al infraccional —aunque no es el foco de este trabajo— existe una discusión sobre si la declaración de nulidad excluye la multa administrativa. En *SERNAC con Constructora Santa Beatriz*³⁹, la Corte Suprema determinó que si el art. 16 ya establece una sanción jurídica (la nulidad), no procede aplicar, además, la multa genérica del art. 24⁴⁰, a menos que existan otras infracciones como el deber de información. Otros fallos, como *SERNAC con Financiera La Elegante*⁴¹, sostienen que la declaración de nulidad no impide una condena infraccional, y en casos de demandas colectivas como *SERNAC con Needish (Groupon)*⁴², se ha establecido que, aunque se infrinjan varios preceptos, si esto ocurre mediante un acto único (la redacción del contrato de adhesión), debe aplicarse una multa única bajo el concepto de unidad de acción.

IV. REFLEXIÓN DE LOS AUTORES

En esta sección sostenemos que la configuración y aplicación de la sanción de ineficacia derivada de la abusividad debe construirse a partir del derecho vigente, mediante una lectura sistemática que combina:

- (i) la supletoriedad del *Código Civil* y
- (ii) el art. 2 ter de la LPDC.

En primer lugar, el art. 4 del *Código Civil* consagra una regla de supletoriedad que permite acudir a sus disposiciones en aquello que la legislación especial no regula de manera expresa. En segundo término, el art. 2 ter de la Ley n.º 19496 dispone que sus normas

“se interpretarán siempre en favor de los consumidores, de acuerdo con el principio pro consumidor; y, de manera complementaria, según las reglas contenidas en el párrafo 4º del Título Preliminar del Código Civil”.

Esta remisión expresa confirma que el *Código Civil* añade y suple allí donde la LPDC presenta vacíos, sin que ello autorice a los intérpretes a crear instituciones o efectos no previstos. El principio proconsumidor, por su parte, orienta la interpretación de las normas disponibles en el sentido más favorable a la parte consumidora, pero no habilita una construcción judicial de regímenes autónomos al margen del sistema de fuentes. De hecho, sostener que existen instituciones no previstas por el ordenamiento con efectos no regulados por el mismo representa una vía de incertidumbre que no puede ser favorable al consumidor si consideramos esa propuesta en términos generales.

³⁹ *SERNAC con Constructora Santa Beatriz* (2019).

⁴⁰ En el mismo sentido, *MOMBERG* (2025).

⁴¹ *SERNAC con Financiera La Elegante* (2019).

⁴² *SERNAC con Needish Limitada* (2021).

Estimamos correcto el razonamiento de la Corte Suprema cuando recurre al derecho común para precisar la sanción aplicable a las cláusulas abusivas. En efecto, si —como expusimos en el apartado II— el control de cláusulas abusivas compromete un interés general, en cuanto asegura condiciones mínimas de corrección y confianza en el mercado, entonces la discusión no puede agotarse en el plano bilateral de los intereses de las partes. El fenómeno del consumo ocupa un lugar estructural en el funcionamiento de la economía y, por ello, su regulación persigue, también, objetivos que exceden la tutela individual, rasgo que aproxima esta materia —en términos funcionales— a otros ámbitos de orden público económico, como ocurre con la libre competencia. Desde esta perspectiva, la calificación de la sanción como nulidad absoluta se muestra consistente con el hecho de que la abusividad se proyecta sobre el interés general y no solo sobre el equilibrio de una relación contractual concreta.

En ese marco, la sentencia entiende que el art. 16 de la LPDC contiene una prohibición en la fórmula legal “no producirán efecto alguno” que no se limitaría a describir una consecuencia, sino que expresa la decisión del legislador de privar de eficacia a cláusulas que el ordenamiento no tolera en contratos de adhesión. En tal sentido, la abusividad se traduce en la celebración de un acto proscrito por la ley, lo que conduce —como concluye la Corte— a la nulidad absoluta por objeto ilícito conforme a los arts. 1466, 1682 y concordantes del *Código Civil*.

