REVISTA DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LA SANTÍSIMA CONCEPCIÓN

ISSN 2735-6337 versión en línea
DOI: http://doi.org/10.21703/issn2735-6337/2025.n47.07
Num. 47, 2025. Página 1 de 19

ARTÍCULO DE SENTENCIA | CASE COMMENT

OPEN ACCESS

Cláusulas abusivas y delimitación de regímenes de responsabilidad en materia de consumo. Comentario a la sentencia de la Corte Suprema de 18 de julio de 2025

Unfair Terms and the Delimitation of Liability Regimes in Consumer Law: Commentary on the Supreme Court of July 18, 2025

Jorge Miranda Valdebenito*

*Universidad de Perugia, Perugia, Italia.
https://orcid.org/0009-0002-7851-0556

Recibido:
29 de diciembre, 2025
Aceptado:
15 de enero, 2026
Publicado:
23 de enero, 2026

***Autor de correspondencia**
Jorge Miranda Valdebenito
Universidad de Perugia, Perugia, Italia.
Correo electrónico:
jorgenatanael.mirandavaldebenito@dottorandi.unipg.it.

Cláusulas abusivas y delimitación de regímenes de responsabilidad en materia de consumo. Comentarios a la sentencia de la Corte Suprema de 18 de julio de 2025. (2025). *Revista de Derecho de la Universidad Católica de la Santísima Concepción, 47, (128-146).* **http://doi.org/10.21703/issn2735-6337/2025.n47.07**

RESUMEN

El presente trabajo comenta la sentencia de la Corte Suprema de 18 de julio de 2025, que declaró abusiva una cláusula de exoneración de responsabilidad contenida en un contrato de adhesión para la prestación de servicios educacionales. A partir del análisis del caso, se examina la relación entre las restricciones a la distribución convencional de riesgos propias de la contratación de consumo y los fundamentos dogmáticos de la responsabilidad contractual. Asimismo, se abordan las dificultades que se suscitan en la delimitación de los regímenes de responsabilidad civil aplicables en esta materia, con especial atención al modelo de atribución de responsabilidad, recurriendo para ello al análisis a la luz de los fundamentos de un régimen de responsabilidad objetiva.

PALABRAS CLAVE
Cláusulas abusivas, derecho del consumo, regímenes de responsabilidad, responsabilidad objetiva.

ABSTRACT

This article comments on the Supreme Court judgment of July 18, 2025, which declared abusive a liability exemption clause contained in an adhesion contract for the provision of educational services. Based on the analysis of the case, it examines the relationship between the restrictions on conventional risk allocation inherent to consumer contracts and the dogmatic foundations of contractual liability. It also addresses the difficulties arising in the delimitation of the applicable civil liability regimes in this field, with particular attention to the model of attribution of liability, by resorting to an analysis grounded in the foundations of an objective liability regime.

KEYWORDS
Unfair terms, consumer law, liability regimes, strict liability.

I. Objeto del comentario

La propuesta de este trabajo es comentar la sentencia de la Excelentísima Corte Suprema, pronunciada en causa rol N°26.545-2024 de 18 de julio de 2025, caratulada Servicio Nacional del Consumidor con Sociedad Educacional

© **2025**, Universidad Católica de la Santísima Concepción. Este artículo se distribuye bajo los términos de la licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0).
Esto permite el uso, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre que se dé el crédito apropiado a los autores y a la fuente original.
Para más información, visite: https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es

DOI: http://doi.org/10.21703/issn2735-6337/2025.n47.07
Num. 47, 2025. Página 2 de 19

El Maule S.A. Dicha sentencia es relevante, no solo por los motivos explícitos de la abusividad de la cláusula que exime totalmente de responsabilidad a la institución educativa, sino que, implícitamente, nos permite reflexionar sobre el régimen de responsabilidad aplicable en materia de consumo por medio del análisis de las dinámicas de distribución de riesgos que operan en la contratación de consumo. Así, esta sentencia y la normativa subyacente nos permite sostener que el contrato de consumo no satisface los presupuestos que caracterizan la distribución convencional de riesgos que funda la responsabilidad contractual y, por tanto, hace imperante pensar en la delimitación de los regímenes en el contexto del contrato de consumo.

