

David Alejandro Rodríguez Guerra

david.rodriguezg
@mail.udp.cl

La relación entre buena fe, expectativas razonables, disposiciones especiales o generales, finalidad del contrato y desequilibrio importante, en la letra g) del artículo 16 de la Ley N°19.496: comentario a la sentencia de la Corte Suprema de fecha 22 de agosto de 2019, dictada en autos Rol N° 9816-2019

The relationship between good faith, reasonable expectations, special or general provisions, purpose of the contract and significant imbalance in the letter g) of the article 16 of the Law N° 19.496: Comment to the sentence of the Supreme Court dated August 22, 2019, n° 9816-2019

Resumen: La letra g) del artículo 16 de la Ley N° 19.496 contempla una serie de conceptos que tienen una relevancia mayúscula al momento de evaluar si una cláusula es o no abusiva. En caso de que una cláusula inserta en un contrato de adhesión no pueda ser anulada en virtud de los literales que van desde el a) hasta el f), ineludiblemente el juzgador deberá enfrentarse a estos conceptos. En el presente trabajo se analiza cómo la Corte de Apelaciones de Arica y la Corte Suprema se han aproximado a ellos, ligándolos entre sí, de manera tal que se evidencia que una cláusula que atenta contra la buena fe produce, así mismo, un desequilibrio importante y viceversa.

Palabras clave: buena fe; expectativas razonables; disposiciones especiales o generales; finalidad del contrato; desequilibrio importante.

Abstract: The letter g) of the article 16 of the Law N° 19.496 contemplates a series of concepts that have a great relevance at the moment of evaluate if a term is or not abusive. In case that a term that is inserted in an adhesion contract cannot be annulled according the literals that goes from literal a) to the f), the judge must inescapably face these concepts. This paper analyzes how the Arica's Court of Appeals and the Supreme Court have approached to them, linking them to each other, in such a way that it is evident that a term that violates good faith, also produces a significant imbalance and vice versa.

Keywords: good faith; reasonable expectations; special or general provisions, purpose of the contract, significant imbalance.

La Ley N°19.555 que modificó la N°19.496 (en adelante “la Ley”), estableció una cláusula genérica al final del listado *numerus clausus* del artículo 16 (De la Maza, 2004, p. 57). Esta cláusula genérica quedó establecida en el literal g) de dicho artículo, en los términos que siguen:

(No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:)

En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales (De la Maza, 2004, p. 58).

Como puede apreciarse claramente, los conceptos fundamentales de los que se compone la letra g) son la buena fe en sentido objetivo y el desequilibrio importante en los derechos y obligaciones. Y como criterios para identificar este último, se debe atender a la finalidad del

contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen (De la Maza, 2004, p. 64).

El presente trabajo tiene por objeto analizar estos conceptos e identificar si entre ellos existe alguna relación de la cual puedan valerse los jueces para fundamentar sus fallos al momento de conocer y juzgar si determinada cláusula impuesta en un contrato de adhesión es o no abusiva en virtud del artículo 16 letra g) de la Ley. La importancia de identificar dicha relación proviene de que del tenor de la norma, para declarar abusiva una cláusula por aplicación del literal g), parece que ambos requisitos, el atentado a la buena fe y el desequilibrio importante, deben concurrir copulativamente. Si el desequilibrio importante ha de ser analizado para efectos de declarar abusiva una cláusula, debe, entonces, analizarse la finalidad del contrato y las disposiciones que lo rigen.

Para dichos efectos se analizará cada uno de los conceptos, es decir, la buena fe, el desequilibrio importante, la finalidad del contrato y las disposiciones que lo rigen, a la luz de lo expuesto por la doctrina de los autores y se examinará si se encuentran conceptualmente relacionados, todo en virtud de un caso fallado por la Corte Suprema conociendo de un recurso de queja, el cual se comentará a continuación.