Sobre este punto, estamos más de acuerdo con el resultado del razonamiento que con el razonamiento mismo. En efecto, parece algo forzado concluir que la expresión legal “no producirán efecto alguno” nos lleve a interpretar cómodamente que el 16 es una norma prohibitiva. Más bien lo primero que surge de una expresión como aquella es la inexistencia. Sin embargo, coincidimos con Lilian San Martín en que la inexistencia no tiene cabida en el *Código de Bello* y que se trató de una decisión deliberada de su redactor quien estableció la nulidad absoluta como la más drástica sanción del ordenamiento, esto con conocimiento de la equivalencia conceptual entre ambas clases de ineficacia, reconociendo su carácter insanable e *ipso iure*⁴³. Yendo más allá, lo que habría aquí es una falta de consentimiento, que de igual forma llega al resultado de la nulidad absoluta asumiendo que “la distinción entre requisitos de existencia y validez corresponde a una distinción doctrinaria desconocida para el Código Civil”⁴⁴, que, en realidad, solo se preocupa de la aptitud del acto para producir efectos jurídicos, y la expresión ‘valor’, empleada en el 1681 del *Código*, se refiere a la ineficacia del acto en sentido amplio.

Aceptado este encuadre, corresponde, también, asumir sus efectos característicos de la nulidad absoluta, entre los cuales destacan la declaración de oficio cuando la nulidad aparece de manifiesto, su alegación por todo quien tenga interés (con las limitaciones pertinentes) y, de modo especialmente relevante para el caso, el efecto restitutorio del art. 1687 del *Código Civil*, en cuanto permite retrotraer a las partes al estado anterior en lo que concierne a la estipulación invalidada.

⁴³ SAN MARTÍN (2015), p. 762.

⁴⁴ *Op. cit.*, pp. 764-765.

Un aspecto que merece atención particular, y que no fue abordado por la sentencia comentada, tiene relación con la eventual aplicación de la máxima *nemo auditur propriam turpitudinem allegans* en materia de nulidad de cláusulas abusivas. Parte relevante de la doctrina ha sostenido que dicha regla no solo no resulta disfuncional en el derecho del consumo, sino que cumple una función adecuada dentro del sistema. En esta línea, Sebastián Campos ha argumentado que la prohibición contenida en el art. 1683 del *Código Civil* impide, con toda propiedad, que el proveedor solicite la declaración de nulidad de una cláusula abusiva, en la medida en que, como profesional que predispone cláusulas no negociadas, conoce o, al menos, debe conocer su contenido y eventual abusividad. Por el contrario, afirma que esta regla “jamás” precluiría la legitimación del adherente, pues este no tendría el deber de conocer el contenido de cláusulas no negociadas que no recaen sobre elementos esenciales o económicos del contrato⁴⁵. En una formulación anterior, el mismo autor sostuvo que, incluso, si se estimara —hipótesis que considera poco realista— que un adherente promedio conoció o debió conocer una cláusula abusiva, ello no podría impedirle accionar, dado el tenor del art. 50 de la LPDC, cuya interpretación contraria privaría de sentido útil tanto a dicha disposición como a la propia nulidad de las cláusulas abusivas, desnaturalizando el orden público de protección que informa la ley⁴⁶.

Si bien compartimos la idea central de que la regla *nemo auditur propriam turpitudinem allegans* no puede operar en perjuicio del consumidor promedio ni ser instrumentalizada por el proveedor predisponente, estimamos que la afirmación según la cual dicha máxima nunca podría aplicarse al adherente requiere ser matizada. En efecto, el sistema de protección del consumidor parte de una presunción estructural de asimetría, pero es sabido que dicha situación no se verifica con igual intensidad en todos los supuestos ni respecto de todos los sujetos comprendidos bajo el concepto de consumidor o asimilados a este. Existen escenarios en los que el adherente presenta un grado relevante de experticia o capacidad de influencia contractual, como ocurre con consumidores expertos por su formación o actividad profesional, con micro o pequeños empresarios que actúan dentro del giro propio de su empresa⁴⁷, o con relaciones de consumo cuya configuración concreta atenúa o, incluso, neutraliza la asimetría informativa y técnica que justifica la tutela reforzada. A ello se suman aquellos casos —menos frecuentes, pero no inexistentes— en que el adherente tuvo una posibilidad real de incidir en la redacción de la cláusula cuestionada, modificarla o, más aún, proponerla, aun en el contexto de la contratación por adhesión⁴⁸.

En tales hipótesis, resulta difícil sostener sin matices que el adherente carecía del deber o, al menos, de la posibilidad razonable de conocer el vicio que afecta a la cláu-

⁴⁵ CAMPOS (2024), p. 217.

⁴⁶ CAMPOS (2019), p. 263.

⁴⁷ Para un análisis sobre la aplicación de la LPDC a empresarios, véase MORALES, TOLEDO y CARRASCO (2023).