II. El caso

El Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, SERNAC o el Servicio) realizó un estudio de los contratos educacionales dispuestos por institutos profesionales para sus estudiantes, cuyo operativo tuvo como resultado el hallazgo de cláusulas que controvierten la Ley de Protección de Derechos de los Consumidores.[1] En este contexto, uno de los proveedores que incumplía la normativa fue la Sociedad Educacional El Maule S.A., quienes disponían de contratos con múltiples cláusulas abusivas a juicio del Servicio.

El SERNAC inició un proceso de mediación colectiva entre el proveedor y los consumidores, pero la Sociedad Educacional El Maule S.A. no participó. Ante esto, el Servicio Nacional del Consumidor dedujo una demanda en juicio especial de la Ley N°19.496, sobre acción de protección del interés colectivo de los consumidores. El objeto del pleito es que se declaren abusivas las cláusulas 4° a la 7°, 10° a la 12°, 16° y 18° del contrato de adhesión de prestación de servicios educacionales; que se declaren abusivas las cláusulas 1° a la 7° del pagaré; y toda otra cláusula que el tribunal estime abusiva y nula, contenida en el contrato de adhesión u otros distintos, conforme el artículo 1683 del Código Civil; que se ordene respecto de los consumidores afectados, las restituciones y prestaciones propias de la nulidad absoluta; se declare la procedencia de la indemnización y/o reparación derivada de los incumplimientos demandados en su libelo.

Dentro del listado de cláusulas debatidas nos detendremos solo en la cláusula 7° del contrato de adhesión, la cual, como desarrollaremos, es la que motiva el pronunciamiento de la Corte Suprema. Esta cláusula reza:

"*El VALLE CENTRAL se reserva el derecho de iniciar o no el primer nivel de la carrera, si el número de ALUMNOS inscritos en él, no aseguran su financiamiento óptimo para el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de la carrera, por lo que las partes convienen, para el caso de que no se logre reunir un grupo de a lo menos 25 alumnos para aperturar la carrera o programa respectivo dejar sin efecto el presente contrato, lo mismo en caso de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la no apertura de la carrera o programa, situación que se avisará con anticipación al inicio de clases del respectivo año, declarando desde ya el alumno que la ocurrencia de cualquiera de las situaciones antes descritas no le implica perjuicio alguno pecuniario, moral o de ninguna índole y que renuncia al ejercicio de cualquier acción judicial o de reclamo ante cualquier entidad u organismo*".[2]

El Servicio alega que dicha cláusula representa un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones del proveedor frente a los de los consumidores. En este sentido, la cláusula configura un escenario donde se omite información relevante al consumidor, impidiendo la posibilidad de tomar una decisión racional, informada y oportuna en la contratación de los servicios, ya que plantea una incertidumbre al no asegurar la efectiva prestación de los servicios contratados si no se alcanza el mínimo de estudiantes. Luego, plantea que, al recurrir a los conceptos de fuerza mayor o caso fortuito como justificación de la no ejecución del contrato, el Instituto estaría pretendiendo que operen de pleno derecho y sin necesidad de acreditación, lo cual sería profundamente arbitrario por parte del proveedor. Finalmente, sostiene que la parte final de la cláusula contiene diversas eximentes de responsabilidad que conjugan una serie de hipótesis de abusividad, pretendiendo eximirse de responsabilidad mediante cláusulas unilaterales predispuestas a raíz de su propia omisión y que van en franco desmedro del consumidor.

[1] Ley N°19.496, de 1997.

[2] *Sernac con Sociedad Educativa El Maule S.A.* (2025).

DOI: http://doi.org/10.21703/issn2735-6337/2025.n47.07
Num. 47, 2025. Página 3 de 19

Luego, respecto de la pretensión indemnizatoria, el Servicio plantea que la naturaleza de la responsabilidad en materia de consumo es de carácter objetivo, bastando solo el hecho constitutivo de ella para que se configure y se condene a las demandadas.[3]

Respecto de la cláusula séptima, el demandado se defiende sosteniendo que el Instituto tiene derecho a exigir un mínimo de alumnos para abrir una carrera. Así lo informa previamente y sería necesario, ya que un mínimo de estudiantes haría viable contratar profesores y funcionarios para atender las necesidades de los alumnos. Nada controvierte sobre el cuestionamiento a la abusividad de la limitación de responsabilidad ni respecto a la naturaleza de la responsabilidad aplicable al Instituto.

