

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

## La procedencia de imponer multas al proveedor que incorpora cláusulas abusivas en contratos por adhesión en el derecho del consumo chileno

*The lawfulness of imposing fines on suppliers that include unfair terms in standard form contracts in Chilean consumer law*

**María Paz Gatica Rodríguez** 

maria.gatica01@uach.cl

*Universidad Austral de Chile, Valdivia, Chile*

**Pablo Soto Delgado** 

pablo.soto@uach.cl

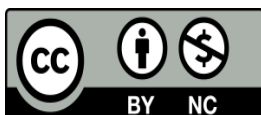
*Universidad Austral de Chile, Valdivia, Chile*

**Matías Villalón Aguirre** 

matias.villalon@uach.cl

*Universidad Austral de Chile, Valdivia, Chile*

**RESUMEN** El artículo analiza la disputa sobre la procedencia de imponer multas a los proveedores que incorporan cláusulas abusivas en los contratos por adhesión regulados en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y sostiene que la declaración judicial de nulidad es compatible con la aplicación de la multa residual prevista en el artículo 24 inciso 1° de dicho cuerpo normativo. Tras sistematizar el estado de la discusión doctrinal y jurisprudencial, el trabajo defiende que la incorporación de cláusulas abusivas configura una infracción a la Ley N° 19.496, puesto que afecta derechos básicos de los consumidores y activa la imposición de la multa. Asimismo, se argumen



Este trabajo está sujeto a una licencia de Atribución-NoComercial 4.0 Internacional (CC BY-NC 4.0).

ta que la sanción pecuniaria cumple una función disuasiva indispensable para la eficacia del régimen de protección de los derechos de los consumidores. Por otro lado, se demuestra que la nulidad de las cláusulas abusivas no es conceptualmente una sanción, sino un mecanismo de privación de efectos jurídicos, por lo que no puede desplazar la multa residual. Finalmente, el trabajo explica cómo la aplicación de multas junto a la ineficacia de las cláusulas abusivas se alinea con los desarrollos regulatorios actuales en el derecho del consumo europeo.

**PALABRAS CLAVE** Cláusulas abusivas; multas; nulidad; derecho sancionatorio del consumo; derechos del consumidor.

**ABSTRACT** The article analyzes the dispute over the lawfulness of imposing fines on suppliers who include unfair terms in standard form contracts regulated by Act No. 19,496 on Consumer Rights Protection and argues that a judicial declaration of nullity is compatible with the application of the residual fine provided for in Article 24, paragraph 1, of that Act. After systematizing the state of doctrinal and jurisprudential discussion, the paper argues that the inclusion of unfair terms is a violation of Act No. 19,496, since it affects basic consumer rights and triggers the imposition of a fine. It also argues that the financial penalty serves as an indispensable deterrent for the effectiveness of the consumer rights' protection regime. Furthermore, it demonstrates that the nullity of unfair terms is not conceptually a sanction, but rather a mechanism for depriving them of legal effect, and therefore cannot replace the fine. Finally, the paper explains how the imposition of fines combined with the ineffectiveness of unfair terms is aligned with current regulatory developments in European consumer law.

**KEYWORDS** Unfair terms; fines; nullity; consumer sanctioning law; consumer rights.

## Introducción

La imposición de multas a los proveedores que incorporan cláusulas abusivas en los contratos por adhesión regulados en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores<sup>1</sup> (en adelante, LPDC) no es una cuestión necesariamente pacífica. A pesar de que en la mayoría de los casos los tribunales deciden la procedencia de aplicar una sanción pecuniaria al proveedor, en conjunto con la nulidad de las estipulaciones que desequilibran de manera importante los derechos y obligaciones de las partes, persisten también algunos fallos en los que se descarta la multa por considerar la nulidad como *única* sanción posible. Estos casos dan sentido al planteamiento de una parte de la literatura especializada que defiende la nulidad como reacción jurídica excluyente frente a la incorporación de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión. Una reciente columna publicada en un medio especializado da cuenta de la persistencia de esta línea argumental<sup>2</sup>.

Esta investigación se inserta en la discusión descrita y defiende la procedencia de la imposición de multas a los proveedores que incorporan cláusulas abusivas en los contratos por adhesión regulados por la LPDC. Para ello, se discuten los argumentos doctrinales que defienden la inaplicabilidad de la multa y se sostienen tres cuestiones: primero, que la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión es una genuina infracción a la normativa protectora del consumidor que debe sancionarse; segundo, dado que la nulidad no es conceptualmente una sanción, su declaración no puede considerarse como un sustituto de la multa de hasta 300 UTM referida en el inciso 1.º del artículo 24 LPDC, cuya aplicación resulta procedente; y, tercero, que la aplicación de la multa además de la nulidad es una solución coherente con desarrollos regulatorios recientes en el continente europeo.

Desde el punto de vista metodológico, el trabajo argumenta a partir de una combinación de perspectivas. En primer lugar, emplea un enfoque dogmático, ya que interpreta y sistematiza los materiales jurídicos —sentencias y normas de derecho positivo—<sup>3</sup>, y discute con las posiciones doctrinarias pertinentes a la materia objeto del artículo. En segundo término, se emplean elementos de teoría analítica del derecho con el objeto de clarificar el significado de los conceptos jurídicos<sup>4</sup>. En tercer lugar, se asume una posición funcionalista respecto a las herramientas sancionatorias, particularmente, en materia de consumo, lo cual significa atender a su finalidad de cumplimiento regulatorio efectivo<sup>5</sup>. Finalmente, se refuerza la posición sostenida en

---

1. Decreto con Fuerza de Ley 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, de 2021.

2. MOMBERG (2025).

3. BERNASCONI (2007) pp. 15 y 16.

4. MAZUREK (2018) p. 264.

5. SOTO (2016) p. 190.

este artículo mediante la referencia a la regulación de la Comunidad Europea y las legislaciones de Alemania, España y Reino Unido en cuanto a la sanción pecuniaria de las cláusulas abusivas.

El artículo se estructura de la siguiente manera: en primer lugar, se presenta el estado de la discusión sobre la base de la literatura especializada, y se analizan los argumentos doctrinales sobre la materia objeto de este trabajo (I). En segundo término, se argumenta que la incorporación de cláusulas abusivas constituye una infracción a la normativa protectora del consumidor con asidero en las disposiciones de la LPDC (II). En tercer lugar, se sostiene que la nulidad de las cláusulas abusivas no es una sanción y, por lo mismo, no puede desplazar la multa residual prevista en el artículo 24, inciso 1° LPDC (III). Enseguida, se muestra la coherencia del planteamiento de esta investigación con el desarrollo legislativo europeo actual referido a la aplicación de sanciones pecuniarias a los proveedores que incorporan cláusulas abusivas en los contratos por adhesión, además de su ineficacia (IV). Por último, se presentan las conclusiones del trabajo.

## **I. Estado doctrinario y jurisprudencial del problema**

Los artículos 16 a 17N LPDC contienen las llamadas “normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión”. Estas normas comprenden lo que la doctrina denomina “control de contenido” (artículo 16) y “control de incorporación” (artículo 17). Este último se complementa con lo previsto en el artículo 12A para la contratación electrónica y a distancia, así como en los artículos 17B a 17J para los productos y servicios financieros<sup>6</sup>.

Generalmente, las cláusulas contractuales que no cumplen con estos controles son calificadas de abusivas<sup>7</sup>. Desde la introducción de los artículos 16A y 16B a la LPDC en 2004<sup>8</sup>, es claro que la infracción de las normas sobre control de contenido acarrea la nulidad<sup>9</sup>, que puede ser parcial o total. En el caso del control de incorporación, en cambio, subsiste la discusión respecto de la consecuencia que acarrea su incumplimiento, pero la doctrina se inclina igualmente por la nulidad<sup>10</sup>.

---

6. HERNÁNDEZ y CAMPOS (2021) p. 55.

7. Véase MORALES (2018) pp. 85-89; y CAMPOS (2020) pp. 792-801.

8. Ley 19.955, de 2004.

9. PIZARRO (2024) pp. 97 y 98.

10. BARRIENTOS y MARTÍNEZ (2024) pp. 132, 133 y 137.

La jurisprudencia nacional tradicionalmente ha entendido que, junto con la nulidad, la inclusión de cláusulas abusivas genera responsabilidad infraccional, lo que en la LPDC se traduce en la imposición de una multa.

La confirmación de que los tribunales imponen multas además de declarar la nulidad de las cláusulas abusivas se aprecia al revisar los fallos sobre la materia pronunciados por los tribunales superiores. En efecto, una búsqueda conjunta de los términos “multa” y “cláusula abusiva” en los fallos de las cortes de apelaciones y de la Corte Suprema contenidos en el Buscador Unificado de Sentencias del Poder Judicial, a la fecha de redacción de este trabajo, permite identificar con facilidad numerosos casos en los que se ha declarado la nulidad y se ha impuesto además una multa.

Tratándose de los casos resueltos por las cortes de apelaciones, que se pronuncian en recursos de apelación en contra de las sentencias definitivas dictadas por los juzgados de policía local, es posible identificar siete fallos en los que, junto con declararse la nulidad de alguna estipulación en el contrato por adhesión, existe una condena al proveedor por infringir la regulación sobre cláusulas abusivas, sea porque se confirma la nulidad declarada y la condena infraccional impuesta por el respectivo juzgado de policía local<sup>11</sup>, o porque en la apelación se revoca la sentencia de policía local que descartó la abusividad de las cláusulas, acogiendo en definitiva la nulidad e imponiéndose la respectiva multa<sup>12</sup>. De los demás casos que trataban sobre cláusulas abusivas, la condena se descartó por diversas razones, pero en ninguno de ellos se desafió la procedencia conjunta de ambas consecuencias jurídicas.