⁴⁸ Esta conclusión es fruto de un intercambio producido entre las académicas María Elisa Morales —coautora— y Lilian San Martín, durante la conferencia de la última en las Jornadas de Tesistas en Derecho Privado de la Universidad Austral, el 5 de diciembre de 2025.

sula. Desde esta perspectiva, no parece injustificado admitir que, acreditado un conocimiento efectivo o imputable del vicio, pueda operar la exclusión de legitimación activa prevista en el art. 1683 del *Código Civil*, conforme al cual la nulidad absoluta puede ser alegada por todo aquel que tenga interés en ello, “excepto el que ha ejecutado el acto o celebrado el contrato, sabiendo o debiendo saber el vicio que lo invalidaba”. Esta conclusión se ve reforzada por el art. 1468 del mismo cuerpo legal, que impide la repetición de lo dado o pagado por objeto o causa ilícita “a sabiendas”, regla que presupone un estándar de conocimiento relevante y que sanciona al contratante que participa conscientemente en la ilicitud. Como ha destacado Patricia López, estas normas no descansan en una ficción general de conocimiento de la ley, sino en un conocimiento real, personal y efectivo, distinto del que se presume por el solo ministerio del art. 8.º del *Código Civil*⁴⁹.

Esta aproximación encuentra, además, un respaldo teórico en la función disuasiva que la doctrina comparada ha atribuido a la máxima *nemo auditur propriam turpitudinem allegans*. Lilian Martín ha explicado que dicha regla puede conducir a una liquidación no recíproca del contrato, generando un enriquecimiento de una de las partes, cuando ello se justifica por la necesidad de desalentar conductas reprochables en ámbitos donde está comprometido el interés público⁵⁰. Esta lógica resulta ilustrativa para comprender que la exclusión de tutela no siempre es incompatible con la protección del sistema, cuando el sujeto que pretende beneficiarse de ella ha participado conscientemente en la infracción.

En consecuencia, si bien el derecho del consumo se estructura, por lo general, sobre la base de relaciones asimétricas y justifica una amplia disponibilidad de la acción de nulidad para el consumidor promedio, ello no impide reconocer que, en sede judicial, dicha presunción pueda ser desvirtuada caso a caso. Una excepción de falta de legitimación activa fundada en las reglas de los arts. 1683 y 1468 del *Código Civil* permitiría, en supuestos excepcionales y debidamente acreditados, quebrar la asunción, base o punto de partida de asimetría que informa la LPDC, sin por ello desnaturalizar su orientación protectora general. Este enfoque preserva la coherencia del sistema de fuentes y evita convertir la tutela del consumidor en un blindaje incondicionado llegando al extremo de amparar situaciones injustas.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- AGUIRREZABAL, Maite (2006). “Algunas precisiones en torno a los intereses supraindividuales (colectivos y difusos)”. *Revista Chilena de Derecho*, vol. 33, n.º 1. Santiago.
- AGUILAR, Diego (2020). “Una aproximación a la arbitrariedad como cláusula abusiva: un análisis a la cláusula del no-show”, en Sebastián BOZZO, Rebeca REMESEIRO e Ivette ESIS (coords.). *III Congreso Internacional de Regulación y Consumo*. Santiago: RIL Editores.

⁴⁹ LÓPEZ (2018), p. 264.

⁵⁰ MARTÍN (2023), p. 9.