Conoce de esta causa en primera instancia el 24° Juzgado Civil de Santiago y, con fecha de 06 de noviembre de 2023, acoge la demanda, en cuanto declara la abusividad y consecuente nulidad solo de las cláusulas cuarta, quinta, décima, undecima, duodécima y décimo octava del contrato de adhesión. Luego, rechaza la petición de declarar abusiva toda otra cláusula que el tribunal estime, se rechazan las restituciones e indemnizaciones pretendidas y, finalmente, se acoge la responsabilidad infraccional, imponiendo una multa de 155 UTM.

Sobre la cláusula séptima el Tribunal de primera instancia razona que no existe vulneración de los derechos de los consumidores, ya que sería admisible y razonable no iniciar el curso sin un mínimo de alumnos requeridos. Lo mismo ocurriría, según el Tribunal, con la referencia al caso fortuito y fuerza mayor, ya que son conceptos recogidos en el Código Civil, por tanto, la renuncia a demandar una indemnización en estos casos no afectaría la libre contratación del consumidor. Finalmente, estima que el omitir la posibilidad de devolución de lo pagado no es una cláusula abusiva que produzca un desequilibrio entre los contratantes o una afectación al derecho de información, ya que de todas formas el Instituto estaría obligado a hacerlo.

Luego, ambas partes apelan y la Corte de Apelaciones de Santiago, con fecha 11 de junio de 2024, acoge parcialmente la apelación del Servicio, solo en cuanto declara abusivas y, por consiguiente, nulas la cláusula 6° del contrato de adhesión y las cláusulas 2°, 4° y 6° del pagaré. En consecuencia, respecto a la cláusula que limita la responsabilidad, la Corte confirma lo resuelto por el 24° Juzgado Civil de Santiago.

El Servicio recurre de casación en forma y fondo insistiendo en lo no otorgado, particularmente sobre la abusividad de la cláusula séptima. La Corte Suprema falla el recurso de casación el 18 de julio de 2025, rechazando la casación en la forma y acogiendo la casación en el fondo.

La Corte Suprema sostiene que la cláusula séptima efectivamente es de carácter abusivo, toda vez que transgrede el artículo 16 letra e) de la Ley N°19.496, el cual prohíbe las limitaciones absolutas de responsabilidad del proveedor. La Corte funda su decisión en que no se da cuenta de un plazo prudente para comunicar al consumidor la decisión de no prestar el servicio, lo que abre la puerta a una retractación intempestiva que perjudicaría al consumidor más allá de lo razonable, lo que, además, impone al consumidor una renuncia a las acciones judiciales que le corresponderían.

La sentencia de reemplazo señala en su 3° considerando:

"*Que tal como ya se ha afirmado, la cláusula séptima del contrato contraría el espíritu de la legislación de protección a los derechos de los consumidores, pues la institución educacional tiene el deber de obrar de buena fe y en su virtud expedir el contrato en términos claros o inteligibles; que no contenga una limitación de su responsabilidad en relación con el eventual perjuicio que al alumno se le ocasione; ni que le imponga al consumidor cargas extraordinarias*".

Luego, en el considerando 4°:

"*Que tal como ya se ha afirmado, la cláusula séptima del contrato contraría el espíritu de la legislación de protección a los derechos de los consumidores, pues la institución educacional tiene el deber de obrar de buena fe y en su*

[3] Para justificar esta afirmación, el Servicio cita la sentencia *Sernac con Administradora de Supermercados Hiper LTDA* (2014) y a Fernández (1998).

DOI: http://doi.org/10.21703/issn2735-6337/2025.n47.07
Num. 47, 2025. Página 4 de 19

virtud expedir el contrato en términos claros o inteligibles; que no contenga una limitación de su responsabilidad en relación con el eventual perjuicio que al alumno se le ocasione; ni que le imponga al consumidor cargas extraordinarias".