Por su parte, en lo que concierne a los fallos de la Corte Suprema, la búsqueda arroja un resultado a favor de la imposición de la multa junto con la nulidad cuando se declara la abusividad de las cláusulas. En efecto, ello ocurrió en once fallos, algunos de los cuales correspondieron a casos en los que la Corte, en su sentencia de reemplazo, aplicó ambas consecuencias jurídicas<sup>13</sup>, mientras que en la mayoría de ellos quedaron firmes las sentencias de los tribunales de instancia que las impusieron<sup>14</sup>. De los

---

11. *Moreira con Inmobiliaria Independencia SpA* (2023); *María Mercedes Riffo Hermosilla contra Viajes Falabella SpA* (2024); *Orellana con Despegar Chile.com* (2024); *Simón Tapia Cornejo con Inmobiliaria La Reserva de Peñablanca SpA* (2025); *Inmobiliaria Rendic SpA con Orellana* (2026).

12. *Patricio Rodríguez Marchant y Compañía con Osses* (2022); *Muñoz con Compañía General de Electricidad S.A.* (2025).

13. *Servicio Nacional del Consumidor con Ticket Master Chile S.A.* (2016); *Servicio Nacional del Consumidor con Ticket Master Chile S.A.* (2018); *Servicio Nacional del Consumidor con BBVA* (2018).

14. *Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Las Encinas de Peñalolén S.A.* (2015); *Servicio Nacional del Consumidor con Créditos Organización y Finanzas S.A.* (2016); *Servicio Nacional del Consumidor con Ticketek Co. SpA* (2016); *Servicio Nacional del Consumidor con Ticket Fácil S.A.* (2018); *Servicio Nacional del Consumidor con Corporación Educacional Universidad del Mar* (2019); *Servicio Nacional del Consumidor con La Elegante S.A.C. Ltda.* (2019); *Servicio Nacional del Consumidor con Needish Limitada* (2021); *Servicio Nacional del Consumidor con San Sebastián Inmobiliaria* (2023).

demás casos, solo en tres de ellos se descartó la responsabilidad infraccional porque se estimó improcedente la multa en conjunto con la nulidad<sup>15</sup>.

Uno de estos tres casos fue resuelto por una comentada sentencia de la Corte Suprema en 2019. El fallo revirtió la decisión de los tribunales de instancia que imponía una multa por las infracciones a los artículos 16, 17 y 50 LPDC, en conjunto con la nulidad, por estimar que esa decisión “(establecía) una sanción no contemplada en la ley, infringiendo de este modo lo dispuesto en el artículo 24 inciso primero de la referida normativa”<sup>16</sup>. Conforme a esta norma, las “infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente”. Así, la Corte agregó que, cuando la disposición se refiere a una sanción diferente, “no distingue respecto de si la otra eventual sanción es pecuniaria o jurídica y donde el legislador no distingue, no le es lícito al intérprete distinguir”<sup>17</sup>.

En cuanto a la doctrina, se advierten posiciones divergentes. Un primer aporte que cabe destacar sobre la materia es el de Guerrero, quien distingue en la LPDC tres clases de contravenciones a los derechos del consumidor: contravenciones administrativas, que corresponden propiamente a las “infracciones” y constituyen un incumplimiento de obligaciones o deberes que la Ley N° 19.496 impone a los proveedores; contravenciones civiles, constituidas por un incumplimiento contractual; y contravenciones que participan de ambos caracteres<sup>18</sup>. A la luz de ese marco clasificatorio, el autor mencionado estima que la regulación de las cláusulas abusivas en la LPDC contiene normas prohibitivas (en el caso del artículo 16) e imperativas (en el caso del artículo 17) que pertenecen al primer grupo<sup>19</sup>, de modo que su contravención constituye propiamente una infracción administrativa que debe sancionarse con multa<sup>20</sup>. En el mismo sentido, Isler aclara que la declaración de nulidad es compatible con una condena infraccional, pues la inclusión de una cláusula abusiva infringe las normas de equidad previstas en la LPDC, y la transgresión a cualquier norma de ese cuerpo legal puede acarrear responsabilidad infraccional. Asimismo, indica que, aun cuando

---

15. *Servicio Nacional del Consumidor con Cencosud Retail S.A.* (2019); *Servicio Nacional del Consumidor con Constructora Santa Beatriz S.A.* (2019); *Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Socovesa Santiago S.A.* (2023).

16. *SERNAC con Constructora Santa Beatriz S.A.* (2019) considerando 17° sentencia de casación.

17. *SERNAC con Constructora Santa Beatriz S.A.* (2019) considerando 4° sentencia de reemplazo.

18. GUERRERO (2008) p. 442.

19. GUERRERO (2008) pp. 446 y 447.

20. GUERRERO (2008) pp. 444. En la misma línea, justamente siguiendo a Guerrero, aunque ocupándose del problema de la condena infraccional como requisito para la indemnización de perjuicios al consumidor, puede verse a PINOCHET (2012) p. 427.

se considere que la nulidad es una sanción, se trata de una sanción civil que no obsta a la aplicación de una sanción de naturaleza diversa<sup>21</sup>.

Por su parte, comentando la sentencia de la Corte Suprema en SERNAC con Constructora Santa Beatriz S.A., referida más arriba, Hernández y Campos defienden la procedencia de la multa por dos razones. Primero, afirman que la infracción a las normas contenidas en los artículos 16 y 17 LPDC compromete los intereses generales de los consumidores, lo que justifica su castigo mediante una sanción administrativa. Segundo, estiman que la “sanción diferente” consignada en el artículo 24, inciso 1.º LPDC es necesariamente una de carácter administrativo, mientras que la nulidad es una sanción de naturaleza civil. En consecuencia, la referencia apunta a normas que, por contemplar rangos o topes de multa diferentes, son especiales frente al artículo 24, inciso 1.º LPDC<sup>22</sup>.

Sin embargo, algunos autores afirman lo contrario. Así, Cortez sostiene que “no todo incumplimiento a la LPC es constitutivo de infracción, como ocurre con la nulidad de cláusulas abusivas”<sup>23</sup>, lo que conduce a descartar la procedencia de la multa. En sentido similar, Barrientos ha afirmado que las normas de equidad son normas civiles, no infraccionales, por lo que su infracción solo acarrea la nulidad y no la aplicación de una multa<sup>24</sup>. Más recientemente, respecto del artículo 17, Barrientos y Martínez reiteran el argumento de la naturaleza civil de las normas, agregando que la sanción de ineficacia hace inaplicable la multa al tenor del artículo 24 LPDC<sup>25</sup>.

Finalmente, en la línea de este último argumento, Momberg ha afirmado, en la columna indicada en la introducción, que la nulidad es la única consecuencia que puede atribuirse a las cláusulas abusivas, dada su naturaleza sancionatoria, especialmente cuando se trata de la nulidad absoluta impuesta por contravenir normas prohibitivas, como lo serían las del artículo 16 LPDC. Por consiguiente, esta infracción tiene “señalada una sanción diferente” en el sentido del artículo 24, inciso 1.º LPDC, lo que permite descartar la multa. Finalmente, agrega que, cuando el legislador ha querido hacer compatible la nulidad y la multa, lo ha previsto expresamente, como ocurre con las cláusulas que incumplen las exigencias impuestas por el artículo 17B LPDC a los contratos que tienen por objeto productos o servicios financieros: el artículo 17E LPDC permite al consumidor solicitar la nulidad y el 17K prevé una multa de hasta 1500 UTM para el incumplimiento de, entre otras normas, la del artículo 17B LPDC<sup>26</sup>.

---

21. ISLER (2015) pp. 83-85.

22. HERNÁNDEZ y CAMPOS (2020) pp. 344-346.

23. CORTEZ (2004) p. 26.

24. BARRIENTOS (2014) p. 298.

25. BARRIENTOS y MARTÍNEZ (2024) p. 134.

26. MOMBERG (2025).

Como puede apreciarse, las dos razones que se han formulado para descartar la procedencia de la multa son incompatibles: la primera, que la inclusión de cláusulas abusivas no acarrea responsabilidad infraccional porque no se trata de una infracción a la normativa protectora del consumidor; la segunda, que sí se trata de una infracción, pero que tiene por sanción la nulidad, por lo que no son aplicables las multas previstas para la generalidad de las infracciones. Las secciones que siguen mostrarán que ninguna de estas razones es correcta.

## **II. La inclusión de cláusulas abusivas es una infracción a la LPDC que debe sancionarse para disuadir conductas contrarias a los derechos de los consumidores**

El argumento según el cual la inclusión de cláusulas abusivas constituye una infracción a la LPDC que debe ser sancionada se justifica por dos vías. La primera de ellas proporciona una lectura dogmática de ese cuerpo legal; la segunda acude a razones de eficacia disuasiva vigentes para cualquier régimen regulatorio y, por lo mismo, aplicable a la protección de los derechos de los consumidores.

En cuanto a la primera vía, la fundamentación del tipo infraccional de incorporar cláusulas abusivas en los contratos por adhesión se encuentra en el artículo 50 LPDC. Esa disposición no solo expresa un contenido procesal referido a las acciones y denuncias que regula la ley, sino que establece dos supuestos de ilicitud para ejercerlas. Según el primero, contenido en el inciso 1.º de dicha disposición, las denuncias y acciones proceden cuando existan “actos, omisiones o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores”. De acuerdo con el segundo supuesto, regulado en el inciso segundo del artículo citado, las acciones proceden cuando ocurre un “incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley”.