1. Antecedentes del caso

Los hechos que se tuvieron por acreditados en virtud de los antecedentes probatorios acompañados al proceso son los siguientes: la querellante y demandante civil compró tres pasajes para viajar entre las fechas 13 y 18 de diciembre de 2017 en la línea aérea Latam por medio de la página Despegar.com. Sin embargo, la querellante compró los pasajes con los destinos invertidos. En virtud de aquello, solicitó a las empresas corregir el error o en su defecto, la devolución del dinero pagado o poder hacer uso del segundo tramo. Todas las opciones le fueron negadas.

A su vez, quedó debidamente acreditado con los mismos antecedentes y con las “[c]ondiciones aplicables al contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipaje” agregado al proceso, que las condiciones que regían el pasaje aéreo adquirido por la actora, conforme al boleto comprado, no permitían cambio ni devolución. Además, incluía una cláusula la cual indicaba que en caso de no volar en el primer trayecto del viaje, se cancelaba automáticamente el segundo trayecto, sin derecho a reembolso alguno.

El Segundo Juzgado de Policía Local de Arica, en causa Rol N° C-806-2018, en el fallo de primer grado, rechazó la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Latam Airlines Group S.A. y Despegar.com Chile SpA.

La parte demandante y querellante apeló de esta sentencia para ante la Corte de Apelaciones de Arica, solicitando se revoque la referida sentencia y se acoja la querrela y demanda civil de indemnización de perjuicios. La querellante y demandante civil fundó su recurso atendido que se le negó ocupar el segundo tramo del viaje y le denegaron el embarque indicando que se debía cumplir con el itinerario, si no, se perdía el derecho a embarcar en el segundo tramo. Sostiene, así mismo, que el sentenciador de primer grado transgredió su deber constitucional de fundamentar debidamente su decisión. Sostiene la querellante que la sentencia de primera instancia tan solo se reduce al hecho de la equivocación en la compra de los pasajes aéreos. Sin embargo, el hecho de haberse equivocado no justifica que le impidan embarcar en alguno de los tramos comprados, los que en dicho momento ya se encontraban pagados en su totalidad. De manera tal que, en su opinión, era injustificable la denegación de embarque a uno u otro recorrido bajo la condición de que se debía usar ambos tramos seguidamente, lo cual en su opinión constituye una cláusula abusiva.

La Corte de Apelaciones de Arica consideró que, si bien la querellante aludió a la negativa de las empresas querelladas de acceder al cambio de pasaje o devolución del precio, centró su apelación en la prohibición de la empresa Latam de utilizar el segundo tramo comprado. En virtud de aquello analizó la cláusula a la luz del artículo 16 letra g) de la Ley N° 19.496.

La cláusula era la 2.9 del contrato de transporte aéreo, que rezaba específicamente lo siguiente:

Los vuelos o tramos que componen el itinerario deberán volarse en el orden consecutivo indicado. El transportista, sujeto a las condiciones previstas en la legislación aplicable, podrá negar el embarque a un pasajero que no cumpla con el orden del itinerario antes referido o si el pasajero no ha volado alguno de los tramos indicados en

su pasaje. El pasajero entiende que si no se vuela alguno de los tramos indicados en el itinerario, éste se cancelará en su totalidad, sin previo aviso, no procediendo ningún tipo de reembolso salvo que las condiciones de la tarifa de su Billete lo permitan. A modo de ejemplo y sin que esta condición se limite a este caso en específico, si el pasajero no vuela el primer tramo que se especifica en el itinerario (entendiéndose como ida), este no podrá volar ningún otro (entendiéndose como vuelo de escala o de vuelta).

La Corte de Apelaciones acogió el recurso de apelación, revocó la sentencia de primera instancia y declaró que la cláusula 2.9 antes transcrita, era abusiva.

