

DERECHO DEL CONSUMO

*Eduardo Reveco**

*Ricardo Reveco***

SOBRE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES EN LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA
A PARTIR DEL DESEQUILIBRIO EN LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES
ABOUT THE TERMS AND CONDITIONS IN ELECTRONIC CONTRACTING BASED
ON THE IMBALANCE IN THE RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE PARTIES

CORTE SUPREMA, 27 DE NOVIEMBRE DE 2019, ROL N.º 25739-2019;
CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO, 06 DE MAYO DE 2019, ROL N.º 12758-2019;
Y, 24º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO, 31 DE MAYO DE 2018, ROL N.º C-23576-2015

RESUMEN

Este comentario analiza las sentencias pronunciadas en virtud de una acción en protección del interés colectivo iniciada por el SERNAC destinada a declarar la abusividad de los términos y condiciones predispuestos en el sitio web de una plataforma de comercio electrónico, al cual los consumidores debían adherir al momento de realizar sus compras. El estudio se centra en el razonamiento, a la luz de los criterios establecidos en el artículo 16 letra g) de la ley n.º 19496, efectuado en las distintas instancias y por la Corte Suprema al examinar las cláusulas referidas al derecho de retracto, la formación del consentimiento en la contratación electrónica y las reglas sobre la competencia ante conflictos sufridos por los consumidores.

PALABRAS CLAVE: derecho del consumidor; plataformas de comercio electrónico; contratos por adhesión; cláusulas abusivas; términos y condiciones

357

* Ayudante de Derecho Civil, Universidad de Chile. Dirección postal: Avenida Vitacura 2939, oficina 2202, comuna de Las Condes, Santiago, Región Metropolitana. Correo electrónico: eduardo.reveco@ug.uchile.cl

** Profesor de Derecho Civil, Universidad de Chile. Dirección postal: Isidora Goyenechea 2800, piso 43, comuna de Las Condes, Santiago, Región Metropolitana. Correo electrónico: rreveco@carey.cl

Recepción: 2021-04-16; aceptación: 2021-05-24.

ABSTRACT

This comment analyzes the sentences handed down by virtue of an action in defense of the collective interest initiated by SERNAC aimed at declaring the abusiveness of the terms and conditions set forth on the website of an e-commerce platform, to which consumers had to adhere at the time to make your purchases. The study focuses on reasoning, in light of the criteria established in article 16 letter g) of Law No. 19,496, carried out in the different instances and by the Supreme Court when examining the clauses referring to the right of withdrawal; the formation of consent in electronic contracting and the rules on competition in the face of conflicts suffered by consumers.

KEYWORDS: consumer rights; e-commerce platforms; standar form agreements; unfair contracts terms; terms and conditions

I. EL CASO

En virtud de reclamos masivos por partes de consumidores que reportaron problemas en la entrega de sus productos comprados a través de la página web Paris.cl, el SERNAC examinó su plataforma y verificó presuntas cláusulas abusivas en los términos y condiciones del sitio, que debían ser aceptados por los consumidores al momento de materializar sus compras electrónicas.

Tras fracasar una mediación colectiva iniciada a instancias del SERNAC por los hechos descritos, éste dedujo una acción en protección del interés colectivo de los consumidores, solicitando la declaración de abusividad y consecuencial nulidad –que calificó como “absoluta”¹– de las cláusulas contenidas en los términos y condiciones de la página web Paris.cl, arguyendo que se configuraba un importante desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, en perjuicio del consumidor.

Para fundamentar sus pretensiones, el SERNAC atribuyó la naturaleza jurídica de un contrato de adhesión a las variadas secciones y tópicos contenidas en la página web de Paris.cl que aspiraban a disciplinar y regular las transacciones electrónicas que se materializaban entre el proveedor y sus clientes². En

¹ Sin perjuicio de que la sanción de ineficacia jurídica atribuible a las cláusulas abusivas es una materia discutible en la doctrina. A favor de la nulidad absoluta: TAPIA y VALDIVIA (2002), pp. 161-164; PIZARRO (2013), p. 352; CORRAL (2013), p. 226; LORENZINI y POLIT (2013), pp. 476-478; y, CAMPOS (2018), pp. 15-17. Apoyando la nulidad relativa, al menos hasta antes de la entrada en vigor de la LPDC: BAMBACH (1991), pp. 47-79. A favor de una nulidad autónoma que operaría de pleno derecho: BARAONA (2014), pp. 395-396. Abogando por una ineficacia propiamente dicha que operaría como una especie de inoponibilidad: VIDAL (2000), p. 252. En similar sentido, como una ineficacia especial que produciría una inexigibilidad respecto del consumidor: CONTARDO (2014), pp. 124-127. A favor de la inexistencia: CARVAJAL (2002), p. 131.

² Si bien, en sentido técnico, dichos tópicos y secciones corresponderían a “condiciones generales de la contratación” pues se encontraban predispuestas en el sitio web con el fin de

general, entre las principales cláusulas objetadas por el Servicio, se cuestionó la supuesta existencia de: limitaciones a la devolución del dinero cuando existía anulación de una compra; imposición de condiciones al derecho de retracto; limitaciones al derecho a la garantía legal; infracciones a la formación del consentimiento en materia de contratación electrónica; y, alteración a las reglas de la competencia.

Junto con pedir las restituciones y prestaciones derivadas de los efectos de la nulidad, en los términos del artículo 1687 del *Código Civil*, el SERNAC solicitó que se declarara la responsabilidad infraccional por la inclusión de cláusulas abusivas, conforme al artículo 24 de la LPDC, y que se indemnizaran o repararan adecuadamente a todos los consumidores afectados, conforme a lo establecido en el artículo 3.º letra e) inciso primero de la LPDC, pidiendo al tribunal fijar los grupos y subgrupos de tales consumidores.

El 31 de mayo de 2018, el 24º Juzgado Civil de Santiago³ acogió parcialmente la demanda, declarando abusiva solo la cláusula sobre “Términos y Condiciones” en aquella parte que alteró las reglas de la competencia e impuso una multa de 45 UTM como infracción al artículo 50 A de la LPDC. Tanto la declaración de nulidad del resto de las cláusulas impugnadas como la pretensión resarcitoria fueron rechazadas.

La Corte de Apelaciones de Santiago⁴, conociendo del recurso de apelación deducido por el SERNAC y de una adhesión apelación promovida en segunda instancia por la demandada, confirmó la sentencia definitiva, compartiendo los criterios del tribunal *a quo*, manteniendo la nulidad de la única cláusula declarada abusiva y declarando que las restantes cláusulas cuestionadas se ajustaban a derecho. Asimismo, mantuvo la imposición de la multa por 45 UTM por considerar infringido el artículo 50 A.