La afectación de los derechos de los consumidores o cualquier incumplimiento de la LPDC da lugar a las acciones correspondientes sin restricción alguna. Por ello, el artículo 50 LPDC indica que, cuando se presenta cualquiera de los dos supuestos, junto con las acciones civiles, procede la acción infraccional, destinada “a sancionar al proveedor que incurra en infracción” a través de “una sanción impuesta al autor de una conducta u omisión que la [LPDC] castiga”<sup>27</sup>. Ciertamente, puede plantearse que la afectación de los derechos de los consumidores es un incumplimiento a la LPDC, lo que haría redundante el primer supuesto. Sin embargo, considerando la discusión doctrinaria sobre la improcedencia de aplicar sanciones por infracciones a los derechos del consumidor, adquiere sentido el énfasis legislativo y permite descartar que el artículo 3.º LPDC sea meramente programático<sup>28</sup>.

---

27. CORTEZ (2004) p. 20.

28. Sobre esta posición, véase PINOCHET (2023) p. 129; e ISLER (2024) pp. 369 y 370.

En cuanto es posible que el juez sancione, previo ejercicio de la acción infraccional, a quien lleva a cabo acciones u omisiones que (i) afecten los derechos de los consumidores y/o (ii) incumplan la LPDC, esas conductas están proscritas por ese mismo cuerpo legal. Como lo ha explicado Kelsen en una aseveración difícilmente discutible: “[L]a conducta que es condición de la sanción se encuentra prohibida”<sup>29</sup>.

No parece discutible que la incorporación de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión perjudica los derechos de los consumidores, puesto que explota evidentes asimetrías de información<sup>30</sup>, cuando menos, conculcándose así el derecho a la información veraz y oportuna consagrado en el artículo 3, inciso 1.º b) LPDC, sin perjuicio de otros derechos básicos que puedan afectarse según el contenido de las respectivas cláusulas<sup>31</sup>. Esta vinculación entre cláusulas abusivas y derechos básicos del consumidor ha sido descrita por el Sernac<sup>32</sup>.

Luego, dado que la incorporación de cláusulas abusivas afecta los derechos de los consumidores y esta circunstancia habilita el ejercicio de la acción infraccional en contra del proveedor —es decir, se puede imponer al proveedor una multa por aquella conducta—, hay una prohibición legal que se concreta en los artículos 16 y 17 LPDC mediante descripciones específicas, lo que constituye una expresión de tipicidad suficiente de la infracción bajo el marco legal administrativo-sancionatorio<sup>33</sup>. Por esta razón, infringir dicha prohibición es, asimismo, un “*incumplimiento* de las normas contenidas en la presente ley”, según lo indica el inciso 2º del artículo 50 LPDC.

Ese inciso indica con claridad que la inobservancia de la ley —la incorporación de cláusulas abusivas— da lugar a consecuencias jurídicas distintas: a denuncias o acciones “destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, a anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, a obtener la prestación de la obligación incumplida, a hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, o a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda”. Estas consecuencias determinadas legalmente no son excluyentes entre sí; defender lo contrario implica que cada incumplimiento de la LPDC podría acarrear solo un tipo de consecuencia jurídica de aquellas definidas en el inciso segundo de su artículo 50. Así, por ejemplo, la acción para solicitar la nulidad de las cláusulas abusivas no podría nunca presentarse en conjunto con la de indemnización de perjuicios, conclusión que es ampliamente descartada<sup>34</sup>. En la mis-

---

29. KELSEN (1982) p. 39.

30. DE LA MAZA (2003) p. 146.

31. VIDAL (2000) pp. 247 y 248.

32. Resolución Exenta 931, de 2021.

33. LONDOÑO (2014) p. 159.

34. Véase, por ejemplo, CORTEZ (2004) p. 24; CORRAL (2013) p. 272, quienes admiten la compatibilidad entre la acción de nulidad y la de indemnización.

ma lógica, la infracción a la prohibición de incorporar cláusulas abusivas da lugar a la acción de nulidad y, al mismo tiempo, a la acción destinada a sancionar con multas al proveedor que la cometa, porque ambas están incluidas en la regulación bajo análisis.

De esta manera, adquiere plena operatividad el artículo 24 LPDC que regula la sanción pecuniaria residual con base en las propias palabras de la ley. Como la “sanción” en la ley es la multa, el sentido de este precepto es explicitar que, si existe una norma que permita imponer a un proveedor una multa mayor a 300 UTM, ella tendrá preferencia por sobre la sanción pecuniaria residual. Es el caso, por ejemplo, del artículo 17K LPDC al que hace referencia Momberg<sup>35</sup>.

La segunda vía de justificación, como se anunció, supone entender la categoría de sanción como una medida cuya función es desalentar conductas jurídicamente reprochables. Con este objeto, la sanción exige una cualidad específica: debe imponer al infractor un costo que exceda el beneficio que obtiene por el incumplimiento de la norma<sup>36</sup>. Este es el sentido de definir la sanción como la imposición de un mal o de una retribución “negativa”<sup>37</sup> al incumplidor, lo que en la LPDC se concreta con la multa, que opera como un precio a la inobservancia. De ahí que, siguiendo la terminología de Letelier, sea posible también hablar de “sanciones regulatorias” en el ámbito del consumo. Si no hay una multa como consecuencia de la infracción, es imposible sostener que los deberes que el ordenamiento intenta imponer sean verdaderamente obligatorios<sup>38</sup>. Por esta razón, se puede compartir la opinión de que la disuasión del infractor y de otros proveedores es una característica propia de la sanción<sup>39</sup>.

Esta conclusión no solo es una cuestión de análisis económico del derecho, sino que tiene un componente constitucional. En efecto, se requieren sanciones regulatorias con aptitud disuasiva en ciertas áreas del quehacer colectivo, toda vez que por este medio se da efectividad al cumplimiento de la regulación, lo que constituye un deber de todos los órganos del Estado según el mandato de “someter su acción” a la Constitución o a las otras normas del ordenamiento, conforme al artículo 6.º de la Carta Fundamental<sup>40</sup>. Este planteamiento ha sido reconocido por el Tribunal Constitucional, que ha rechazado acciones de inaplicabilidad en contra de preceptos legales que imponen multas porque no es posible dejar sin sanción pecuniaria conductas que

---

35. MOMBERG (2025).

36. BENTHAM (1931) p. 325.

37. BERMÚDEZ (1998) pp. 326-328.

38. LETELIER (2020) p. 74.

39. HERNÁNDEZ y CAMPOS (2020) pp. 345.

40. SOTO (2016) p. 202.

el ordenamiento pretende evitar; lo contrario traicionaría el deber constitucional de dar eficacia a la regulación estatal, que necesita de la sanción para hacerse operativo<sup>41</sup>.

Esta perspectiva constitucional tiene además otro aspecto que conviene tratar y que apoya lo que se viene diciendo. Según el argumento planteado por Alvear, la incorporación de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión corresponde a un abuso de la libertad de empresa constitucionalmente asegurada, lo que produce una responsabilidad infraccional por el ejercicio ilegítimo de ese derecho fundamental: las “cláusulas abusivas constituyen un injusto agravado en cuanto son el resultado del ejercicio ilegítimo de la libertad de empresa”<sup>42</sup>. Como argumenta el autor, este efecto no es solo singular, sino que afecta a “todo un mercado con efectos sistémicos”<sup>43</sup>. Precisamente esto es lo que permite acreditar la existencia de un interés público, que a juicio de Guerrero consiste en la protección general de los consumidores, alojado primariamente como cometido del Estado en el SERNAC<sup>44</sup>.

En consecuencia, si se trata de desincentivar que los proveedores, infringiendo la LPDC, incorporen cláusulas abusivas en los contratos por adhesión, de modo que se materialice el fin protector de la normativa sobre consumo, con el objeto de evitar ilícitos que pueden repercutir en el mercado, dicho objetivo no puede lograrse si no se asocia a esa infracción una sanción que suponga, en un sentido significativo, un mal para el infractor.

### **III. La nulidad de las cláusulas abusivas no es una sanción que permita desplazar la multa residual de la LPDC**

De acuerdo con lo que se explicó en la sección I, uno de los argumentos esgrimidos para defender la inaplicabilidad de la multa ante la introducción de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión consiste en que la nulidad es una sanción. Más precisamente, se sostiene que la nulidad debe considerarse como una “sanción diferente” según lo señalado en el artículo 24 LPDC, lo que desplaza la multa residual. Es importante destacar que el argumento presupone que la conducta en cuestión *merece* ser sancionada, solo que con una sanción distinta de la generalmente prevista en la LPDC. Este planteamiento, sin embargo, descansa en un error conceptual, puesto que la nulidad no puede ser considerada como una sanción.

---

41. *Requerimiento de inaplicabilidad respecto del artículo 506 del Código del Trabajo* (2023a), considerandos 17° y ss.; *Requerimiento de inaplicabilidad por inconstitucionalidad respecto de los artículos 191, y 506 del Código del Trabajo* (2023b), considerandos 23° y ss.

42. ALVEAR (2024) p. 37.

43. ALVEAR (2024) p. 37.

44. GUERRERO (2008) p. 446.

La concepción de la nulidad como una sanción es prevalente en el derecho civil chileno. Así, Alessandri Besa afirma que, para asegurar el carácter coercitivo de las normas que establecen los requisitos de los actos jurídicos, la ley ha establecido como sanción a su incumplimiento la nulidad. Luego, agrega que “esta sanción es una verdadera pena, de índole civil”<sup>45</sup>. Esta noción se encuentra comúnmente en las obras sobre la materia, aunque sin mayor cuestionamiento<sup>46</sup>.

Sin embargo, este uso común de la noción de “sanción” ha sido advertido y descartado por la teoría jurídica contemporánea<sup>47</sup>. Como afirma Atria en un reciente estudio, la tesis de que la nulidad no es una sanción es “aceptada de modo prácticamente unánime por la teoría analítica del derecho”<sup>48</sup>. Tanto Atria como la literatura que lo precede ubican la resolución de la cuestión en *El concepto de derecho* de Hart<sup>49</sup>, lo que impone revisar el argumento central de este último autor.