La querrelada y demandada civil recurrió de queja en contra de los integrantes de la Segunda Sala de la Corte de Apelaciones de Arica, debido a que, en su concepto, habrían incurrido en graves faltas y abusos en el pronunciamiento del fallo de segunda instancia. Sustentó su recurso indicando que se le condenó en lo contravencional y en lo civil, no obstante que en los razonamientos del fallo, los sentenciadores dejaron establecido que las infracciones e incumplimientos en que se fundamenta, provinieron de un error propio de la consumidora, desviando su razonamiento hacia una cláusula del contrato que declararon abusiva. En virtud de aquello solicitó se deje sin efecto la sentencia y se dicte en su reemplazo una ajustada a derecho.

La Corte Suprema conociendo del recurso de queja manifestó que:

la decisión de los recurridos, contrastada con las argumentaciones de la quejosa, claramente representa una legítima diferencia en la determinación de sí [sic] los hechos establecidos en el fallo configuran las infracciones denunciadas por la consumidora, diferencia interpretativa que no llega a constituir una falta o abuso graves que amerite la interposición de un recurso de la naturaleza de que se trata, según constante jurisprudencia de esta Corte.

En virtud de aquello, se rechazó el recurso de queja interpuesto. En definitiva, quedó firme la decisión de la Corte de Apelaciones de Arica de declarar abusiva la cláusula 2.9 del contrato de transporte aéreo.

2. Buena fe y expectativas razonables

La buena fe no se encuentra definida en términos generales en nuestra legislación (Eyzaguirre y Rodríguez, 2013, p. 141), sin embargo, es bien sabido que esta se encuentra consagrada sin requerir de dicha definición (Peñailillo, 2006, p. 52). Si bien es cierto que el examen sobre la buena fe ha ameritado largos estudios, es usual recurrir a la misma fórmula general para definirla, y en virtud de la cual mencionar que “la buena fe es evocar la idea de rectitud, de corrección, de lealtad” (López, 1998, p. 391).

Sin embargo, estos conceptos son más bien cíclicos y sinónimos. Por ello, tiene relevancia lo manifestado por López Santa María, quien citando al juez español Jaime Santos Briz indica que “[p]artiendo de esta base ha de aspirarse a un justo equilibrio de los intereses de las partes” (López, 1998, p. 396). Siguiendo aquella misma línea, en materia de protección al consumidor, Tapia y Valdivia han arribado a la idea de no defraudación de las expectativas de las contraparte expresando que esta, “entendida en su sentido objetivo, es decir, como la obligación de no defraudar la confianza depositada en el redactor, tiene en materia de control del contrato por adhesión una relevancia extraordinaria, por cuanto puede restringir la inserción de estipulaciones que no respeten equilibradamente los intereses de ambas partes” (Tapia y Valdivia, 2002, p. 86). Junto con aquello, De la Maza ha

distinguido entre lealtad como filantropía y lealtad como no traición, indicando que:

En el primero [concepto] —denominémoslo lealtad como filantropía—, lealtad significaría ‘un criterio de conducta inspirado e informado por el interés de la otra parte’. En el segundo —que podemos llamar lealtad como no traición—, significa simplemente no defraudar las expectativas razonables del otro negociante (De la Maza, 2008, p. 52).

De lo dicho, parece razonable no argumentar tan solo a base de conceptos como lealtad, rectitud, y corrección, ya que estos conceptos son demasiado generales, ambiguos (Moreso y Vilajosana, 2004, p. 152), y de difícil precisión. Por su parte, las expectativas razonables de los contratantes pueden inferirse del contrato, de manera tal, que una infracción a la buena fe, entendida como la frustración de aquellas expectativas, se presenta como una situación más aterrizada, constatable e identificable.

Por tanto, recurriendo a lo manifestado por los autores antes citados, es posible manifestar que mencionar la buena fe es evocar la idea no defraudación de las expectativas razonables del otro negociante y la no defraudación de la confianza legítima depositada en el redactor del contrato.