- ALESSANDRI, Arturo y Manuel SOMARRIVA (1971). *Curso de derecho civil*. Santiago: Nascimento.
- ARÉVALO, Juan Pablo (2016). “El régimen de ineficacia de las cláusulas abusivas en la Ley chilena sobre Protección de los Derechos de los Consumidores”. *Ars Boni et Aequi*, vol. 12, n.º 2. Santiago.
- BAMBACH, María (1991). “Las cláusulas abusivas”, en Enrique BARROS (coord.). *Contratos*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- BARAONA, Jorge (2014). “La nulidad de las cláusulas abusivas en la Ley N° 19.496: naturaleza y régimen”, en Francisca BARRIENTOS (coord.). *Condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas*. Santiago: Ediciones Universidad Diego Portales.
- BARAONA, Jorge (2018). “El régimen jurídico de la nulidad de las cláusulas abusivas en la Ley N° 19.496”, en Álvaro VIDAL (dir.), Gonzalo SEVERIN (coord.). *Estudios de derecho de contratos. Homenaje a Antonio Manuel Morales Moreno*. Santiago: Legal Publishing.
- CAMPOS, Sebastián (2019). *Control de contenido y régimen de ineficacia de las cláusulas abusivas*. Santiago: Thomson Reuters.
- CAMPOS, Sebastián (2024). “Naturaleza de la nulidad de las cláusulas o estipulaciones abusivas en contratos celebrados con consumidores o micro o pequeños empresarios. Sobre la consistencia y funcionalidad del régimen de nulidad absoluta contemplado en el Código Civil”. *Revista Chilena de Derecho Privado*, n.º 42. Santiago.
- CONTARDO, Juan Ignacio (2014). “Ensayo sobre el requisito de la escrituración y sus formas análogas en los contratos por adhesión regidos por la ley N° 19.496”, en Francisca BARRIENTOS (coord.). *Condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas*. Santiago: Ediciones Universidad Diego Portales.
- CORNEJO, Pablo (2021). “Los acuerdos de elección de foro en los contratos internacionales de consumo. Su eficacia en la Ley N° 19.496”. *Latin American Legal Studies*, vol. 8. Santiago.
- CORRAL, Hernán (2013). “Notas sobre el caso ‘Sernac con Cencosud’: el valor del silencio y prescripción de acción de nulidad de cláusulas abusivas. Comentarios de jurisprudencia”. *Revista de Derecho. Escuela de Postgrado*, n.º 3. Santiago.
- CORRAL, Hernán (2018). *Curso de derecho civil. Parte general*. Santiago: Thomson Reuters.
- DUCCI, Carlos (2010). *Derecho civil: Parte general*. 4.ª ed. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- FERNÁNDEZ, Felipe (2023). “El interés comprometido en la declaración de cláusulas abusivas como justificante de la acción por interés general”. *Revista Chilena de Derecho Privado*, n.º 40. Santiago.
- HERNÁNDEZ, Gabriel y Sebastián CAMPOS (2020). “Abusividad por falta de transparencia, nulidad de cláusulas no incorporadas e improcedencia de responsabilidad infraccional”. *Revista Chilena de Derecho Privado*, n.º 34. Santiago.
- HÜBNER, Ana (1999). “Derecho a la contratación en la Ley de Protección al Consumidor”, en Hernán CORRAL (ed.). *Derecho del consumo y protección al consumidor. Cuadernos de Extensión Jurídica*, n.º 3. Santiago.

- ISLER, Erika (2022). “La nulidad derivada de las cláusulas abusivas en el régimen de la Ley N° 19.496”, en Gabriel HERNÁNDEZ (coord.). *Protección del consumidor financiero*. Santiago: DER Ediciones.
- LÓPEZ, Patricia (2018). “Los supuestos y el alcance de la indemnización de daños como medio de tutela precontractual en el Código Civil chileno y su eventual confluencia con la indemnización por incumplimiento contractual”. *Ius et Praxis*, n.º 1. Talca.
- LORENZINI, Jaime y Joaquín POLIT (2013). “El régimen de la nulidad y la resolución en el derecho del consumidor chileno”, en Carmen DOMÍNGUEZ, Joel GONZÁLEZ, Marcelo BARRIENTOS y Juan Luis GOLDENBERG (coords.). *Estudios de derecho civil VIII*. Santiago: Legal Publishing.
- MARTÍN, José María (2023). “¿Aplicación de la regla nemo auditur propriam turpitudinem allegans a la nulidad contractual derivada de la imposición de una cláusula abusiva?”. Disponible en https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Aplicacion_de_la_regla_nemo_auditur_propriam_turpitudinem_allegans.pdf [fecha de consulta: enero de 2026].
- MOMBERG, Rodrigo (2025). “La nulidad como sanción única a las cláusulas abusivas”. *El Mercurio Legal*, 22 de abril de 2025. Disponible en www.pucv.cl/uuaa/site/docs/20250120/20250120102902/columna___nulidad_sancion_unica_clausulas_abusivas.pdf [fecha de consulta: enero de 2026].
- MORALES, María Elisa (2025). “Comentario a la sentencia de la Corte Suprema ‘Banco Santander con Asesorías Abarca, Verdugo, y Compañía’ Rol N° 34713-2023, de 24 de octubre de 2023”, en Iñigo DE LA MAZA, Boris LOAYZA (dirs.), María Leticia SALINAS y Diego SANHUEZA (coords.). *Protección de los derechos de los consumidores: comentarios y sentencias de la Corte Suprema sobre la Ley N° 19.496*. Santiago: DER Ediciones.
- MORALES, MARÍA ELISA, PATRICIA TOLEDO Y HUMBERTO CARRASCO (2023). “Lineamientos para la aplicación del estatuto del consumidor empresario en Chile”. *Revista de Derecho*, vol. 30. Coquimbo.
- MORALES, María Elisa y Franco VELOSO (2019). “Cláusulas abusivas en la Ley N° 19.496, Ley, doctrina y jurisprudencia”, en María Elisa MORALES (dir.) y Pamela MENDOZA (coord.). *Derecho del consumo. Ley, doctrina y jurisprudencia*. Santiago: DER Ediciones.
- PIZARRO, Carlos (2013). “Artículo 16 A”, en Carlos PIZARRO e Iñigo DE LA MAZA (dirs.) y Francisca BARRIENTOS (coord.). *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores*. Santiago: Legal Publishing.
- RODRÍGUEZ, Pablo (1995). *Inexistencia y nulidad en el derecho civil chileno*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- SAN MARTÍN, Lilian (2015). “La teoría de la inexistencia y su falta de cabida en el Código Civil chileno”. *Revista Chilena de Derecho*, vol. 42, n.º 3. Santiago.
- TAPIA, Mauricio y José Miguel VALDIVIA (2002). *Contrato por adhesión. Ley N° 19.496*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- VIDAL, Álvaro (2000). “Contratación y consumo. El contrato de consumo en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores”. *Pro Jure. Revista de Derecho*, n.º 21. Valparaíso.