La Corte Suprema⁵, vía de recurso de casación en el fondo deducido por el SERNAC, declaró que los sentenciadores razonaron de forma correcta al declarar que las cláusulas cuestionadas no resultaban abusivas, rechazando el recurso interpuesto contra la sentencia de segunda instancia.

Manteniéndose inalterable lo fallado por el tribunal *a quo*, la respectiva sentencia definitiva adquirió el carácter de firme o ejecutoriada⁶, la cual fue cumplida por la demandada, modificando la redacción de la cláusula contrac-

disciplinar futuras relaciones jurídicas con los consumidores, lo cierto es que dichas disposiciones –pese a ser formuladas *ex ante*– se integraron al contrato electrónico de adhesión al momento de ser aceptados y materializarse las compras electrónicas. Se configuraba, de esta forma, un control de contenido de carácter represivo al existir un contrato de adhesión en los términos del artículo 1.º n.º 6 de la LPDC. Parte de la doctrina, sin embargo, estima que la diferenciación entre contrato de adhesión y condiciones generales de la contratación es más bien teórica que práctica: TAPIA y VALDIVIA (2002), pp. 24-25 y PIZARRO y PÉREZ (2013), p. 56.

³ Servicio Nacional del Consumidor con Cencosud Retail S. A. (2018).

⁴ Servicio Nacional del Consumidor con Cencosud Retail S. A. (2019a).

⁵ Servicio Nacional del Consumidor con Cencosud Retail S. A. (2019b).

⁶ El proveído “Cúmplase” fue dictado por el 24.º Juzgado de Civil de Santiago el 22 de enero de 2020.

tual declarada nula en su sitio web y pagando la multa a beneficio fiscal. Tras publicarse el extracto de la sentencia, no compareció ningún consumidor a efectuar reserva de sus acciones civiles.

Dada la escasa cantidad de acciones –principalmente individuales– y sentencias que se pronuncien sobre cláusulas abusivas en la contratación de consumo⁷, el control represivo de fondo efectuado por los tribunales de justicia en este caso constituye un antecedente relevante para delimitar ciertas directrices en la contratación en masa, más aún considerando la vertiginosa proliferación de las plataformas electrónicas.

En este trabajo centraremos nuestro análisis en el pretendido desequilibrio alegado en juicio respecto de las principales estipulaciones en el ámbito del comercio electrónico que ligaban a la empresa proveedora con los consumidores personas naturales, es decir, contratos B2C (*business to consumer*)⁸.

II. ANÁLISIS DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES IMPUGNADOS

1. Sobre el derecho de retracto en los contratos electrónicos

Una de las cláusulas cuestionadas se refería al tópico “Facilitamos tus devoluciones” referida a la devolución de productos cuando los consumidores ejercían su derecho de retracto. El SERNAC aducía que se limitaba dicho ejercicio, el cual debía ser puro y simple en los términos del artículo 3.º bis de la LPDC, no ajustándose a dicho parámetro, por cuanto fijaría un régimen mayor de exigencia al imponer obligaciones extraordinarias.

La criticada cláusula expresaba

“¿No quedaste conforme con tu compra? ¡Realizar una devolución es muy simple en Paris! Puedes dirigirte a cualquiera de nuestras tiendas,

⁷ Esto ha llevado a parte de la doctrina a sostener que el control judicial represivo presentaría señales de fracaso o debilidad en nuestro país, siendo urgente su complementación con controles preventivos. En este sentido, PIZARRO (2007), pp. 31-47; BARRIENTOS (2013), pp. 415-428; y, MORALES (2018), pp. 128-137.

⁸ Sin perjuicio de que las últimas reformas normativas demuestran que las cláusulas abusivas pueden ser controladas en las relaciones B2B (*business to business*), tal como acontece en la ley n.º 20416, que en virtud de su artículo 9.º n.º 2, hace aplicable las normas del párrafo 4 del título II de la LPDC (“normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión”) a los actos y contratos celebrados entre micro o pequeñas empresas con sus proveedores. En idéntico sentido, la ley n.º 21131 del año 2019 que establece el pago a 30 a días, normativa que modificó: (i) la ley n.º 19983 que regula la transferencia y otorga mérito ejecutivo a la copia de la factura, en cuyo inciso sexto del artículo 2.º establece la abusividad de aquellas cláusulas que intentan demorar indebidamente el pago de la factura al vendedor o prestador del servicio, estableciendo hipótesis similares a las consagradas en el artículo 16 de la LPDC, y; (ii) la ley n.º 20169 sobre competencia desleal, al configurar en su artículo 4.º letra i) como un acto de competencia desleal “el establecimiento o aplicación de cláusulas contractuales o conductas abusivas en desmedro de los proveedores”. Para un análisis crítico de esta extensión, véase MOMBERG (2020), pp. 623-633.

presentando tu boleta y producto. Y si no puedes ir a una tienda, no te preocupes, podrás comunicarte con nuestro servicio al cliente al 600 400 8000 o desde celulares al 02 2264 6701 para retirar el producto desde tu casa sin pagar el costo del retiro. Nuestro compromiso es su satisfacción total.

Recuerda que el producto no puede haber sido probado y/o usado, deben tener su embalaje original completo y todos sus accesorios, manuales etc. Es por esto que cuando abras el producto hazlo con cuidado para no romper los sellos, gráficas de caja, bolsas y plumavit”.

En la misma línea, el SERNAC sostenía que no se le informaba al consumidor la posibilidad de pagar el valor de los elementos, tales como embalajes originales, para hacer efectivo el derecho a retractarse de la operación. De acuerdo al mencionado Servicio, se configuraba una transgresión a las exigencias de la buena fe, atendiendo a parámetros objetivos, pues la empresa limitaría el derecho de retracto al no informar el valor, en tiempo y forma, de los embalajes o etiquetas.

De un primer análisis, llama la atención que el reproche del SERNAC se fundara en una restricción al derecho de retracto en circunstancias que el propio artículo 3.º bis letra b) de la LPDC lo consagra en términos facultativos para los proveedores ante contratos electrónicos⁹, es decir, como un elemento de la naturaleza del contrato. En efecto, el citado artículo dispone que el consumidor puede poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación de este en determinados casos, especificando en su letra b):

“En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario”.