Para Hart, la razón más importante para afirmar que la nulidad no es una sanción descansa en su distinción entre reglas que imponen obligaciones o deberes y reglas que confieren poderes privados o potestades públicas. En el caso de las primeras, cuyo ejemplo paradigmático es el de las reglas del derecho penal, pueden identificarse y distinguirse dos elementos: una conducta prohibida por la regla y una sanción cuya finalidad consiste en desincentivar esa conducta<sup>50</sup>. La función sancionatoria asociada a la finalidad de desincentivo no se replica en el segundo tipo de reglas, como aquellas que establecen las formalidades para los contratos o las reglas que disponen los cuórum legislativos. El objetivo de estas es simplemente negar “reconocimiento jurídico”<sup>51</sup> a los actos o proyectos de ley que no cumplen las formalidades. Únicamente cuando se desatienden estas funciones diferenciadas es posible considerar la nulidad como una sanción, según concluye Hart: “Solo si concebimos las reglas que confieren potestades como destinadas a que la gente se comporte de cierta manera, añadiendo la ‘nulidad’ como un motivo para la obediencia, podemos asimilar tales reglas a las órdenes respaldadas por amenazas”<sup>52</sup>.

---

45. ALESSANDRI B. (2008) p. 20.

46. ALESSANDRI R., SOMARRIVA y VODANOVIC (2015) p. 392; VIAL (2017) p. 247; DOMÍNGUEZ (2020) p. 305. Algo más escéptico: CORRAL (2018) p. 681.

47. Véase, por ejemplo, MacCORMICK (2008) p. 111, en la medida en que una sanción sea concebida como un “mal”; RODRÍGUEZ (2021) pp. 249-252.

48. ATRIA (2024) p. 117.

49. HART (1963) p. 42.

50. HART (1963) p. 43.

51. HART (1963) p. 43.

52. HART (1963) pp. 43 y 44.

Como explica Rodríguez, el argumento presentado puede aplicarse usando como ejemplos, por una parte, una norma que impone la pena de prisión para quien comete un homicidio y, por otra, una que establece los requisitos legales para otorgar un testamento. La primera disposición tiene por finalidad desincentivar que las personas se maten entre ellas, porque esa conducta es reprochable. En cambio, la segunda norma tiene una finalidad distinta: pretende acreditar la legitimidad del acto testamentario para que pueda tener efectos luego de la muerte del causante. Como esta norma no persigue desalentar por disvalioso el acto testamentario sin requisitos, no hay, en este último caso, una acción que pueda calificarse como prohibida<sup>53</sup>.

En todo caso, existe otra vía para exponer la diferencia estructural entre las reglas que vinculan una sanción a una conducta y las reglas de nulidad. Tratándose de las primeras, es lógicamente posible separar la conducta prohibida del castigo, de manera que pueden distinguirse claramente ambos componentes y la conducta prohibida puede existir sin el castigo. Así, sería posible “quitar la sanción y dejar una pauta, o criterio de conducta, inteligible”<sup>54</sup>, que la sanción estaba destinada a hacer observar. En contraste, no es lógicamente posible hacer una distinción entre la regla que requiere el cumplimiento de ciertas condiciones (por ejemplo, la concurrencia de testigos para que el testamento sea válido) y la nulidad. En este caso, si el incumplimiento de las condiciones no trajera aparejada la nulidad, no podría afirmarse que existe la regla de conducta<sup>55</sup>.

La función de la nulidad es hacer reconocibles las reglas que establecen requisitos jurídicos para ejercer facultades y potestades. Si no se asociara una nulidad al incumplimiento de requisitos, cualquier actuación podría valer como derecho. El ejemplo futbolístico de Hart contribuye a aclarar el punto: si no se considerara nulo un gol cuando la pelota no pasa entre los postes del arco, no es posible decir que existen realmente las reglas que permiten saber cuándo es válido hacer un gol<sup>56</sup>. Por ello, la nulidad forma parte de la norma que confiere potestades o facultades para actuar, no pudiendo separarse de ella, lo que es distinto a la separación que es posible hacer en las normas que establecen deberes y asocian un castigo a su incumplimiento.

Lejos de tener un alcance meramente teórico, estos argumentos confirman el planteamiento de la sección II y justifican que las sanciones tienen como finalidad producir un mal y su función es desincentivar la conducta indeseada. La nulidad, por su parte, tiene por objeto desconocer como derecho válido el ejercicio de potestades normativas ejercidas de manera irregular<sup>57</sup>. Esto es relevante para la determinación

---

53. RODRÍGUEZ (2021) p. 251.

54. HART (1963) p. 44.

55. HART (1963) p. 44.

56. HART (1963) p. 44.

57. ATRIA (2024) p. 125.

de las consecuencias de la incorporación de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión.

En efecto, tratar la nulidad de las cláusulas abusivas como una sanción implica afirmar que aquella produce un mal al proveedor cuyos contratos las contienen. Según se ha dicho, ese mal debe ser suficientemente apto para contrarrestar el incumplimiento de la regulación, al punto que la sanción sea más costosa para el infractor que el beneficio obtenido por su ilícito. Esto no es lo que sucede cuando se anulan las cláusulas abusivas.

Según el artículo 1687 del Código Civil, la declaración judicial de nulidad otorga a las partes el derecho a “ser restituidas al mismo estado en que se hallarían si no hubiese existido el acto o contrato nulo”. En el caso de las cláusulas abusivas, conforme al artículo 16A LPDC, la nulidad es apenas parcial, dejando sin efecto las cláusulas que no superan los controles, y solamente afecta al contrato en su totalidad si este no puede subsistir, ya sea por su naturaleza o por la intención de las partes al contratar.

Este efecto no constituye un mal en el sentido explicado aquí. Devolver las cosas al estado en que debieron estar en caso de no haberse incorporado la cláusula abusiva no es una retribución negativa que tenga una magnitud capaz de producir el efecto de desalentar la conducta. Esto es relevante para descartar la cualidad sancionatoria de la nulidad: para el proveedor, las consecuencias de la anulación son el desconocimiento del acto, la sujeción retroactiva a la legalidad y la devolución de lo obtenido irregularmente. No se le impone en realidad un precio o tarifa mayor que tenga una finalidad punitiva. En este sentido, la nulidad no produce una aflicción, no es una sanción regulatoria, sino que funciona como una medida de restablecimiento del derecho, lo que en ningún caso puede calificarse como sanción<sup>58</sup>.

Tampoco puede decirse que la nulidad, en este contexto, sea funcionalmente equivalente a una sanción, en el sentido de que tenga la aptitud de producir, acaso de manera secundaria, efectos disuasivos<sup>59</sup>. No existe un real incentivo para evitar la introducción de cláusulas abusivas porque el riesgo que impone la potencial declaración de nulidad es extremadamente bajo: las probabilidades de que se reclame la nulidad son escasas<sup>60</sup> y el efecto de que se declare priva al proveedor de un beneficio que, en todo caso, nunca debió obtener.

Ahora bien, si la nulidad no es la sanción a la incorporación de cláusulas abusivas, la cuestión a resolver es cuál es la sanción específica que corresponde aplicar en caso de incumplirse los artículos 16 y 17 LPDC. Según el régimen legal vigente, con arreglo a lo dispuesto por el artículo 24, inciso 1.º de ese cuerpo normativo, esto implica la

---

58. HUERGO (2007) pp. 249 y 250.

59. KRAMER (2023) p. 392.

60. PIZARRO (2007) p. 39; BARRIENTOS (2014) p. 296.

aplicación de una multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales. Esto obedece a que esa disposición constituye una norma residual que fija *legalmente* la sanción pecuniaria cuando no existe una multa en el mismo precepto que contiene la hipótesis infraccional ni una remisión específica a alguna sanción especial<sup>61</sup>. Por esta razón, la multa se encuentra contenida en la ley, lo que es especialmente relevante tratándose del ejercicio del poder sancionador del Estado. Como ha sostenido el Tribunal Constitucional, aunque no tenga carácter penal, la sanción se encuentra sujeta a una exclusiva reserva legal<sup>62</sup>, cuestión que en lo que concierne al artículo 24, inciso 1.º LPDC se cumple cabalmente.

Luego, en lo que se refiere al *quantum* de la multa, el artículo 24 inciso 3.º LPDC establece un esquema también sujeto a la reserva legal para su determinación. Este esquema impone al juez, en primer lugar, verificar si a propósito de la infracción existen atenuantes (la adopción de medidas de mitigación sustantivas; la autodenuncia; la colaboración sustancial; no ser reincidente) y agravantes (la reincidencia; el daño patrimonial a los consumidores; el daño a la integridad física y psíquica o dignidad de los consumidores; poner en riesgo a los consumidores). En seguida, y una vez ponderadas por el juez las circunstancias modificatorias, el monto de la multa se establece considerando prudencialmente “la gravedad de la conducta, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima; el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso de que lo hubiere; la duración de la conducta y la capacidad económica del infractor”.

Como complemento de lo anterior, si se tratara de infracciones que afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores, la ley autoriza al tribunal para graduar la multa según el número de consumidores afectados. Esto, conforme al artículo 24A de la LPDC, y “siempre que se tratare de infracciones que, por su naturaleza, se produzcan respecto de cada uno de ellos”. Al igual que en el caso del artículo 24 incisos 1º y 3º de la LPDC, se cumple aquí con la exigencia constitucional de reserva legal para determinar el *quantum* de la sanción.