Normas citadas

Código Civil.

Ley n.º 19496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, *Diario Oficial de la República de Chile*, Santiago, 7 de marzo de 1997.

Jurisprudencia citada

SERNAC con Inmobiliaria Las Encinas de Peñalolén (2014): Corte de Apelaciones de Santiago, de 3 de junio de 2014, rol n.º 8281-2013 (confirmada por la Corte Suprema en rol n.º 23092-2014).

SERNAC con Ticketmaster (2018): Corte Suprema, de 9 de abril de 2018, rol n.º 62158-2016.

SERNAC con Cencosud Retail S.A. (2019): Corte Suprema, de 27 de noviembre de 2019, rol n.º 25739-2019.

SERNAC con Constructora Santa Beatriz (2019): Corte Suprema, de 27 de diciembre de 2019, rol n.º 114-2019.

SERNAC con Financiera La Elegante (2019): Corte Suprema, de 21 de enero de 2019, rol n.º 34507-2017.

SERNAC con Comercializadora S.A. (2021): Corte de Apelaciones de Santiago, de 4 de enero de 2021, rol n.º 11016-2020 (confirmada por la Corte Suprema en rol n.º 13563-2021).

Banco Santander con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía (2022): Segundo Juzgado Civil de Temuco, de 6 de septiembre de 2022, rol n.º C-2000-2018.

SERNAC con Needish Limitada (2021): Corte Suprema, de 10 de septiembre de 2021, rol n.º 28972-2019.

Banco Santander con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía (2023): Corte de Apelaciones de Temuco, de 2 de febrero de 2023, rol n.º 1565-2022.

SERNAC con Hites Inversiones Limitada (2023): Corte Suprema, de 17 de enero de 2023, rol n.º 94988-2020.

Banco Santander con Asesorías Abarca, Verdugo y Compañía (2024): Corte Suprema, de 24 de octubre de 2024, rol n.º 34713-2023.

SIGLAS Y ABREVIATURAS

art.	artículo
arts.	artículos
Cencosud	Centros Comerciales Sudamericanos
cfi.	confróntese
Cía.	compañía
coord.	coordinadora <i>a veces</i> coordinador

coords.	coordinadores
dir.	directora <i>a veces</i> director
dirs.	directores
DOI	Digital Object Identifier
ed.	editor <i>a veces</i> edición
ibid.	ibidem
LPDC	Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores
n.º <i>a veces</i> Nº	número
No.	number
<i>op. cit.</i>	<i>opus citatum</i>
ORCID	Open Researcher and Contributor ID
p.	página
pp.	páginas
RIL	Red Internacional del Libro
S.A.	sociedad anónima
SERNAC	Servicio Nacional del Consumidor
ss.	siguientes
UTM	Unidad Tributaria Mensual
vol.	volumen