Pizarro se refiere a la particularidad de esta hipótesis legal, sosteniendo que

“la protección al consumidor en los contratos electrónicos y aquellos celebrados a distancia puede dejarse sin efecto por la voluntad unilateral del

⁹ La consagración legal con carácter facultativo para los proveedores ha generado variadas críticas por parte de la doctrina, quienes han abogado por su consagración legal en términos obligatorios. En este sentido, Pinochet considera que el legislador fue “tímido” al no consagrar como una prerrogativa irrenunciable a los contratos celebrados por medios electrónicos, “haciendo posible por voluntad unilateral, esta vez del proveedor, el negar la posibilidad de ejercicio de la facultad de retracto al consumidor, lo que según hemos visto contraría los principios inspiradores del Derecho de Consumo. Definitivamente tal excepción debiera ser eliminada”. PINOCHET (2013), p. 173. Pizarro, en idéntico sentido, advertía que: “la exclusión del derecho de retracto será una cláusula de estilo en este tipo de contratación. De esta manera la protección al consumidor se desvanece y parece más bien formal que sustantiva”. PIZARRO (2005), p. 263. De la Maza, siguiendo las ideas de Colin Camerer, sostiene que “la no existencia de un derecho de retracto genera incentivos para que los proveedores generen las condiciones en que los consumidores realizarán irreflexivamente este tipo de negocios”. DE LA MAZA (2003), p. 145.

proveedor. En efecto, el derecho de retracto está supeditado a la exclusión por voluntad del proveedor, el cual puede excluir el derecho de retracto informándolo en los mismos términos que la oferta al consumidor”¹⁰.

Por otra parte, más curioso es que se alegue un desequilibrio entre las prestaciones de las partes en circunstancias que la proveedora junto con proporcionar el derecho de retracto, lo sujetaba a la obligación exigida por el inciso final del artículo 3.º bis de la LPDC, esto es, que el consumidor restituyera en buen estado los elementos originales del embalaje, “como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado”.

Precisamente, por la necesidad de que el consumidor desarrolle una conducta ajustada a los estándares mínimos de la buena fe, se le imponía la obligación de cuidar los elementos accesorios del producto al momento de efectuar la restitución del bien. En este sentido, Pinochet expresa:

“Directamente relacionado con el deber del consumidor de devolver en buenas condiciones el bien recibido, para que el proveedor pueda volver a comercializarlo –la ley no lo dice pero no puede si no entenderse que es ése el propósito buscado- se encuentra la obligación que también impone al consumidor, y con idéntico propósito, el inciso final del inciso 1.º de la letra b) del artículo 3 bis, al establecer la obligación de restituir en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado”¹¹.

Con justa razón el artículo 16 letra g) de la LPDC establece como uno de los criterios para ponderar la abusividad de una cláusula a las disposiciones generales y especiales que lo rigen. Por lo que, ajustándose la proveedora a las exigencias consagradas en el artículo 3.º bis de la LPDC, no se verificaba una desproporción en las prestaciones en detrimento de los derechos del consumidor. Dicha constatación implicó el rechazo de la pretensión de nulidad por abusividad en cada una de las instancias jurisdiccionales.

En primera instancia, el 24.º Juzgado Civil de Santiago, rechazó la presunta abusividad, estimando que:

“las exigencias que se hacen en la sección respectiva ‘Facilitamos tus devoluciones’, están de acuerdo a los parámetro fijados en el citado artículo 3 bis, ni se aprecia, cómo podría establecerse un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes, en desmedro de los consumidores, si el contrato de comercio electrónico, puede incluso, no contemplar

¹⁰ PIZARRO (2005), pp. 262-263.

¹¹ PINOCHET (2013), p. 181.

el derecho a retracto, cuestión que sí considera la demandada para sus cliente, siendo de la lógica y de la conmutatividad de las obligaciones de un contrato bilateral, que el derecho a retracto se haga por el cliente, con el máximo cuidado de los embalajes y accesorios del bien, que permiten nuevamente su comercialización por la proveedora”.

La Corte de Apelaciones de Santiago replicó esta fundamentación dado el carácter voluntario de los proveedores para otorgar el precitado derecho en sus contratos de comercio electrónico, pues

“la estipulación voluntaria de dichos términos no puede estimarse contrarios a la buena fe, entendida en el sentido objetivo de comportarse de manera correcta, leal y honesta durante toda la etapa precontractual y contractual propiamente tal, esto es, desde el inicio de las tratativas hasta la celebración y perfeccionamiento del contrato, en particular, de los deberes de información y protección que ésta impone; menos aún, que hayan producido un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se derivan del contrato, por lo que, tal como lo señaló el sentenciador, no corresponde que sean declaradas abusivas ni consecuentemente nulas”.

La Corte Suprema, en el mismo sentido, declaró que los sentenciadores ajustaron su sentencia a las normas de la LPDC, sin infringirla, advirtiendo que:

“el artículo 3 bis letra b de la Ley 19.496 permite al consumidor poner término al contrato dentro de 10 días desde la recepción del producto en el caso de los contratos celebrados por comercio electrónico. Además, esta disposición expresamente dispone la obligación de restituir en buen estado los elementos originales de embalaje y su valor respectivo cuando haya sido informado”.

Dado el cumplimiento a las exigencias del artículo 3.º bis de la LPDC y examinando la cláusula de acuerdo a los parámetros objetivos exigidos por el artículo 16 letra g) de la LPDC, la Corte Suprema rechazó la abusividad de la cláusula, declarando que:

“De lo anterior, no se advierte vulneración al artículo ya mencionado, en relación con el 16 letra g), ya que las exigencias contenidas en la cláusula están acordes con el mencionado artículo y con el principio de la buena fe que rige la relación entre proveedores y consumidores, que exige que el cliente, en caso de ejercer el derecho a retracto, tenga el máximo cuidado de los embalajes y accesorios del bien, que permiten nuevamente su comercialización por la proveedora”.

En definitiva, constituyendo el derecho de retracto un derecho dispositivo para el proveedor en la contratación electrónica (sin perjuicio de las diversas propuestas que actualmente se discuten vía *lege ferenda*) y ajustándose en la redacción de la cláusula a las mismas disposiciones especiales que disciplinan esta facultad, en virtud del artículo 3.º bis de la LPDC, no se lograba configurar un desequilibrio en las prestaciones de las partes representativo de una facultad exorbitante para la demandada, ni una apariencia de mala fe. Por el contrario, la cláusula reportaba beneficios solo al consumidor.

2. *Sobre la formación del consentimiento en los contratos electrónicos.
La incorporación de procesos de validación y confirmación
en las compras electrónicas.*

Otra de las cláusulas cuestionadas a través de la acción colectiva se encontraba en la sección “Términos y condiciones” del sitio web, la cual disponía:

“A través de este sitio web tanto Paris S.A. como otras empresas podrán ofertar, ofertas que podrán ser aceptadas vía electrónica o telefónica utilizando los mecanismos que el sitio web dispone como necesarios.