III. Distribución convecional de riesgos, cláusulas abusivas y delimitación de regímenes de responsabilidad

La sentencia tiene relevancia y puede ser analizada en dos niveles. En primer lugar, de forma explícita, la Corte se pronuncia sobre la abusividad de la cláusula que limita la responsabilidad del proveedor, esto nos permite observar la aplicación del artículo 16 letra e) de la Ley N°19.496, toda vez que, aunque habiendo consagración normativa de dicha hipótesis, para los tribunales de primera y segunda instancia no se configuró la cláusula abusiva. Por otro lado, de forma implícita, la sentencia en comento nos provoca recurrir a la discusión que subyace al problema, esto es, la distribución de riesgos y la determinación del régimen aplicable en materia de consumo.

En los siguientes apartados plantearemos que, en materia de consumo, a pesar de existir un contrato que liga y es obligatorio para las partes, no es posible hablar de una distribución convencional de riesgos propiamente tal debido a las dinámicas propias de las relaciones de consumo. En consecuencia, al plantearnos el problema de la determinación del régimen de responsabilidad aplicable en materia de consumo debemos tener en cuenta, indefectiblemente, que estas limitaciones en la distribución de riesgos atentan directamente con los fundamentos de la responsabilidad contractual.

A. Abusividad de cláusulas que limitan la responsabilidad del proveedor

Siguiendo lo propuesto por De Cupis, podemos comprender como cláusula limitativa de responsabilidad todos aquellos acuerdos que modifican los principios dispositivos que, respecto a la obligación de indemnizar, regulan la determinación y medida del daño indemnizable.[4] En nuestro sistema, dichas cláusulas tienen reconocimiento en materia contractual por medio del artículo 1547 inciso final del Código Civil, ya que esta norma prescribe cuál es la responsabilidad del deudor, mas en su último inciso señala que "*Todo lo cual, sin embargo, se entiende sin perjuicio de las disposiciones especiales de las leyes, y de las estipulaciones expresas de las partes*".[5] Luego, el artículo 1558 inciso final del Código Civil prescribe que "*Las estipulaciones de los contratantes podrán modificar estas reglas*",[6] refiriéndose a las reglas de responsabilidad del deudor. Así, esta es una evidente manifestación de la autonomía de la voluntad, en cuanto el ordenamiento reconoce la facultad de los particulares de auto-regular sus relaciones, dándole primacía a estas convenciones por sobre las normas de responsabilidad contractual e, incluso, amparando las cláusulas que importen una renuncia al derecho a ser indemnizado, ya que el artículo 12 de nuestro Código lo permite.[7]

Por otro lado, dichas cláusulas, especialmente aquellas que implican una irresponsabilidad de una de las partes, han sido criticadas por la doctrina. Se apunta que aquellas desdibujan la propia idea de contrato, ya que no es posible pensar en un contrato donde, desde su perfeccionamiento, el deudor esté autorizado para su incumplimiento. En este sentido, Barros plantea que no existiría una voluntad seria de obligarse, toda vez que la suerte del contrato estaría entregada a la mera voluntad del deudor, lo que constituye una condición meramente potestativa de este y es sancionada con la nulidad en el artículo 1478 del Código Civil.[8] De esta forma, un contrato que contiene una cláusula de irresponsabilidad, como la contenida en el contrato de adhesión, no constituiría una obligación

[4] De Cupis (1975), p. 496.

[5] Código Civil, de 1857, artículo 1547.

[6] Código Civil, de 1857, artículo 1558.

[7] Sobre este punto, véase González (2011), pp. 90 y ss.

[8] Barros (2021), p. 1097.

DOI: http://doi.org/10.21703/issn2735-6337/2025.n47.07
Num. 47, 2025. Página 5 de 19

jurídica propiamente tal.[9]

Sin perjuicio de las críticas anotadas, debemos tener presente que, en materia civil, no se trata de una declaración unilateral de irresponsabilidad o su limitación, al contrario, existe consentimiento de las partes en orden a alterar las reglas de responsabilidad.[10]

Ahora, el caso que analizamos no corresponde a la contratación civil, sino que debemos estar a las lógicas y normativas del derecho del consumo. Aquí la situación cambia, ya que debemos considerar los conceptos de contrato de adhesión, asimetría entre las partes y tutela de la parte débil. Ante la imposibilidad de una libre auto-regulación de las partes, lo cual se esgrime como fundamento de estas cláusulas, y de una limitación de la autonomía de la voluntad en razón de ser un estatuto protector, debemos analizar críticamente su procedencia.