3. Desequilibrio importante, disposiciones especiales o generales y finalidad del contrato

Al igual que con la buena fe, definir de forma precisa lo que es un desequilibrio importante no resulta sencillo. Tapia y Valdivia, al referirse a la equivalencia entre las prestaciones, manifiestan que:

Estanoción conduce a sostener que en la distribución de los derechos, obligaciones, responsabilidades y riesgos que efectúa, el redactor del contrato por adhesión debe abstenerse de alterar desproporcionadamente e

injustificadamente el equilibrio entre las prestaciones, que no es una exigencia de equivalencia aritmética, sino de reciprocidad razonables entre éstas (Tapia y Valdivia, 2002, p. 79).

Pero por su parte, De la Maza ha manifestado que:

Que sea un desequilibrio importante es algo que, como en el caso europeo, no resulta susceptible de reducirse a una fórmula general. Hacerlo implicaría únicamente decir lo mismo, pero con otras palabras. Como ha sugerido Llamas para el caso español, resulta inevitable que el empleo de la expresión 'desequilibrio importante' provoque un amplio margen de discrecionalidad judicial (De la Maza, 2004, p. 64).

Por tanto, no parece razonable aspirar a una definición clara y precisa de desequilibrio importante, ya que aquello parece que solo podrá ser percibido al momento de resolver un caso concreto. Lo que parece más razonable es atender a los criterios que el legislador le concedió al juzgador para evaluar el desequilibrio importante (De la Maza, 2004, p. 64). Estos parámetros son las disposiciones especiales o generales que rigen el contrato y la finalidad del mismo.

De la Maza ha dicho que "[r]especto de las disposiciones generales y especiales que lo rigen, el legislador se está refiriendo a las normas de derecho objetivo que disciplinan al contrato" (De la Maza, 2004, p. 65) y que "la presunción se justifica si se asume que las normas supletorias que entrega el legislador para los contratos intentan satisfacer equilibradamente los intereses de las partes, por lo mismo, debe mover sospecha el hecho de que el predisponente las altere" (De la Maza, 2004, p. 65). Patricio Carvajal por su parte, ha manifestado que en Italia

la causa como función económico-social implica que las cláusulas que alteren la reglamentación de un contrato según se establece en la ley (típicas), o las cláusulas de un contrato en sí atípico, deben someterse a un 'juicio de méritos' para poder ser exigibles [y en Chile] cada vez que se presenten cláusulas que,

mirando estas disposiciones, aparezcan distintas en su contenido (lo cual produce grave desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes), éstas deben ser sometidas a ese juicio de méritos al que se refiere el legislador italiano (Carvajal, 2011, p. 448).

Es decir, el contenido de estas disposiciones es sumamente relevante para identificar con mayor claridad la existencia de un desequilibrio importante, ya que estas funcionan como un sistema de alarma. Si el juzgador, analizando el contrato, identifica que las cláusulas que el redactor incluyó en él producen efectos diversos a las normas que el legislador estableció en la Ley, aquello debiese mover sus sospechas y evaluar desde allí la posible desproporción entre los derechos y obligaciones de las partes, toda vez que el consumidor espera que el redactor se ajuste a la Ley. Por lo tanto, las disposiciones operan como un baremo de comparación abstracto con el que el legislador equipó al juez, bajo la orden de prestar atención a las cláusulas que produzcan efectos diversos al que él ha establecido, para identificar posibles e injustificados desequilibrios.

Por otra parte, sobre la finalidad del contrato, De la Maza ha manifestado que "el legislador se está refiriendo al objetivo típico que un consumidor promedio busca satisfacer a través de la celebración del contrato y que el predisponente debe considerar al momento de celebrar el contrato" (De la Maza, 2004, p. 65). En esa misma línea, el autor mencionado indica que

Sobre la redacción de las cláusulas se ha sugerido que el proveedor debe considerar los intereses del consumidor absteniéndose de defraudar sus expectativas razonables. Se trata, en definitiva, de prescindir de aquellas cláusulas que contratantes normales, debidamente informados y en condiciones de paridad negocial, no hubiesen pactado, toda vez que impiden que el contrato realice la finalidad que un consumidor normal busca en la celebración de ese tipo de contrato según la apariencia creada por el proveedor (De la Maza, 2004, pp. 61-62).