Al ser aceptada una o más de estas ofertas ofrecidas en sitio web, ésta quedará sujeta a que se valide la transacción. En consecuencia, para toda transacción que se efectúe en este sitio, la confirmación, validación y verificación por parte de Paris S.A. o de otras empresas ofertantes en el sitio web, será requisito para la formación del consentimiento”.

En términos del SERNAC, esta cláusula facultaba al proveedor para terminar a su arbitrio y unilateralmente las compras que el consumidor realizaba a través de su plataforma web, condicionando la celebración de la compraventa a criterios cuyo cumplimiento sólo dependían de la demandada, y no a criterios objetivos de buena fe.

Los parámetros de validación y verificación establecidos por la proveedora en la referida cláusula correspondían a:

- 1) el *stock* disponible;
- 2) la validación del medio de pago elegido por el cliente;
- 3) la validación de datos registrados por éste; y,
- 4) en el caso de transacción de bebidas alcohólicas, que ésta fuera realizada por un mayor de 18 años.

En esta línea, el SERNAC alegaba que la proveedora invertía los roles de la oferta y aceptación en el contrato de compraventa debido a que ella aceptaba la oferta de compra del consumidor cuando se cumplían los criterios unilaterales precitados. Así, al condicionar el acto a su aceptación y la consecuente celebración de la compraventa (validación), la actora reprochaba que la demandada actuaba sobre seguro y limitaba su responsabilidad ante eventuales incumplimientos con el consumidor.

Arguyendo que existía una reserva expresa del consentimiento, estimaba que se vulneraba el artículo 16 letras a), e) y g) de la LPDC y el artículo 12 A, referido a la formación del consentimiento.

Cabe precisar, que si bien la LPDC no reguló orgánicamente la formación del consentimiento en los contratos de consumo –materia regulada por las reglas generales establecidas en el *Código Comercio*–, sí procuró en su artículo 12 A modelar las reglas del consentimiento en los contratos celebrados por medios electrónicos, exigiendo a los proveedores para con sus consumidores, por una parte, el acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo (deber de información) y, por otra, la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos (obligación de escrituración).

Sobre este punto, la doctrina ha sostenido que el artículo 12 A consagraría una carga de cognoscibilidad con fines informativos oportunos para el adherente, siendo una manifestación del control de inclusión o de forma¹². Por dicha razón, si el proveedor incumple la obligación de transparentar sus condiciones generales de forma oportuna a los consumidores, se excluiría el consentimiento, de modo que las correspondientes cláusulas no se entenderán incorporadas al contrato¹³.

En los hechos, los términos y condiciones del sitio web contemplaban expresamente una oferta sujeta a reserva por parte de el proveedor, estableciendo un proceso de validación y verificación previo a confirmar la compra. La pregunta de fondo, entonces, es si dichas condiciones generales de contratación eran vinculantes para los usuarios compradores. De la Maza, analizando los términos y condiciones en contratos electrónicos mediante el análisis de un caso práctico, formula dos alternativas ante dicha interrogante:

“Si lo eran [vinculantes], entonces el usuario aceptó una reserva expresa y, por lo mismo, no puede, lícitamente, alegar que con su aceptación se perfeccionó un contrato de compraventa. Si no lo eran, entonces parece más bien que la proposición de contrato creó una apariencia de oferta contractual y quien la formuló queda obligado contractualmente por la aceptación de la misma”¹⁴.

Siguiendo esta postura, estimamos que al momento de ser aceptados los términos y condiciones predisuestos en sitio web, los consumidores adhirieron a la reserva de la oferta, condicionando el perfeccionamiento del contrato electrónico a la verificación de los cuatro requisitos impuestos por el proveedor y a la posterior confirmación de la orden de compra.

Luego, surge la inquietud de si los requisitos establecidos por el proveedor resultaban legítimos y razonables para imponerlos a todo consumidor o, por el

¹² Sobre el control de inclusión o de forma, véase: CAMPOS (2019), pp. 291-298; BARRIENTOS (2018), pp. 1001-1018; MORALES (2018), pp. 85-87; y, PIZARRO y PÉREZ (2013), pp. 359-363.

¹³ HERNÁNDEZ y CAMPOS (2020), p. 174 y HERNÁNDEZ (2019), p. 903.

¹⁴ DE LA MAZA (2009), p. 84.

contrario, eran arbitrarios; y si la modificación a las normas sobre formación del consentimiento en la contratación electrónica, en contra de la buena fe objetiva, generaría un desequilibrio importante en las prestaciones (derechos y obligaciones) que para las partes se derivan del contrato, en perjuicio del consumidor, que amerite su declaración de abusividad.

En cuanto a la significativa desproporción de las contraprestaciones, la doctrina¹⁵ ha sostenido que el análisis se debe centrar en un desequilibrio jurídico y no en uno económico del contrato. Incluso, bajo la idea de equilibrio o conmutatividad contractual, se ha estimado que las expectativas razonables¹⁶ podrían operar como un criterio orientador para calificar la abusividad de una estipulación en virtud de la letra g) del artículo 16 de la LPDC.

Una primera aproximación a la cláusula no nos permite deducir un desequilibrio relevante para el consumidor o una facultad exorbitante para el proveedor que pudiera afectar el equilibrio del contrato. Si bien existen requisitos predisuestos por el proveedor para confirmar las compras electrónicas, la particularidad que conlleva esta modalidad de contratación involucra mayores resguardos, sin que por ello se genere un beneficio exclusivo para una de las partes.

Por otro lado, no debe perderse de vista que este proceso de contratación electrónica se complementa con una obligación para el proveedor consagrada en el inciso final del artículo 12 A de la LPDC, consistente en enviar confirmación escrita al proveedor que contenga una copia íntegra, clara y legible del contrato¹⁷, ya sea por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor¹⁸.

En el caso en particular, el 24.º Juzgado Civil de Santiago realizó un examen acucioso de la cláusula impugnada, partiendo por reconocer que efectivamente se había efectuado una modificación a la norma consagrada en el artículo 12 A de la LPDC, disponiendo:

¹⁵ En este sentido, MOMBERG y PIZARRO (2013), pp. 345-346; DE LA MAZA (2003), p. 53; y, MÍQUEL (2002), p. 948. Aludiendo al concepto de “déficit jurídico”: DIEZ-PICAZO (2007), p. 464.

¹⁶ DE LA MAZA (2014), p. 342. En este mismo sentido, se pronunció la sentencia C. con Comercializadora Aldo Manatagua S.A. (2007).