---

61. SOTO y DURÁN (2019) p. 255.

62. *Requerimiento de inaplicabilidad respecto de los artículos 88 del DL N° 2.222 del año 1978, 'Ley de Navegación'; y 3º, letra i), inciso tercero, del DFL N° 292 del año 1953, que aprueba la Ley Orgánica de la Dirección General del Territorio Marítimo y de Marina Mercante (DIRECTEMAR)* (2022), considerando 6º.

#### **IV. La coherencia con los desarrollos regulatorios actuales en el derecho europeo del consumo**

La posición adoptada en este trabajo, en cuanto a defender la aplicación de multas al proveedor que incorpora cláusulas abusivas en los contratos por adhesión, además de su nulidad, se alinea con las regulaciones extranjeras de usual referencia en el medio nacional, particularmente en el continente europeo. En lo que sigue, se analizan, por una parte, los desarrollos recientes en el derecho español y el alemán, que aplican al derecho doméstico la regulación del Parlamento Europeo; y, por otro lado, se estudia la normativa del Reino Unido sobre la materia, la que, aun sin el mandato de ajustarse a la referida regulación comunitaria, se ha desarrollado en la misma dirección.

En cuanto a lo primero, la Directiva (UE) 2019/2161, de noviembre de 2019, reconoció en algunos derechos nacionales una ausencia de “sanciones efectivas y proporcionadas para disuadir y castigar las infracciones” a los derechos de los consumidores<sup>63</sup>. En particular, respecto de las cláusulas abusivas, identificó la necesidad de que se incluyeran normas sobre sanciones en la Directiva 93/13/CEE<sup>64</sup>, con el fin de reforzar su efecto disuasivo<sup>65</sup>. Así, mediante la introducción del artículo 8 ter a la Directiva 93/13/CEE<sup>66</sup>, se consagró la obligación de los Estados miembros de establecer sanciones para la infracción de las disposiciones nacionales sobre cláusulas abusivas (apartado 1), y les entregó la posibilidad de restringir las sanciones “a situaciones en las que las cláusulas contractuales estén expresamente definidas como abusivas en cualquier circunstancia con arreglo al Derecho nacional o cuando el profesional continúe empleando unas cláusulas contractuales que ya se hayan considerado abusivas en una resolución definitiva” (apartado 2).

Estas sanciones son distintas de la ineficacia de las cláusulas, pues el artículo 6 de la Directiva<sup>67</sup> ya ordenaba a los Estados miembros disponer que las cláusulas abusivas no fuesen vinculantes para los consumidores, medida que fue prontamente calificada por algunos como insuficiente<sup>68</sup>. Por su parte, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha reconocido la naturaleza remedial y no sancionatoria de la ineficacia de las cláusulas abusivas bajo la Directiva 93/13/CEE, incluso en casos en que ella conduce a la ineficacia del contrato en su totalidad. La declaración de abusividad, de acuerdo

---

63. Directiva (UE) 2019/2161, de 2019, considerando 3.

64. Directiva 93/13/CEE, de 1993.

65. Directiva (UE) 2019/2161, de 2019, considerando 14.

66. Directiva 93/13/CEE, de 1993.

67. Directiva 93/13/CEE, de 1993.

68. Por ejemplo, DEAN (1993) p. 588, destacando la necesidad de que las normativas encaminadas al cumplimiento tuvieran “dientes”.

al Tribunal, debe permitir el restablecimiento de la situación en que se encontraría el consumidor si no existiera la referida cláusula, aun si ello supone que el contrato no pueda subsistir<sup>69</sup>.

La normativa española que adecuó el derecho interno a la Directiva (UE) 2019/2161<sup>70</sup>, de 2021, optó por adoptar una regla sancionatoria amplia que incluye ambas situaciones. Para ello, al reemplazar el Título IV de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios<sup>71</sup>, referido a la potestad sancionatoria, calificó como una infracción administrativa “[I]a introducción o existencia de cláusulas abusivas en los contratos, así como la no remoción de sus efectos una vez declarado judicialmente su carácter abusivo o sancionado tal hecho en vía administrativa con carácter firme” (artículo 47 j)<sup>72</sup>). La infracción se califica como grave o muy grave, según el caso (artículo 48 numeral 2 b) y numeral 3<sup>73</sup>), y debe sancionarse con una multa determinada por el respectivo órgano administrativo en función de dicha calificación (artículo 49<sup>74</sup>). La nulidad de las cláusulas, prevista en el artículo 83, no es calificada como una sanción y no está comprendida en el catálogo de sanciones que prevén los artículos 49 y 50 para las infracciones a la referida Ley General<sup>75</sup>.

La obligación de establecer sanciones ante las cláusulas abusivas se acogió de manera más restrictiva en la normativa alemana que adecuó el derecho interno a la Directiva<sup>76</sup>, también de 2021. Mediante la incorporación de un nuevo artículo 246e a la Ley Introductoria al Código Civil alemán<sup>77</sup>, se estableció la prohibición de ciertas vulneraciones “generalizadas” a los intereses de los consumidores en relación con los contratos. El carácter generalizado de una infracción está determinado en el artículo 3(3) del Reglamento (UE) 2017/2394, que regula la colaboración entre autoridades nacionales en materia de protección de los consumidores<sup>78</sup>, en atención a su impacto internacional o su comisión transnacional. Una de estas vulneraciones es la recomendación o utilización de cláusulas que sean nulas conforme al artículo 309 del Código

---

69. *I.W. and R.W. v. Bank BPH S.A.* (2021). Ver párrafos 81-86.

70. Real Decreto-ley 24/2021, de 2021.

71. Real Decreto Legislativo 1/2007, de 2007.

72. Real Decreto Legislativo 1/2007, de 2007. Antes de la reforma, el artículo 49 i) de la Ley General ya consideraba como infracción a “la introducción de cláusulas abusivas”. Sobre la situación antes de la reforma, véase SÁNCHEZ-VENTURA (2018) pp. 245-255.

73. Real Decreto Legislativo 1/2007, de 2007.

74. Real Decreto Legislativo 1/2007, de 2007.

75. Real Decreto Legislativo 1/2007, de 2007.

76. *Gesetz zur Stärkung des Verbraucherschutzes im Wettbewerbs- und Gewerberecht*, de 2021 [Ley para el fortalecimiento de la protección al consumidor en el derecho de la competencia y comercial].

77. *Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche* (EBGB), de 1994.

78. Reglamento (UE) 2017/2394, de 2017.

Civil o cuya recomendación o utilización ha sido prohibida al proveedor por sentencia firme (artículo 246e, § 1(2)<sup>79</sup>). El artículo 309 del Código Civil alemán<sup>80</sup>, por su parte, establece la ineficacia de un listado de cláusulas abusivas cuya introducción a las condiciones generales de contratación está prohibida sin posibilidad de otorgarles valor. En consecuencia, la legislación alemana dispuso la sanción de ambos supuestos contemplados por el nuevo artículo 8 ter de la Directiva 93/13/CEE, pero limitado a infracciones generalizadas. En estos casos, la normativa establece la posibilidad de sancionar con una multa de carácter administrativo (artículo 246e, § 2<sup>81</sup>). Como se advierte, la ineficacia de la cláusula es independiente de que, en ciertos supuestos, pueda imponerse una multa como sanción.

Fuera de la Unión Europea, la nueva regulación del Reino Unido comparte rasgos con ambas normativas: puede aplicarse sanciones a infracciones que únicamente tengan impacto nacional, pero no se ordena necesariamente su imposición, sino que es una de las posibles consecuencias. La Ley de Mercados Digitales, Competencia y Consumidores<sup>82</sup>, de 2024, se dictó como respuesta a ciertas debilidades que se habían detectado respecto de las medidas de cumplimiento de la normativa protectora del consumidor, entre ellas, la debilidad de las sanciones, lo que impactaba negativamente al desarrollo de un mercado competitivo. Por tanto, se buscó reforzar el poder sancionatorio de los tribunales y entregar poder sancionatorio a la autoridad administrativa<sup>83</sup>.

Así, en la nueva normativa, tanto los tribunales como la autoridad administrativa (CMA<sup>84</sup>) tienen la facultad de imponer multas cuando se produce una “infracción relevante” a las normas sobre protección de consumidores (secciones 158 y 182, respectivamente<sup>85</sup>). A su turno, una práctica comercial es una infracción relevante cuando vulnera el interés colectivo de los consumidores y cumple con una condición de prohibición (sección 148<sup>86</sup>) y, conforme a la sección 150<sup>87</sup>, cumplen con esta condición de prohibición, entre otras, las infracciones a la Parte 2 de la Ley de Derechos de los

---

79. Ley Introductoria al Código Civil alemán. *Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche* (EBGB), de 1994.

80. *Bürgerliches Gesetzbuch* (BGB), de 2002.

81. Ley Introductoria al Código Civil alemán. *Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche* (EBGB), de 1994.

82. *Digital Markets, Competition and Consumer Act 2024*. Sobre la situación anterior a esta reforma, véase SANCHEZ-VENTURA (2018) pp. 256-263.

83. DEPARTMENT FOR BUSINESS, ENERGY & INDUSTRIAL STRATEGY (2022), Capítulo 3.

84. *Competition & Markets Authority*.

85. *Digital Markets, Competition and Consumer Act 2024*.

86. *Digital Markets, Competition and Consumer Act 2024*.

87. *Digital Markets, Competition and Consumer Act 2024*.

Consumidores<sup>88</sup>, de 2015, referida a las cláusulas abusivas. Por su parte, la sección 62 de la Ley de Derechos de los Consumidores<sup>89</sup> se refiere a la ineficacia de las cláusulas abusivas, que es independiente de su sanción: las cláusulas no son vinculantes para el consumidor.