De manera tal que la finalidad del contrato se encuentra

ligada con la no defraudación de las expectativas razonables que el consumidor tenía al contratar.

Vidal, al definir lo que es un contrato, manifiesta que “hoy se impone una noción más realista que atiende sobre todo al interés de las partes” (Vidal, 2009, p. 226), y citando a Antonio Manuel Morales Moreno, indica que el contrato debe ser entendido “como un medio para organizar los particulares sus propios intereses” de manera tal que el contrato “primero que todo, se ocupa de la organización, regulación y la ulterior satisfacción de los intereses de las partes” (Vidal, 2009, p. 226). De manera tal que la finalidad del contrato está relacionada indisolublemente con la satisfacción del interés que el consumidor tenía al momento de celebrar el contrato (Carvajal, 2011, p. 446). Por tanto, el legislador equipó al juez con este parámetro de evaluación para que identifique en virtud de él, si existe un desequilibrio importante o no. En otros términos, el legislador ordenó al juez que evalúe si en virtud de las cláusulas impuestas por el redactor, el consumidor puede o no satisfacer sus intereses. Y por supuesto, que dentro de las expectativas razonables del consumidor está poder satisfacer dichos intereses y, por tanto, obtener la finalidad del contrato.

Junto con aquello, se manifestó que también el consumidor espera que el redactor se ajuste a la Ley.

De manera tal que dicho ajuste a la Ley también forma parte de la satisfacción del interés del consumidor. Aquello es razonable, toda vez que, para poder obtener y cumplir con la finalidad del contrato, debe estarse a las disposiciones que lo rigen.

En suma, las disposiciones especiales y generales dotan al juzgador de una herramienta de comparación abstracta, en virtud de la cual, si las cláusulas impuestas alteran los normales efectos que el legislador le dio a determinadas normas, entonces, aquello debe mover sospechas y despertar las alarmas del juzgador. Por otra parte, si en virtud de aquellas cláusulas, el consumidor se ve impedido de obtener la satisfacción de sus intereses y, por tanto, la finalidad del contrato, que fue lo que lo motivó a contratar, entonces es posible que aquellas sean cláusulas que potencialmente produzcan un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes y que derivan del contrato. En caso de ser cierto que el contrato es una herramienta en virtud de la cual las partes regulan los mecanismos con los cuales pretenden satisfacer determinados intereses y el consumidor no los satisface o no obtiene la finalidad prevista al momento de contratar, es posible manifestar que las cláusulas que componen el contrato generan un desequilibrio importante.

4. Relación entre buena fe, expectativas razonables, disposiciones especiales o generales, finalidad del contrato y desequilibrio importante

En conformidad con lo que aquí se ha expresado, el concepto de buena fe debe ligarse con el de respeto, atención y no defraudación a las legítimas expectativas razonables que tiene el consumidor. Sin embargo, la protección de las expectativas del consumidor tiene, a su vez, relación con la satisfacción de su interés en virtud del contrato de adhesión y, como hemos dicho, la protección del interés del consumidor abarca la

obtención de la finalidad del contrato y la observancia de las disposiciones especiales o generales que lo rigen, las cuales son los parámetros dejados por el legislador para que el juez evalúe la existencia de un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes.

Aquello implica una relación indisoluble y consustancial entre todos estos conceptos. Hablar de buena fe implica

hablar de expectativas razonables, y esto supone hablar de la satisfacción del interés, lo que trae aparejado hablar de la finalidad del contrato y de las disposiciones que lo rigen, lo que al mismo tiempo significa hablar de desequilibrio importante. O, dicho de otra manera, una defraudación de las expectativas razonables del consumidor conlleva un atentado a la buena fe, el que se traduce en la no obtención de la finalidad del contrato, lo que a su vez pudo haber significado modificar los efectos de las disposiciones que lo rigen, los que paralelamente son los parámetros con que el legislador armó al juez para evaluar si hay o no desequilibrio importante.