¹⁷ Al respecto, nuestra jurisprudencia ha declarado que aquel proveedor que ofrece bienes a la venta al público a través de su página web, debe cumplir con dos obligaciones una vez perfeccionado el contrato suscrito con el consumidor: “la primera, de entregar una confirmación escrita que dé cuenta de los términos y condiciones de la compraventa respectiva, lo que supone, a lo menos, describir debidamente sus dos elementos esenciales, esto es la cosa vendida y el precio de venta de ella, ello conforme dispone el artículo 12 letra A de la Ley del Consumidor ‘Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato’ [...]. Y, la segunda, la obligación de entregar el producto ofrecido”. No se consigna con Falabella Retail S.A. (2014).

¹⁸ Cabe advertir que esta obligación cumple un rol esencial en el derecho de retracto, consagrado en términos facultativos para el proveedor en el artículo 3.º bis letra b) de la LPDC en contratos celebrados a través de medios electrónicos. En efecto, dicho derecho debe ejercerse por el consumidor dentro del plazo de 10 días; sin embargo, dicho plazo se amplía a 90 si el proveedor no envía la confirmación escrita a que refiere el inciso 3.º del artículo 12 A de la LPDC, contados desde la entrega del bien o desde el momento de perfeccionarse el contrato.

“efectivamente, de las estipulaciones del contrato de adhesión, es posible advertir que se modifica la formación del consentimiento establecida en la Ley, ya que condiciona el acuerdo a la confirmación, validación y verificación por parte de Paris S.A. o de otras empresas oferentes de su página web, estableciendo 4 parámetros a verificar”.

Sin embargo, el juez precisó que dicho desequilibrio no revestía el carácter de importante, significativo o trascendental, en los términos exigidos por la LPDC, dado que el proceso de validación y confirmación del proveedor no generaba un detrimento en el ejercicio de los derechos por parte de los consumidores. En efecto, declaró:

“que tal desequilibrio no parece importante, ya que, por un lado, tal cláusula no modifica el consentimiento del consumidor en la forma establecida en la Ley, sobre todo si los derechos que establece la ley en favor de éste, ya que son irrenunciables, y por otro lado, la misma disposición legal del artículo 12 A de la LPC, establece la obligación del proveedor de enviar confirmación escrita del contrato, ya perfeccionado, por vía electrónica o por cualquier medio que garantice el oportuno conocimiento del consumidor, apareciendo lógico, desde ese punto de vista, que se entiendan verificados todas las formalidades del contrato electrónico, una vez validado y confirmado el contrato por el proveedor”.

Más aún, respecto de los cuatro criterios fijados por el proveedor para validar las compras cursadas por los usuarios a través de la página web, se desestimó la alegación sobre su arbitrariedad, declarando que cada requisito era objetivo:

“Por lo demás, los parámetros fijados por el proveedor para la validación y confirmación de la compra por el consumidor, parecen razonables, desde que, evidentemente, debe verificarse el stock disponible del producto, en un comercio tan dinámico como es el electrónico, que puede dar la posibilidad de coincidir la misma compra de un producto, en un mismo momento, por varios consumidores; es lógico que el proveedor pueda verificar, también, el medio de pago elegido por el cliente y sus datos, sobre todo considerando que tiene derecho a resguardar su patrimonio, considerando que existe la posibilidad de estafas y otros delitos, por medios electrónicos; y porque, la última condición, es obligatoria para la demandada como proveedora de bebidas alcohólicas, de prevenir el consumos de dicho productos por menores de edad. Cabe agregar sobre este mismo punto, que los criterios utilizados por la proveedor, sí aparecen como objetivos, en ningún caso de carácter arbitrario”.

Pese a que el SERNAC intentó revertir este razonamiento vía un recurso de apelación con el fin de declarar abusiva la cláusula impugnada, la Corte de Apelaciones de Santiago compartió las consideraciones del tribunal de primera instancia, validando los requisitos impuestos por el proveedor en las compras electrónicas:

“Que esta Corte comparte el razonamiento del tribunal a quo que lo llevó a descartar el carácter abusivo de la cláusula en cuestión y que infringiera las disposiciones legales que el actor considera afectadas, teniendo, además, en cuenta que los criterios sujetos a corroboración tales como si se encuentran o no disponibles las unidades referidas es un hecho objetivamente contrastable, que dependerá del comportamiento, en definitiva, del mercado, no siendo esa circunstancia resorte exclusivo de la demandada, por lo que no se advierte en su formulación vicio de arbitrariedad que le pudiera afectar. Cuestión distinta sería, que no incide en la licitud de la referida cláusula per se, que desde el primer día que se incorporan los productos ofrecidos en la página web se encuentren éstos en existencia, lo que más bien se relaciona con la seriedad de la proposición de parte de quien los publicita. En el caso sublite, no hay antecedentes que permitan establecer que la denunciada no tuvo la intención de vincularse al efectuar la oferta publicitada por el sitio web”.

Compartimos el razonamiento del tribunal *a quo* y las consideraciones adicionales esgrimidas por el tribunal de alzada. En efecto, si bien la cláusula evidenciaba un cierto desequilibrio jurídico (manifestado en el proceso de validación y confirmación de la compra una vez verificados los requisitos predispuestos e impuestos por el proveedor), éste no revestía la entidad suficiente para ser calificado como “importante” pues, atendidas las características propias de la contratación masiva a distancia, en contraposición a las compras presenciales, resultaba plausible y no desmedida la verificación de aspectos objetivos por la proveedora. Este proceso se reforzaba con la obligación posterior de enviar una confirmación escrita al consumidor una vez verificadas dichas condiciones y perfeccionado el contrato, cumpliendo así con las exigencias impuestas por la LPDC.

En ese sentido, tan insignificante se tornaba este desequilibrio en las prestaciones que, si bien la aceptación de la oferta por parte del consumidor no formaba el consentimiento de inmediato, la postergación del consentimiento estaba destinada a resguardar situaciones jurídicas de mayor envergadura, como evitar la insatisfacción del consumidor ante un producto que no contaba con disponibilidad de *stock*, evitar el acceso a bebidas alcohólicas por menores de edad o incluso resguardar la ciberseguridad de los consumidores al utilizar sus claves y medios de pago en plataformas electrónicas.

*3. Sobre la regla de la competencia y su declaración abusiva.
El control represivo que produjo efectos preventivos
en beneficio de los consumidores*

El SERNAC impugnó la parte final de la estipulación “Términos y Condiciones” en aquella parte que expresaba:

“El consentimiento se entenderá formado desde el momento en que se envía esta confirmación escrita al usuario y en el lugar en que fue expedida, que será siempre Kennedy 9001 7° piso, comuna de Las Condes”.

Fundó dicho reproche en que mediante esta declaración, contraviniendo a la buena fe contractual, se alteraban las normas de la competencia establecidas en el artículo 50 A de la LPDC.