En síntesis, puede observarse una tendencia reciente de las legislaciones europeas, aunque con diversos alcances, a reconocer que la introducción y/o mantención de cláusulas abusivas en los contratos con consumidores es una infracción que amerita ser sancionada, y a reforzar los mecanismos sancionatorios como una medida disuasiva necesaria para resguardar el funcionamiento del mercado. Esa sanción es distinta de cualquier medida tendiente a privar de eficacia a las cláusulas, y se materializa normalmente en la forma de una multa impuesta por los tribunales u órganos administrativos.

Como se aprecia, la posición defendida en este trabajo, consistente en que a la nulidad de las cláusulas abusivas debe agregarse una sanción pecuniaria, se alinea con los desarrollos regulatorios más actuales de ordenamientos jurídicos que normalmente sirven de referencia para el derecho del consumo nacional, así como con las razones de eficacia disuasoria que se tuvieron en consideración para reformar las normativas europeas explicadas.

## Conclusiones

Sobre la base de lo expuesto, es posible presentar las siguientes conclusiones:

(i) Tanto la jurisprudencia como la doctrina nacional presentan posiciones divergentes respecto de la posibilidad de aplicar multas a los proveedores que introducen cláusulas abusivas en contratos por adhesión. Sin embargo, las razones que se esgrimen para descartar la procedencia de la multa son erróneas.

(ii) Conforme a un análisis dogmático del artículo 50 LPDC en relación con sus artículos 16 y 17, la introducción de cláusulas abusivas constituye una infracción a la LPDC. Luego, si se pretende desincentivar eficazmente la comisión de esta infracción, ella debe ser sancionada con una medida apta para disuadir la conducta.

(iii) La nulidad no es una sanción, pues no constituye un mal que tenga la magnitud suficiente para disuadir la infracción de una norma que establece deberes. Por tanto, no es posible comprender la nulidad como la “sanción diferente” a la que se

---

88. *Consumer Rights Act 2015*. La sección 150 de la Ley de Mercados Digitales, Competencia y Consumidores refiere a sus anexos (*schedules*) para determinar las normas cuya infracción cumple con la condición de prohibición y puede ser sancionada por los tribunales (Schedule 15) o la autoridad administrativa (Schedule 16). Ambos anexos incluyen, entre esas normas, la Parte 2 de la Ley de Derechos de los Consumidores.

89. *Consumer Rights Act 2015*.

refiere el artículo 24 inciso 1.º LPDC y que impide la aplicación de la multa residual, a menos que se traicione el sentido técnico del concepto de sanción. En consecuencia, junto con la nulidad de las cláusulas abusivas, es procedente aplicar una multa al proveedor que las incorpora en un contrato por adhesión.

(iv) Desde una perspectiva funcional, la ausencia de la multa debilita la eficacia del régimen de protección de los consumidores, al privarlo de un instrumento disuasivo indispensable. La multa cumple una función regulatoria que asegura la efectividad de la normativa, materializa el deber constitucional de dar aplicación a la ley y sanciona la afectación general al mercado derivada del abuso de la libertad constitucional de empresa.

(v) La posición defendida en este trabajo, que admite la concurrencia de la nulidad y de la multa por la incorporación de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión, no solo es coherente con la LPDC, sino que se alinea con los desarrollos regulatorios recientes del derecho europeo del consumo, en los que se ha consolidado la distinción entre la ineficacia de las cláusulas abusivas y las sanciones pecuniarias asociadas a su introducción o mantención.

## **Financiamiento**

Este trabajo se enmarca en el proyecto Fondecyt Iniciación N° 11250531 “Las infracciones permanentes a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores”, del cual María Paz Gatica Rodríguez es investigadora responsable.

## **Conflicto de interés**

Los autores declaran no tener conflicto de interés.

## **Contribución de los autores**

María Paz Gatica realizó la investigación y preparó el borrador de las secciones I y IV. Pablo Soto realizó la investigación y preparó el borrador de la sección II y de la segunda parte de la sección III. Matías Villalón realizó la investigación y preparó el borrador de la primera parte de la sección III. Los tres autores revisaron y formularon comentarios a los borradores preparados por sus coautores, los que fueron incorporados en el texto. Las correcciones y levantamientos de observaciones, así como la introducción y las conclusiones fueron redactadas conjuntamente por María Paz Gatica y Pablo Soto.

## Sobre los autores

María Paz Gatica Rodríguez es doctora en derecho y magíster en derecho privado comparado y europeo por la Universidad de Edimburgo. Profesora auxiliar de derecho civil y del consumo de la Universidad Austral de Chile. Correo electrónico: maria.gatica01@uach.cl. ORCID N° 0000-0002-4535-6268.

Pablo Soto Delgado es doctor en derecho por la Universidad Diego Portales. Profesor de derecho constitucional y administrativo de la Universidad Austral de Chile. Correo electrónico: pablo.soto@uach.cl. ORCID N° 0000-0003-3406-4451.

Matías Villalón es doctor en derecho por la Universidad de Chile. Investigador postdoctoral de la Universidad Austral de Chile. Correo electrónico: matias.villalon@uach.cl. ORCID N° 0009-0006-0888-7218.

## Referencias

- ALESSANDRI B., Arturo (2008): *La nulidad y la rescisión en el derecho civil chileno* (Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 3a ed., Tomo I).
- ALESSANDRI R., Arturo; SOMARRIVA, Manuel y VODANOVIC, Antonio (2015): *Tratado de Derecho Civil. Partes preliminar y general* (Santiago, Ediciones Jurídicas de Santiago, 1a reimp. 8a ed., Tomo II).
- ALVEAR, Julio (2024): “*El ejercicio ilegítimo de la libertad de empresa en las cláusulas abusivas: una mirada a la jurisprudencia del consumidor*”. En *Revista de Derecho* (Valdivia), Año. 37, N° 1, pp. 31-52. Disponible en: <[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-09502024000100031&lng=es&nrm=iso&tlng=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-09502024000100031&lng=es&nrm=iso&tlng=es)> [Fecha de consulta: 5 de mayo de 2026].
- ATRIA, Fernando (2024): “*Poderes normativos, nulidad, y reconocimiento*”. En *Revista de Derecho Universidad de Concepción*, N° 255, pp. 111-154. Disponible en: <[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-591X2024000100111&lng=es&nrm=iso](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-591X2024000100111&lng=es&nrm=iso)> [Fecha de consulta: 5 de mayo de 2026].
- BARRIENTOS, Francisca (2014): “*El fracaso del control judicial de las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión*”. En PIZARRO, Carlos (dir.). *Condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas* (Santiago, Universidad Diego Portales), pp. 295-310.
- BARRIENTOS, Francisca y MARTÍNEZ, Diego (2024): “*Comentarios al artículo 17*”. En BARRIENTOS, Francisca; DE LA MAZA, Íñigo y PIZARRO, Carlos (dirs.). *La protección de los derechos de los consumidores* (Santiago, Thomson Reuters, 2a ed., Tomo II), pp. 122-147.
- BENTHAM, Jeremy (1931): *The theory of legislation* (Londres, Routledge & Kegan Paul).

- BERMÚDEZ, Jorge (1998): “*Elementos para definir las sanciones administrativas*”. En *Revista Chilena de Derecho*, Número especial, pp. 323-334. Disponible: <<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2650036.pdf>> [Fecha de consulta: 5 de mayo de 2026].
- BERNASCONI, Andrés (2007): “*El carácter científico de la dogmática jurídica*”. En *Revista de Derecho* (Valdivia), Año. 20, N° 1, pp. 9-37. Disponible en: <[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-09502007000100001](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-09502007000100001)> [Fecha de consulta: 5 de mayo de 2026].
- CAMPOS, Sebastián (2020): “*Sobre el modelo de apreciación de abusividad en la Ley N° 19.496, con especial referencia a su artículo 16 letra g. Bases para una diferenciación entre el control de contenido y el de sorpresividad*”. En *Revista Chilena de Derecho*, Año. 47, N° 3, pp. 785-808. Disponible en: <<https://revistachilenadederecho.uc.cl/index.php/Rchd/article/view/24969>> [Fecha de consulta: 5 de mayo de 2026].
- CONTARDO, Juan Ignacio (2011): “*Prescripción de la acción indemnizatoria en la ley de protección al consumidor: tendencias jurisprudenciales*”. En CORRAL, Hernán (ed.). *Prescripción extintiva. Estudios sobre su procedencia y funcionamiento en derecho público y privado* (Santiago, Universidad de Los Andes), pp. 89-110.
- CORRAL, Hernán (2013): *Lecciones de responsabilidad extracontractual* (Santiago, Thomson Reuters, 2a ed.).
- CORRAL, Hernán (2018): *Curso de derecho civil. Parte general* (Santiago, Thomson Reuters).
- CORTEZ, Gonzalo (2004): *El nuevo procedimiento regulado en la ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores* (Santiago, LexisNexis).
- DEAN, Merryl (1993): “*Unfair Contract Terms: The European Approach*”. En *Modern Law Review*, Año. 56, N° 4, pp. 581-599. Disponible en: <<https://www.jstor.org/stable/1096831>> [Fecha de consulta: 5 de mayo de 2026].
- DE LA MAZA, Íñigo (2003): “*Contratos por adhesión y cláusulas abusivas ¿Por qué el Estado y no solamente el mercado?*”. En *Revista Chilena de Derecho Privado*, N° 1, pp. 109-147. Disponible en: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2572113>> [Fecha de consulta: 5 de mayo de 2026].
- DEPARTMENT FOR BUSINESS, ENERGY & INDUSTRIAL STRATEGY (2022): “*Consultation outcome. Reforming competition and consumer policy: government response*”. Disponible en: <<https://www.gov.uk/government/consultations/reforming-competition-and-consumer-policy/outcome/reforming-competition-and-consumer-policy-government-response>>. [Fecha de consulta: 12 de febrero de 2026].
- DOMÍNGUEZ, Ramón (2020): *Teoría general del negocio jurídico* (Valparaíso, Prolibros, 3a ed.).