Esta relación ha sido advertida por la doctrina y ha relucido en el fallo en comento. Por parte de la doctrina, De la Maza ha expresado que “[e]ste estrecho vínculo justifica que la existencia de un desequilibrio importante pueda utilizarse, como ha sugerido algún autor, como base de una presunción de mala fe por parte del predisponente” (De la Maza, 2004, p. 59). Momberg por su parte, manifiesta que:

En relación con el ‘desequilibrio importante’ entre las contraprestaciones, se dice que debe ser efecto de la contravención a la buena fe objetiva. Si bien su determinación queda entregada a la discreción del juez, la norma entrega dos criterios que deben tenerse en cuenta: - La finalidad del contrato, y – Las disposiciones generales y especiales que lo rigen. Ambos pueden refundirse en la necesidad que el contrato responda efectivamente al objeto típico que satisfaga las expectativas razonables que el consumidor pretende realizar con su celebración (Momberg, 2013, p. 16).

Si bien el vínculo es estrecho, los conceptos son distintos, De la Maza asume que “es posible que una cláusula de aquellas no contempladas entre las letras a) y f) respete las exigencias de la buena fe objetiva y, sin embargo, produzca un desequilibrio importante en los términos de la letra g)” (De la Maza, 2004, p. 59), por ello, conclusivamente Diez-Picazo expresa que:

Especialmente difícil resulta la conjugación de los dos

requisitos, la buena fe y el justo equilibrio. La manera más sencilla de entenderlo y la más apegada al texto es la que propone la yuxtaposición del doble requisito, de manera que un desequilibrio por importante que sea no conduce a la abusividad sino cuando hay contravención de la buena fe. Puede comprenderse sin dificultad que se trata de una lectura reductora. Por eso, importantes sectores doctrinales han defendido la autonomía y la alternatividad de los requisitos, entendiendo que el desequilibrio que es lo básico, se presenta como una concreción de la contravención de buena fe, si el peso se quiere hacer recaer sobre el desequilibrio; o bien que todo desequilibrio significativo implica una contravención de la buena fe si el centro de gravedad se coloca en esta última (Diez-Picazo, 2002, pp. 71-72).

La Corte de Apelaciones y, finalmente, la Corte Suprema al conocer del recurso de queja, hicieron hincapié en esta relación. La Corte Suprema manifestó que los sentenciadores de la Corte de Apelaciones revocaron el fallo de primera instancia y condenaron a la querellada y demandada civil y que,

Para ello tuvieron en consideración que la querellada infringió la buena fe objetiva, que importa comportarse en el tráfico comercial de una manera correcta y leal con la contraparte al momento de establecer las condiciones del contrato, evitando establecer de parte del transportista cláusulas que se alejen de las expectativas razonables del consumidor o con la finalidad normal del contrato, como ocurre en la especie, puesto que la expectativa sensata del querellante al contratar un transporte de ida y vuelta, era la posibilidad cierta de efectuar ambos viajes, independientemente que razones personales le permitieran efectuar uno de ellos, teniendo presente que la finalidad del contrato de transporte es precisamente la realización del transporte aéreo contratado, conforme se desprende de los artículos 133 y siguientes del Código Aeronáutico, y la omisión por parte del querellado de un actuar de buena fe, provoca en el contrato una manifiesta falta de reciprocidad en las

obligaciones y derechos de ambos contratantes, con un desequilibrio importante para una de ellas, desde que sin comprobar una justificación técnica se exime de cumplir con la obligación contratada de transporte, lo que impide la existencia de un justo equilibrio de las contraprestaciones, generando en consecuencia una cláusula abusiva a la que debe privarse de validez, en cuanto ella supone el pago de una prestación que no se realiza, provocando un enriquecimiento sin causa contrario al ordenamiento jurídico, motivo por el cual resulta irrelevante que esa cláusula fuera informada, dado que se inserta en un contrato de adhesión donde la ley ha facultado su examen en los términos ya explicados, por encontrarse disminuida capacidad de negociación de una de las partes, en este caso del consumidor.