Para analizar esta situación, es necesario observar el artículo 50 A de la LPDC, cuya redacción –con anterioridad a la ley n.º 21081¹⁹– disponía que los jueces de policía local tenían la competencia para conocer de las acciones emanadas de la ley, siendo competente, a elección del actor, aquel correspondiente:

- 1) a la comuna en que se celebró el contrato;
- 2) a la comuna en que se hubiere cometido la infracción; o,
- 3) la comuna en que se hubiere dado inicio a su ejecución.

En subsidio, tratándose de contratos celebrados por medios electrónicos en que no resultaba posible determinar dichos factores, la competencia se radicaba en el juez de la comuna en que residía el consumidor.

Por ello, al establecer la comuna de Las Condes (lugar en que residía el proveedor) como el territorio en que siempre se expediría la confirmación escrita de la transacción electrónica al usuario, se podía configurar una transgresión a las reglas de la competencia dado que el consumidor se veía en la necesidad de trasladarse a litigar siempre en la residencia del proveedor al accionar conforme a las normas de la LPDC, pues el consentimiento se entendía formado únicamente en dicho domicilio.

La interpretación del Servicio fue acogida por el tribunal de primera instancia, el cual declaró que junto con verificarse la infracción a las reglas de competencia establecidas en el artículo 50 A, se configuraba una cláusula abusiva al generarse un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes en los términos del artículo 16 letra g) de la LPDC, declarando su nulidad. En este sentido, se resolvió:

“Que en relación a la vulneración de las reglas de competencia fijadas en el artículo 50 A de la LPC, con la estipulación de entender formado el consentimiento en el lugar en que se expide el correo electrónico de confirmación ubicado en Kennedy 9001, 7° piso, comuna de Las Condes, la verdad, es que tal disposición contractual, sí se estima que vulnera, expresamente, lo previsto en la norma citada, ya que se pretende por la proveedora, a través de dicha estipulación, fijar el consentimiento, siempre, en el domicilio central de esta ubicado en la comuna de Las Condes,

¹⁹ La ley n.º 21081 modificó el artículo 50 A de la LPDC estableciendo una competencia acumulativa o preventiva para la interposición de acciones individuales, permitiendo al consumidor elegir entre el juzgado de policía local correspondiente a su domicilio o al domicilio del proveedor. En la parte final del inciso 1.º de dicho artículo se estableció expresamente la prohibición de la prórroga de competencia por vía contractual.

intentando con ello, soslayar el derecho del consumidor, en los contratos celebrados por medios electrónicos, a fijar la competencia de los jueces de Policía Local en las acciones comprendidas en la ley del ramo, primero, en el lugar donde se hubiera celebrado el contrato, que normalmente coincide con el domicilio o lugar donde éste consumidor cuando acepta la oferta, o bien donde se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del consumidor; o en segundo lugar, cuando no fuere posible determinar lo anterior, en el domicilio del consumidor. Tal estipulación produce un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes contratantes del contrato de adhesión, de carácter importante, lo cual torna procedente, que se declare abusiva y consecuentemente, nula, considerando que con tal estipulación se grava o dificulta el accionar del consumidor y se facilita la defensa del proveedor”.

Si bien la demandada intentó impugnar esta decisión mediante su adhesión a la apelación en segunda instancia, la Corte de Apelaciones de Santiago compartió el razonamiento esbozado por el tribunal de primera instancia, al no ajustarse el proveedor a las normas imperativas de la LPDC en materia de competencia. En dicho sentido, resolvió:

370

“Que más allá de las alegaciones formuladas por el demandado aun en el evento de asistirle la razón, lo cierto es que de todas maneras la estipulación es abusiva, por cuanto en definitiva lo que hace es privar al actor de la elección a la que tiene derecho.

Con todo, esta Corte comparte el criterio del sentenciador en orden a que en el caso de marras tiene aplicación el artículo 50 A inciso segundo de la ley especial cuyo expreso tenor es desatendido por la estipulación en examen”.

En este punto, cabe también aludir a la alegación subsidiaria de la demandada, en orden a exigir solo la declaración de nulidad, en tanto sanción de ineficacia legalmente establecida, y excluir la aplicación de una multa, la que sólo tendría carácter residual en el caso de que no existiera una sanción diferente, en virtud del tenor literal del artículo 24 de la LPDC. Dicho razonamiento también fue rechazado por el tribunal *ad quem* en virtud de la confluencia de dos disposiciones legales, arguyendo:

“Que con respecto a la alegación formulada en subsidio de la anterior en orden a que sería improcedente declarar nula la cláusula y, además, condenar a la demandada a pagar una multa, será desestimada toda vez que en el caso sub lite se ha cometido infracción a lo establecido en el artículo 16 inciso primero letra g) y también al artículo 50 A de la Ley N° 19.496, por lo que no se verifica la contravención acusada”.

Dado que no se rindió prueba alguna en el proceso tendiente a acreditar reclamos o gastos específicos sufridos por los consumidores con motivo de la cláusula que pretendía modificar las reglas de la competencia, la pretensión indemnizatoria fue rechazada en todas las instancias.

Merece especial atención el hecho de que si bien, a partir de estas condiciones generales consagradas en el sitio web de Paris.cl, los jueces efectuaron un control represivo de fondo, la declaración de nulidad implicó la modificación de la cláusula en los “Términos y Condiciones”²⁰ con el fin de resguardar la competencia legal ante controversias que pudieran surgir en el marco de la contratación electrónica, generándose un efecto preventivo en beneficio de todos los potenciales consumidores²¹.

En la especie se produce lo que Morales califica como una nueva fórmula contractual, lista para regir una nueva relación entre proveedor y futuros consumidores, esto es, “un control represivo desde el punto de vista temporal que, al recaer sobre condiciones generales incorporadas a un contrato, produce, al mismo tiempo, efectos preventivos”²².

CONCLUSIONES

La sentencia comentada permite, a partir del análisis del desequilibrio jurídico contemplado en la causal de abusividad de la letra g) del artículo 16 de la

²⁰ Mediante presentación de 02 de febrero de 2020, la demandada acompañó ante el 24.º Juzgado Civil de Santiago la modificación de las condiciones generales de contratación de su sitio web, con el fin de acreditar la nueva redacción de la sección “Términos y Condiciones” en aquella parte que fue declarada nula por abusividad. La nueva cláusula, con base en la modificación del artículo 50 A de la LPDC tras la ley n.º 21081, indica: “Las controversias que surjan en relación con lo establecido en estos Términos y Condiciones podrán interponerse, a elección del consumidor, ante el juzgado de policía local correspondiente a su domicilio o al domicilio del proveedor. Sin perjuicio de la competencia de los tribunales ordinarios de justicia para otro tipo de materias. Todo lo anterior, según el artículo 50 A de la ley 19.496”. Mediante resolución de 25 de febrero de 2020, el 24.º Juzgado Civil de Santiago tuvo por cumplido lo decretado.