- GUERRERO, José Luis (2008): “*La distinción entre contravención infraccional e incumplimiento contractual o contravención civil en materia de protección de derechos del consumidor*”. En GUZMÁN, Alejandro (ed.). *Colección de Estudios de Derecho Civil en homenaje a la profesora Inés Pardo de Carvallo* (Valparaíso, Ediciones Universitarias de Valparaíso).
- HART, Herbert (1963): *El concepto de derecho* (Traducción de CARRIÓ, Genaro) (Buenos Aires, Editorial Abeledo Perrot).
- HERNÁNDEZ, Gabriel y CAMPOS, Sebastián (2020): “*Abusividad por falta de transparencia, nulidad de cláusulas no incorporadas e improcedencia de responsabilidad infraccional*”. En *Revista Chilena de Derecho Privado*, N° 34, pp. 335-349. Disponible en: <<https://rchdp.udp.cl/index.php/rchdp/article/view/474>> [Fecha de consulta: 5 de mayo de 2026].
- HERNÁNDEZ, Gabriel y CAMPOS, Sebastián (2021): “*Funciones y alcance del control de incorporación, con especial referencia a la contratación de productos y servicios financieros*”. En *Revista de Derecho* (Valdivia), Año. 34, N° 1, pp. 51-70. Disponible en: <[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-09502021000100051](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-09502021000100051)> [Fecha de consulta: 5 de mayo de 2026].
- HUERGO, Alejandro (2007): *Las sanciones administrativas* (Madrid, Iustel).
- ISLER, Erika (2015): “*Las normas que dan origen a la responsabilidad civil y a la responsabilidad infraccional en la Ley 19.496*”. En *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, Año. 6, N° 2, pp. 75-92. Disponible en: <<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5261339.pdf>> [Fecha de consulta: 5 de mayo de 2026].
- ISLER, Erika (2024): “*Comentarios al encabezado del artículo 3º*”. En BARRIENTOS, Francisca; DE LA MAZA, Íñigo y PIZARRO, Carlos (dirs.). *La protección de los derechos de los consumidores* (Santiago, Thomson Reuters, 2a ed., Tomo I), pp. 366-374.
- KELSEN, Hans (1982): *Teoría pura del derecho* (México, UNAM).
- KRAMER, Matthew (2023): “*Hart on legal powers as legal competences*”. En *Canadian Journal of Law and Jurisprudence*, Año. 36, N° 2, pp. 387-405. Disponible en: <<https://www.cambridge.org/core/journals/canadian-journal-of-law-and-jurisprudence/article/hart-on-legal-powers-as-legal-competences/6BEE4F5C9DC6C67D170764C0CB39C076>> [Fecha de consulta: 5 de mayo de 2026].
- LETELIER, Raúl (2020): “*Sanciones administrativas regulatorias: tres premisas sobre su función*”. En *Revista de Derecho Administrativo Económico*, N° 32, pp. 65-83. Disponible en: <<https://revistaapuntes.uc.cl/index.php/REDAE/article/view/26867>> [Fecha de consulta: 5 de mayo de 2026].

- LONDOÑO, Fernando (2014): “*Tipicidad y legalidad en el derecho administrativo-sancionatorio*”. En *Revista de Derecho* (Valdivia), Año. 27, N° 2, pp. 147-167. Disponible en: <[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-09502014000200007](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-09502014000200007)> [Fecha de consulta: 5 de mayo de 2026].
- MacCORMICK, Neil (2008): *H.L.A. Hart* (Stanford, Stanford University Press, 2a ed.).
- MAZUREK, Per (2018): “*Teoría analítica del derecho*”. En KAUFMANN, Arthur, HASSEMER, Winfried y ROBLES, Gregorio (Ed.). *El pensamiento jurídico contemporáneo* (Santiago, Ediciones Olejnik), pp. 263-271.
- MOMBERG, Rodrigo (2025): “*La nulidad como sanción única a las cláusulas abusivas*”. Disponible en: <<https://www.elmercurio.com/Legal/Noticias/Opinion/2025/04/22/914957/sancion-clausulas-abusivas.aspx>> [Fecha de consulta: 12 de febrero de 2026].
- MORALES, María Elisa (2018): *Control preventivo de cláusulas abusivas* (Santiago, DER).
- PINOCHET, Ruperto (2012): “*¿Es la condena infraccional requisito de la indemnización de perjuicios regulada en la Ley N° 19.496 sobre protección del consumidor? Un error histórico*”. En ELORRIAGA, Fabián (coord.). *Estudios de Derecho Civil VII. Jornadas Nacionales de Derecho Civil Viña del Mar, 2011* (Santiago, Abeledo Perrot), pp. 427-440.
- PINOCHET, Ruperto (2023): “*Los derechos básicos del consumidor del artículo 3 de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores*”. En ISLER, Erika y FERNÁNDEZ, Felipe (dirs.). *GPS Consumo* (Valencia, Tirant lo Blanch), pp. 127-162.
- PIZARRO, Carlos (2007): “*El fracaso de un sistema. Análisis empírico y dogmático del control de cláusulas abusivas en contratos por adhesión*”. En *Revista de Derecho* (Valdivia), Año. 20, N° 2, pp. 31-47. Disponible en: <<https://www.scielo.cl/pdf/revider/v20n2/art02.pdf>> [Fecha de consulta: 5 de mayo de 2026].
- PIZARRO, Carlos (2024): “*Comentarios al artículo 16 A*”. En BARRIENTOS, Francisca; DE LA MAZA, Íñigo y PIZARRO, Carlos (dirs.). *La protección de los derechos de los consumidores* (Santiago, Thomson Reuters, 2a ed., Tomo II), pp. 97-108.
- RODRÍGUEZ, Jorge (2021): *Teoría analítica del derecho* (Madrid, Editorial Marcial Pons).
- SÁNCHEZ-VENTURA, Inés (2018): “*Dos modelos de control administrativo de las cláusulas abusivas: España y Reino Unido*”. En: *Revista de Derecho Civil*, Año. 5 N° 2, pp. 243-272. Disponible en: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6485165>> [Fecha de consulta: 5 de mayo de 2026].

- SOTO, Pablo (2016): “*Sanciones administrativas como medidas de cumplimiento del Derecho: un enfoque funcional y responsivo aplicado al régimen sancionatorio ambiental*”. En *Revista Ius et Praxis*, Año 22, N° 22, pp. 189-226. Disponible en: <[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-00122016000200007](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-00122016000200007)> [Fecha de consulta: 5 de mayo de 2026].
- SOTO, Pablo y DURÁN, Carolina (2019): “*El ámbito infraccional en el Derecho del consumo: práctica jurisdiccional y modificaciones introducidas por la Ley N° 21.081*”. En CONTARDO, Juan Ignacio, FERNÁNDEZ, Felipe y FUENTES, Claudio (coord.). *Litigación en materia de consumidores. Dogmática y práctica en la reforma de fortalecimiento al Sernac* (Santiago, Thomson Reuters), pp. 242-282.
- VIAL, Víctor (2017): *Teoría general del acto jurídico* (Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 5a ed.).
- VIDAL, Álvaro (2000): “*Contratación y consumo. El contrato de consumo en la Ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores*”. En *Revista de Derecho de la Universidad Católica de Valparaíso*, Año. XXI, pp. 229-255. Disponible en: <<https://www.projurepucv.cl/index.php/rderecho/article/view/465>> [Fecha de consulta: 5 de mayo de 2026].

### **Jurisprudencia citada**

- Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Las Encinas de Peñalolén S.A.* (2015): Corte Suprema, 09 de noviembre de 2015 (recurso de casación en la forma y en el fondo rol 23092-2014). Disponible en: <<https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php>>. [Fecha de consulta: 12 de febrero de 2026].
- Servicio Nacional del Consumidor con Ticket Master Chile S.A.* (2016): Corte Suprema, 07 de julio de 2016 (recurso de casación en la forma y en el fondo rol 1533-2015). Disponible en: <<https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php>>. [Fecha de consulta: 12 de febrero de 2026].
- Servicio Nacional del Consumidor con Créditos Organización y Finanzas S.A.* (2016): Corte Suprema, 11 de octubre de 2016 (recurso de casación en la forma y en el fondo rol 4903-2015). Disponible en: <<https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php>>. [Fecha de consulta: 12 de febrero de 2026].
- Servicio Nacional del Consumidor con Ticketek Co. SpA* (2016): Corte Suprema, 06 de diciembre de 2016 (recurso de casación en el fondo rol 26932-2015). Disponible en: <<https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php>>. [Fecha de consulta: 12 de febrero de 2026].
- Servicio Nacional del Consumidor con Ticket Fácil S.A.* (2018): Corte Suprema, 7 de marzo de 2018 (recurso de casación en el fondo rol 79123-2016). Disponible en: <<https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php>>. [Fecha de consulta: 12 de febrero de 2026].