La cita es larga pero corresponde transcribirla ya que en ella, tanto la Corte de Apelaciones como la Suprema manifestaron explícitamente que comportarse de acuerdo a la buena fe objetiva implicaba evitar la imposición de cláusulas que atentaran contra las expectativas razonables del consumidor o con la finalidad del contrato. Asimismo, ambas Cortes identificaron la finalidad del contrato, el cual era el transporte de ida y vuelta con la posibilidad cierta de efectuar ambos viajes con independencia de las razones personales que le impidieran tomar tan solo uno de ellos.

Seguidamente ligaron esta finalidad con el artículo 133 y siguientes del Código Aeronáutico, el cual es, sin duda, una de las disposiciones que rige el contrato, aunque quedaría por evaluar si esta es una disposición especial o general. Dicho artículo se refiere a la denegación de embarque y sus consecuencias. En específico reza lo siguiente:

Denegación de Embarque. En el evento que el transportador prevea que tendrá que denegar el embarque de uno o más pasajeros por sobreventa, los cuales se hubieren presentado oportunamente y cuyo billete de pasaje estuviere previamente confirmado en un vuelo determinado, deberá pedir en primer lugar

que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinadas prestaciones y reparaciones que se acuerden entre los voluntarios y el transportador. Si el número de voluntarios es insuficiente para que los restantes pasajeros con billetes confirmados puedan ser embarcados en el respectivo vuelo, el transportador podrá denegar el embarque a uno o más pasajeros contra su voluntad, para lo cual deberá...

Acto seguido el artículo expresa qué opciones existen para resarcir al pasajero que habiéndose presentado oportunamente y habiendo confirmado su asistencia, no podrá volar.

En este punto, es claro que las empresas querelladas le denegaron el embarque a la querellante sin darle ninguna opción para resolver dicha situación, de manera tal, que se hace evidente que dichas empresas modificaron los efectos establecidos en el artículo 133 del Código Aeronáutico, ya que en términos normales, las empresas debieron dar opciones a los pasajeros, las cuales van desde el embarque en el siguiente vuelo hasta el reembolso total del valor del billete más la indemnización de perjuicios. Sin embargo, en el presente caso, las querelladas impusieron una cláusula en virtud de la cual podían negarse a otorgar el vuelo, sin reembolsar el valor del billete y sin indemnización de ningún tipo, lo cual, según hemos visto, levantó las sospechas de los jueces en cuanto a que no se estaba cumpliendo con la finalidad del contrato.

Luego, los sentenciadores recurrieron a estos antecedentes para fundar la existencia de una falta de reciprocidad en los derechos y obligaciones de los contratantes, es decir, la existencia de un desequilibrio importante.

Sin lugar a dudas, este fallo aborda de forma clara y precisa la relación e interdependencia que existe entre todos estos conceptos y cómo puede transitarse desde la buena fe hacia el desequilibrio importante recurriendo a ellos. Los sentenciadores abordaron estos conceptos

desde la buena fe hacia las expectativas razonables, luego, la finalidad del contrato, las disposiciones especiales o generales y, finalmente, el desequilibrio importante.

Ahora bien, el hecho de que estos conceptos estén interrelacionados no implica que los jueces estén excusados para prescindir de ellos, recurriendo a tan solo uno para justificar la abusividad de una cláusula.

Autorizada doctrina indica que los conceptos de buena fe y desequilibrio importante son distintos, y que, como se indicó, deben concurrir copulativamente (Momborg, 2013, p. 16). Por tanto, se debe justificar y argumentar la concurrencia de ambos. Sin embargo, en virtud de la estrecha vinculación que los liga, la concurrencia de uno puede servir de fundamento para la concurrencia del otro, lo cual fue notoriamente identificado por ambas Cortes en este caso.