²¹ Similar control represivo con efectos preventivos, a raíz de la modificación de los términos y condiciones contenidos en los sitios webs de plataformas electrónicas, se verificó en: 1) Servicio Nacional del Consumidor con Bicycle Latam SpA (2019), en que las partes alcanzaron un acuerdo conciliatorio que puso término al juicio. En dicho procedimiento en protección del interés colectivo, la demandada realizó un ajuste integral de las cláusulas contenidas en su sitio web tanto de forma (por tamaño de la letra) como de fondo (por presuntas cláusulas abusivas impugnadas por SERNAC); 2) Servicio Nacional del Consumidor con Falabella Retail S.A., también en el marco de un acuerdo conciliatorio que puso término al litigio colectivo, la demandada sustituyó íntegramente los términos y condiciones establecidos en su sitio web para disciplinar los futuros contratos electrónicos con los consumidores; y, 3) Servicio Nacional del Consumidor con Pez Urbano Chile SpA (2016), en virtud de la suscripción de un acuerdo conciliatorio y dado que la proveedora había dejado de operar comercialmente en el país, eliminó su página web con los términos y condiciones presuntamente abusivos y se obligó en el futuro a sujetar sus términos y condiciones a la validación previa del SERNAC.

²² MORALES (2018), p. 58.

LPDC, extraer algunas consideraciones respecto da la validez de los términos y condiciones predispuestos en páginas webs para regular los contratos electrónicos que se efectúen con consumidores.

En primer lugar, la posibilidad de ejercer el derecho de retracto de los consumidores constituye un elemento de la naturaleza en los contratos electrónicos. Constituyendo un derecho dispositivo para el proveedor y ajustándose en su estipulación a las exigencias impuestas por el artículo 3.º bis de la LPDC con el fin de que el consumidor procure adoptar un mínimo de cuidado de los empaques y accesorios para que el producto pueda ser reintroducido al mercado, no se verifica desequilibrio alguno en los derechos y obligaciones entre las partes.

En segundo término, la inclusión de condiciones para materializar la celebración de un contrato electrónico, en virtud de procesos de validación y confirmación de una compra, si bien produce una alteración en la formación del consentimiento en los términos del artículo 12 A de la LPDC, en la medida que los requisitos impuestos sean objetivos y se cumplan los deberes de información pre y post contractuales, como el envío de confirmación escrita a los consumidores, dicho desequilibrio no revestirá el carácter de “importante” pues no generará detrimento en los derechos de los consumidores, quienes en todo momento podrán ejercerlos ante el proveedor.

En tercer lugar, la alteración de las reglas de la competencia con el fin de que los consumidores se sujeten a los tribunales correspondientes al territorio jurisdiccional de la comuna del proveedor produce un desequilibrio en sus derechos al verse limitada la posibilidad de accionar ante un único juez, alterando y contraviniendo la disposición especial contenida en el artículo 50 A de la LPDC. Dicho desequilibrio fue calificado como “importante” por los tribunales, pues todos los consumidores tendrán la necesidad de desplazarse para ejercer judicialmente sus acciones, a diferencia del proveedor quién podrá litigar a su conveniencia en el domicilio de su comuna.

Por último, la sentencia comentada constituye un valioso aporte en materia de protección al consumidor ya que el control represivo de los términos y condiciones, al constituir condiciones generales de la contratación, producirá efectos preventivos en beneficio de todos los consumidores, pues las cláusulas contenidas en el sitio web de un proveedor pueden ser suprimidas o modificadas con flexibilidad para disciplinar las futuras relaciones jurídicas electrónicas.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- BAMBACH SALVATORE, María Victoria (1991). “Las cláusulas abusivas”, en Enrique BARROS (coord.). *Contratos*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- BARAONA GONZÁLEZ, Jorge (2014). “La regulación contenida en la ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores y las reglas del código civil y comercial sobre contratos: un marco comparativo”. *Revista Chilena de Derecho*, vol. 41, n.º 2, Santiago.

- BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2018). “Repensando el control de forma de los contratos por adhesión: una mirada a su aplicación actual y la introducción de la transparencia”, en Claudia BAHAMONDES, Leonor ETCHEBERRY y Carlos PIZARRO (editores). *Estudios de derecho civil XIII*. Santiago: Thomson Reuters.
- BARRIENTOS CAMUS, Francisca (2013). “El fracaso del control judicial de las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión”, en Carmen DOMÍNGUEZ, Joel GONZÁLEZ, Marcelo BARRIENTOS y Juan Luis GOLDENBERG (coords.). *Estudios de Derecho civil VIII*. Santiago: Legal Publishing-Thomson Reuters.
- CAMPOS MICIN, Sebastián (2019). *Control de contenido y régimen de ineficacia de las cláusulas abusivas*. Santiago: Thomson Reuters.
- CAMPOS MICIN, Sebastián (2018). “Sobre el poder-deber de declarar de oficio la nulidad de cláusulas manifiestamente abusivas y su aplicabilidad en Chile”. *Revista de Derecho y Consumo*, n.º 1, Santiago.
- CARVAJAL RAMÍREZ, Patricio (2002). “Sugerencias para un derecho de consumo unitario”. *Revista chilena de Derecho*, vol. 29, n.º 1, Santiago.
- CONTARDO GONZÁLEZ, 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.
- CORRAL TALCIANI, Hernán (2013) “Notas sobre el caso ‘SERNAC contra Cencosud’: Valor del silencio y prescripción de acción de nulidad de cláusulas abusivas”. *Revista de Derecho. Escuela de Postgrado*, n.º 3, Santiago.
- DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo (2014). “¿Pero qué es lo que esperabas? Contratos por adhesión y expectativas razonables”, en Susan TURNER y Juan Andrés VARAS (coordinadores). *Estudios de derecho civil IX*. Santiago: Thomson Reuters.
- DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo (2009). “Ofertas sujetas a reserva: A propósito de los términos y condiciones en los contratos celebrados por medios electrónicos”. *Revista de derecho de la Universidad Austral de Chile (Valdivia)*, vol. XXII, n.º 2, Valdivia.
- DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo (2003). “Contratos por adhesión y cláusulas abusivas, ¿Por qué el Estado y no solamente el mercado?”. *Revista Chilena de Derecho Privado Fernando Fueyo Laneri*, n.º 1, Santiago.
- DÍEZ-PICAZO, Luis (2007). *Fundamentos del derecho civil patrimonial*. 6ª edición. Navarra: Thomson-Civitas, vol. I.
- HERNÁNDEZ PAULSEN, Gabriel y Sebastián CAMPOS MICIN (2020). “Vinculación entre el deber precontractual de transparencia y el control de las cláusulas no negociadas individualmente. Bases para su aplicación en el derecho chileno”. *Revista de Derecho Privado de la Universidad Externado de Colombia*, n.º 39.
- HERNÁNDEZ PAULSEN, Gabriel (2019). “Cláusulas abusivas por falta de transparencia respecto de los elementos económicos del contrato de consumo”, en Maricruz GÓMEZ DE LA TORRE, Gabriel HERNÁNDEZ, Fabiola LATHROP y Mauricio TAPIA (editores). *Estudios de derecho civil XIV. XVI Jornadas Nacionales de Derecho Civil. Coquimbo, 2018*. Santiago: Thomson Reuters.