- Servicio Nacional del Consumidor con Ticket Master Chile S.A.* (2018): Corte Suprema, 9 de abril de 2018 (recurso de casación en el fondo rol 62158-2016). Disponible en: <<https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php>>. [Fecha de consulta: 12 de febrero de 2026].
- Servicio Nacional del Consumidor con BBVA* (2018): Corte Suprema, 29 de noviembre de 2018 (recurso de casación en el fondo rol 100759-2016). Disponible en: <<https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php>>. [Fecha de consulta: 12 de febrero de 2026].
- Servicio Nacional del Consumidor con La Elegante S.A.C. Ltda.* (2019): Corte Suprema, 21 de enero de 2019 (recurso de casación en el fondo rol 34.507-2017). Disponible en: <<https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php>>. [Fecha de consulta: 12 de febrero de 2026].
- Servicio Nacional del Consumidor con Corporación Educacional Universidad del Mar* (2019): Corte Suprema, 15 de abril de 2019 (recurso de casación en el fondo rol 5363-2018). Disponible en: <<https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php>>. [Fecha de consulta: 12 de febrero de 2026].
- Servicio Nacional del Consumidor con Cencosud Retail S.A.* (2019): Corte Suprema, 27 de noviembre de 2019 (recurso de casación en el fondo rol 25739-2019). Disponible en: <<https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php>>. [Fecha de consulta: 12 de febrero de 2026].
- Servicio Nacional del Consumidor con Constructora Santa Beatriz S.A.* (2019): Corte Suprema, 27 de diciembre de 2019 (recurso de casación en el fondo rol 114-2019). Disponible en: <<https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php>>. [Fecha de consulta: 12 de febrero de 2026].
- I.W. and R.W. v. Bank BPH S.A.* (2021): Tribunal de Justicia de la Unión Europea, 29 de abril de 2021 (decisión prejudicial C-19/29). Disponible en <<https://infocuria.curia.europa.eu/tabs/document/C/2020/C-0019-20-00000000RP-01-P-01/ARRET/240550-ES-1-html>> [Fecha de consulta: 12 de febrero de 2026] párrafos 81-86.
- Servicio Nacional del Consumidor con Needish Limitada* (2021): Corte Suprema, 10 de septiembre de 2021 (recurso de casación en el fondo rol 28972-2019). Disponible en: <<https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php>>. [Fecha de consulta: 12 de febrero de 2026].
- Requerimiento de inaplicabilidad respecto de los artículos 88 del DL N° 2.222 del año 1978, “Ley de Navegación”; y 3°, letra i), inciso tercero, del DFL N° 292 del año 1953, que aprueba la Ley Orgánica de la Dirección General del Territorio Marítimo y de Marina Mercante (DIRECTEMAR)”* (2022): Tribunal Constitucional, 3 de marzo de 2022 (inaplicabilidad rol 10.615-2021). Disponible en: <<https://boletintc.cl/search/pdf/13209.pdf>>. [Fecha de consulta: 12 de febrero de 2026].

- Patricio Rodríguez Marchant y Compañía con Osses* (2022): Corte de Apelaciones de Talca, 16 de noviembre de 2022 (apelación de sentencia definitiva rol 140-2021). Disponible en: <<https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php>>. [Fecha de consulta: 4 de febrero de 2026].
- Moreira con Inmobiliaria Independencia SpA* (2023): Corte de Apelaciones de Talca, 28 de febrero de 2023 (apelación de sentencia definitiva rol 158-2022). Disponible en: <<https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php>>. [Fecha de consulta: 4 de febrero de 2026].
- Servicio Nacional del Consumidor con Inmobiliaria Socovesa Santiago S.A.* (2023): Corte Suprema, 20 de marzo de 2023 (recurso de casación en el fondo rol 79406-2020). Disponible en: <<https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php>>. [Fecha de consulta: 12 de febrero de 2026].
- Requerimiento de inaplicabilidad respecto del artículo 506 del Código del Trabajo* (2023a): Tribunal Constitucional, 6 de abril de 2023 (inaplicabilidad rol 13.209-2022). Disponible en: <<https://boletintc.cl/search/pdf/13209.pdf>>. [Fecha de consulta: 12 de febrero de 2026].
- Servicio Nacional del Consumidor con San Sebastián Inmobiliaria* (2023): Corte Suprema, 13 de abril de 2023 (recurso de casación en la forma y en el fondo rol 71686-2021). Disponible en: <<https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php>>. [Fecha de consulta: 12 de febrero de 2026].
- Requerimiento de inaplicabilidad por inconstitucionalidad respecto de los artículos 191, y 506 del Código del Trabajo* (2023b): Tribunal Constitucional, 31 de octubre de 2023 (inaplicabilidad rol 13.766-2022). Disponible en: <<https://boletintc.cl/search/pdf/06/13766.pdf>>. [Fecha de consulta: 12 de febrero de 2026].
- María Mercedes Riffo Hermosilla contra Viajes Falabella SpA* (2024): Corte de Apelaciones de Concepción, 13 de marzo de 2024 (apelación de sentencia definitiva rol 116-2023). Disponible en: <<https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php>>. [Fecha de consulta: 12 de febrero de 2026].
- Orellana con Despegar Chile.com* (2024): Corte de Apelaciones de Copiapó, 22 de abril de 2024 (apelación de sentencia definitiva rol 63-2023). Disponible en: <<https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php>>. [Fecha de consulta: 12 de febrero de 2026].
- Simón Tapia Cornejo con Inmobiliaria La Reserva de Peñablanca SpA* (2025): Corte de Apelaciones de Valparaíso, 30 de enero de 2025 (apelación de sentencia definitiva rol 519-2023). Disponible en: <<https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php>>. [Fecha de consulta: 12 de febrero de 2026].
- Rodríguez y Maulén Educacional SpA con Mejías* (2025): Corte de Apelaciones de Santiago, 7 de marzo de 2025 (apelación de sentencia definitiva rol 1647-2022). Disponible en: <<https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php>>. [Fecha de consulta: 12 de febrero de 2026].

*Muñoz con Compañía General de Electricidad S.A.* (2025): Corte de Apelaciones de Talca, 27 de junio de 2025 (apelación de sentencia definitiva rol 192-2023). Disponible en: <<https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php>>. [Fecha de consulta: 12 de febrero de 2026].

*Inmobiliaria Rendic SpA con Orellana* (2026): Corte de Apelaciones de Antofagasta, 20 de enero de 2026 (apelación de sentencia definitiva rol 336-2025). Disponible en: <<https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php>>. [Fecha de consulta: 12 de febrero de 2026].

## Normativa citada

BGB (2002) *Bürgerliches Gesetzbuch*, en la versión publicada el 2 de enero de 2002. BGBI. I p. 42, 2909; 2003 I p. 738. Disponible en: <<https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/BJNR001950896.html>> [Fecha de consulta: 5 de mayo de 2026].

UK PUBLIC GENERAL ACTS (2015): *Consumer Rights Act 2015*, c. 15. Disponible en <<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15>> [Fecha de consulta: 12 de febrero de 2026].

MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN; SUBSECRETARIA DE ECONOMIA, FOMENTO Y RECONSTRUCCION (2021): Decreto con Fuerza de Ley 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, de 2021. Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Diario Oficial, 31 de mayo de 2021. Disponible en: <<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1160403>> [Fecha de consulta: 5 de mayo de 2026].

UK PUBLIC GENERAL ACTS (2024): *Digital Markets, Competition and Consumer Act 2024*, c. 13. Disponible en <<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2024/13>> [Fecha de consulta: 12 de febrero de 2026].

CONSEJO DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS (1993): Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores. OJ L 95/29, 21 de abril de 1993. Disponible en: <<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-1993-80526>> [Fecha de consulta: 5 de mayo de 2026].

UNIÓN EUROPEA (2019): Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de noviembre de 2019 por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión. OJ L 328/7, 18 de diciembre de 2019. Disponible en: <<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2019-81968>> [Fecha de consulta: 5 de mayo de 2026].

- UNIÓN EUROPEA (2017): Reglamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2017, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores y por el que se deroga el Reglamento (CE) N° 2006/2004. OJ L 345/1, 27 de diciembre de 2017. Disponible en: <<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2017-82590>> [Fecha de consulta: 5 de mayo de 2026].
- BGBEG (1994): *Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche*, en la versión publicada el 21 de septiembre de 1994. BGBI. I p. 2494; 1997 I p. 1061. Disponible en: <<https://www.gesetze-im-internet.de/bgbeg/BJNR006049896.html>> [Fecha de consulta: 5 de mayo de 2026].
- BGBI (2021): *Gesetz zur Stärkung des Verbraucherschutzes im Wettbewerbs- und Gewerberecht*. BGBI. I, N° 53, p. 3504, 17 de agosto de 2021. Disponible en <<https://dip.bundestag.de/vorgang/gesetz-zur-st%C3%A4rkung-des-verbraucherschutzes-im-wettbewerbs-und-gewerberecht/272969>> [Fecha de consulta: 5 de mayo de 2026].
- MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN; SUBSECRETARIA DE ECONOMIA, FOMENTO Y RECONSTRUCCION (2004): Ley 19.955, de 2004. Modifica la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores. Diario Oficial, 14 de julio de 2004. Disponible en: <<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=227543>> [Fecha de consulta: 5 de mayo de 2026].
- MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA (2007): Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. BOE N° 287, 30 de noviembre de 2007. Disponible en: <<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>> [Fecha de consulta:].
- JEFATURA DEL ESTADO (2021): Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de bonos garantizados, distribución transfronteriza de organismos de inversión colectiva, datos abiertos y reutilización de la información del sector público, ejercicio de derechos de autor y derechos afines aplicables a determinadas transmisiones en línea y a las retransmisiones de programas de radio y televisión, exenciones temporales a determinadas importaciones y suministros, de personas consumidoras y para la promoción de vehículos de transporte por carretera limpios y energéticamente eficientes. BOE N° 263, 3 de noviembre de 2021. Disponible en: <<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2021-17910>> [Fecha de consulta: 5 de mayo de 2026].

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (2021): Resolución Exenta 931, de 3 de diciembre de 2021. Aprueba circular interpretativa sobre criterios de equidad en las estipulaciones contenidas en contratos de adhesión de consumo. 3 de diciembre de 2021. Disponible en: <<https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-64611.html>> [Fecha de consulta: 5 de mayo de 2026].