5. Conclusión

La letra g) del artículo 16 de la Ley se vale de conceptos ambiguos y de difícil precisión, pero aquello no implica que estos no puedan aterrizar en un caso concreto. El tratamiento de la buena fe ha suscitado un vínculo con las expectativas razonables y legítimas de los consumidores y lo que estos esperan obtener en virtud del contrato de adhesión que están suscribiendo. Por su parte el legislador proveyó al juzgador de ciertos elementos para evaluar el concepto de desequilibrio importante, estos son la finalidad del contrato y las disposiciones especiales y generales que lo rigen.

En el caso en comento, la Corte de Apelaciones y con posterioridad la Corte Suprema, visualizaron explícitamente la relación entre buena fe y expectativas razonables, pero no tan solo aquello, sino que ligaron estos conceptos con la finalidad del contrato, definiendo esta finalidad, y con el artículo 133 del Código Aeronáutico, el cual es, sin duda, una disposición que rige el contrato de transporte aéreo.

Finalmente, valiéndose tanto de la buena fe, como de las expectativas razonables, de la finalidad del contrato de transporte aéreo y del artículo 133 y siguientes del Código Aeronáutico, la Corte encuentra fundamento suficiente para declarar que ha existido una infracción a la buena fe objetiva y un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes y, por tanto, la cláusula fue declarada nula.

Se concluye, así, que en la sentencia comentada se reconoce la relación indisoluble e interdependiente que existe entre estos conceptos, de manera tal, que fundamenta la estrecha vinculación entre buena fe y desequilibrio importante en el ámbito de la protección del consumidor. Tanto así, que puede recurrirse a uno de ellos para fundamentar argumentativamente la concurrencia del otro, lo que ha sido a su vez advertido por los autores citados, quienes han planteado que la concurrencia de un desequilibrio importante es concreción de la contravención a la buena fe o viceversa.

Referencias

- Carvajal, P. (2011). Tipicidad contractual y derecho de los consumidores, artículo 16, letra g), de la ley n° 19.496. En F. Elorriaga de Bonis, *Estudios de Derecho Civil VII* (pp. 441-448). Santiago: Editorial Legal Publishing.
- De la Maza, I. (2004). El control de las cláusulas abusivas y la letra G). *Revista Chilena de Derecho Privado*, (3), 35-68.
- De la Maza, I. (2008). Buena fe, el reverso de la moneda: A propósito del dolo por omisión y el deber precontractual de informar. *Revista Chilena de Derecho Privado*, (11), 43-72.
- Diez-Picazo, L. (2002). Condiciones generales de la contratación (esbozo de una evolución). En A. Menéndez y L. Diez-Picazo, *Comentarios a la Ley sobre condiciones generales de la contratación* (pp. 61-73). Madrid: Civitas Ediciones.
- Eyzaguirre, C. y Rodríguez, J. (2013). Expansión y límites de la buena fe objetiva: a propósito del “Proyecto de principios latinoamericanos de derecho de los contratos”. *Revista Chilena de Derecho Privado Fernando Fueyo Laneri*, (21), 137-216.
- López Santa María, J. (1998). *Los contratos: Parte General. Tomo II* (3ª ed.). Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- Momberg, R. (2013). El control de las cláusulas abusivas como instrumento de intervención judicial en el contrato. *Revista de Derecho (Valdivia)*, 26(1), 9-27.
- Moreso, J. y Vilajosana, J. (2004). *Introducción a la teoría del derecho*. Madrid: Editorial Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales, S.A.
- Peñailillo, D. (2006). *Obligaciones. Teoría general y clasificaciones. La resolución por incumplimiento*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- Tapia, M. y Valdivia, J. (2002). *Contrato por adhesión Ley N° 19.496*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- Vidal, A. (2009). La noción de incumplimiento esencial en el “Código Civil”. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, 32, 221-258.

Normativa

- Ley N° 19.496, de 1997, Normas sobre protección de los derechos de los consumidores. *Diario Oficial de 7 de marzo de 1997*.
- Ley N° 19.555, de 2004, Modifica la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores. *Diario Oficial de 14 de julio de 2004*.