- LORENZINI BARRÍA, Jaime y Joaquín POLIT CORVALÁN (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-Thomson Reuters.
- MÍQUEL, José María (2002). “Comentarios a la Disposición Adicional 1ª.3”, en Aurelio MENÉNDEZ, Luis Díez-PICAZO y Luis PONCE DE LEÓN (directores), Jesús ALFARO (coord.). *Comentarios a la Ley sobre condiciones generales de la contratación*. Madrid: Editorial Civitas.
- MOMBERG URIBE, Rodrigo (2020) “El control de las cláusulas abusivas en contratos entre profesionales en el derecho chileno”, en Fabián ELORRIAGA DE BONIS (edit.). *Estudios de Derecho civil XV*. Santiago: Thomson Reuters.
- MOMBERG URIBE, Rodrigo y Carlos PIZARRO WILSON (2013). “Comentarios al artículo 16 letra g) LPDC”, en Iñigo DE LA MAZA y Carlos PIZARRO (directores), Francisca BARRIENTOS (coordinadora). *La Protección de los Derechos de los Consumidores. Comentario a la Ley de Protección a los derechos de los consumidores*. Santiago: Thomson Reuters.
- MORALES ORTÍZ, María Elisa (2018). *Control preventivo de cláusulas abusivas*. Santiago: DER Ediciones.
- PINOCHET OLAVE, Ruperto (2013). “Comentarios al artículo 3º bis LPDC”, en Iñigo DE LA MAZA y Carlos PIZARRO (directores), Francisca BARRIENTOS (coordinadora). *La Protección de los Derechos de los Consumidores. Comentario a la Ley de Protección a los derechos de los consumidores*. Santiago: Thomson Reuters.
- PIZARRO WILSON, Carlos (2013). “Comentarios al artículo 16 A LPDC”, en Iñigo DE LA MAZA y Carlos PIZARRO (directores), Francisca BARRIENTOS (coordinadora). *La Protección de los Derechos de los Consumidores. Comentario a la Ley de Protección a los derechos de los consumidores*. Santiago: Thomson Reuters.
- PIZARRO WILSON, Carlos (2007). “El fracaso de un sistema: análisis empírico y dogmático del control de cláusulas abusivas en contratos por adhesión”. *Revista de Derecho de la Universidad Austral de Chile*, vol. XX, n.º 2, Valdivia.
- PIZARRO WILSON, Carlos e Ignacio PÉREZ LÓPEZ (2013). “Comentarios al artículo 1º N° 6 LPDC”, en Iñigo DE LA MAZA y Carlos PIZARRO (directores), Francisca BARRIENTOS (coordinadora). *La Protección de los Derechos de los Consumidores. Comentario a la Ley de Protección a los derechos de los consumidores*. Santiago: Thomson Reuters.
- PIZARRO WILSON, Carlos (2005). “El incumplimiento lícito del contrato por el consumidor: El derecho de Retracto”. *Revista actualidad jurídica*, n.º 11, Santiago.
- TAPIA RODRÍGUEZ, Mauricio y José Miguel VALDIVIA OLIVARES (2002). “Contratos por adhesión. Ley N° 19.496”. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- VIDAL OLIVARES, Álvaro (2000). “Contratación y consumo. El contrato de consumo en la ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores”. *Revista de Derecho de la Universidad Católica de Valparaíso*, vol. XXI, Valparaíso.

Normas citadas

- Ley n.º 19496, establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. *Diario Oficial*, 07 de marzo de 1997.
- Ley n.º 19955, modifica la ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores. *Diario Oficial*, 14 de julio de 2004.
- Ley n.º 20416, fija normas para las empresas de menor tamaño. *Diario Oficial*, 03 de febrero de 2010.
- Ley n.º 21081, modifica la ley sobre protección de los derechos de los consumidores. *Diario Oficial*, 13 de septiembre de 2018.
- Ley n.º 21131, establece pago a treinta días. *Diario Oficial*, 16 de enero de 2019.

Jurisprudencia citada

- C. con Comercializadora Aldo Manatagua S.A. (2007): Corte de Apelaciones de Santiago, 21 de septiembre de 2007, rol n.º 3746-2007.
- No se consigna con Falabella Retail S.A. (2014): Corte de Apelaciones de Valparaíso, 30 de abril de 2014, rol n.º 96-2014, VLEX 577671642.
- Servicio Nacional del Consumidor con Bicycle Latam SpA (2019): 7.º Juzgado Civil de Santiago, 30 de julio de 2019, rol n.º C-4112-2018.
- Servicio Nacional del Consumidor con Cencosud Retail S.A. (2018): 24.º Juzgado Civil de Santiago, 31 de mayo de 2018, rol n.º C-23576-2015.
- Servicio Nacional del Consumidor con Cencosud Retail S.A. (2019a): Corte de Apelaciones de Santiago, 06 de mayo de 2019, rol n.º 12758-2019.
- Servicio Nacional del Consumidor con Cencosud Retail S.A. (2019b): Corte Suprema, 27 de noviembre de 2019, rol n.º 25739-2019.
- Servicio Nacional del Consumidor con Falabella Retail S.A. (2016): 12.º Juzgado Civil de Santiago, 03 de febrero de 2016, rol n.º C-6924-2015.
- Servicio Nacional del Consumidor con Pez Urbano Chile SpA (2016): 12.º Juzgado Civil de Santiago, 05 de septiembre de 2016, rol n.º C-14628-2013.

SIGLAS Y ABREVIATURAS

art.	artículo
B2B	<i>business to business</i>
B2C	<i>business to consumer</i>
coord.	coordinador <i>a veces</i> coordinadora
coords.	coordinadores
dirs.	directores
etc.	etcétera
LPDC	Ley n.º 19496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

n.º a veces	Nº	número
p.		página
pp.		páginas
S.A.		sociedad anónima
SpA		sociedad por acciones
SERNAC		Servicio Nacional del Consumidor
UTM		Unidad Tributaria Mensual
vol.		volumen