Al no existir las condiciones que permitan un contrato libremente discutido, los contratos de adhesión están sujetos a un control judicial represivo y preventivo para tutelar al consumidor. La represión del contenido contractual busca la ineficacia de las cláusulas vuleratorias de los derechos de los consumidores por medio de la declaración de la abusividad de estas.[11]

La idea esencial de las cláusulas abusivas es que configuran un desequilibrio entre las partes y, en definitiva, son desfavorables para el consumidor.[12] La Ley N°19.496 recibe esta tipología y, en su artículo 16, establece un catálogo de hipótesis constitutivas de cláusulas abusivas. Se ha entendedido que la letra g) de dicho catálogo constituye una regla general,[13] ya que prescribe: "*No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que: g) 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*".[14] Dicho artículo es una herramienta relevante, ya que nos permite conceptualizar los elementos y alcances que constituyen la abusividad a la luz del estatuto protector de los consumidores.

Además, en particular sobre el caso en comento, debemos estar a la letra e) de dicho artículo, el cual dispone: "*No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que: e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio*".[15]

En consecuencia, considerando las normas citadas, las cláusulas que pretenden una limitación o exoneración de responsabilidad del proveedor a través de una disposición impuesta por él mismo son consideradas abusivas. En este sentido, la letra e) del artículo 16 es claro en señalar que el ámbito de protección detrás de esta hipótesis de abusividad es evitar que el consumidor se vea privado de su derecho a resarcimiento derivado de las deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio. Así, la cláusula séptima encaja en este supuesto, toda vez que buscaba privar de toda indemnización al consumidor ante el eventual incumplimiento del Instituto.

Así, dicha cláusula tiene por objeto realizar una distribución convencional de riesgos. Las partes utilizan el contrato

[9] Esmein (1927), pp. 52-59; González (2011), p. 92.

[10] En este sentido, González (2011), p. 92; *Sociedad Constructora Salfa S.A. con Fisco de Chile* (1990) y, por cierto, las normas del Código Civil anteriormente citadas.

[11] Barrientos (2019), pp. 115 y ss.

[12] De la Maza (2004), p. 119.

[13] Barrientos (2019), pp. 116 y 117. La autora destaca la relevancia de considerarla la regla general, ya que sus elementos también deben estar presentes en las otras letras del artículo 16. De la Maza (2004), al contrario, sostiene que no sería necesario su concurrencia en las otras letras, ya que serían casos de "*listas negras*", cuya sola existencia supone la abusividad.

[14] Ley N°19.496, de 1997, artículo 16 letra g).

[15] Ley N°19.496, de 1997, artículo 16 letra e).

DOI: http://doi.org/10.21703/issn2735-6337/2025.n47.07
Num. 47, 2025. Página 6 de 19

como un instrumento de distribución de riesgos derivados del incumplimiento de lo pactado. Empero, dada las dinámicas descritas, dicha asignación de riesgos vulnera el ámbito de protección de la Ley N°19.496, en cuanto recae todo el peso del incumplimiento del proveedor y los daños que de él derivan en el consumidor. Esto implica la abusividad de dichas cláusulas y, por tanto, se produce la ineficacia de estas.

Ahora, con miras al objeto de este comentario, la abusividad de esta cláusula no es baladí respecto de la configuración del régimen de responsabilidad aplicable, ya que la restricción del ámbito de libertad para asignar los riesgos transgrede los fundamentos del régimen de responsabilidad contractual y, por consiguiente, nos invita a pensar en cómo se configura el sistema de responsabilidad considerando las particularidades de las relaciones de consumo. En el siguiente apartado desarrollaremos el fundamento del régimen de responsabilidad contractual y los contrastaremos con los desafíos del derecho del consumo.

B. Régimen de responsabilidad en materia de consumo

El contrato de consumo, con sus relevantes características, es el instrumento articulador de las relaciones entre proveedores y consumidores. El contrato permite las transacciones sobre bienes y servicios, de manera que en este se regulan las condiciones en que se cumplirá el contrato. En este sentido, ante la ausencia de desarrollo del régimen de responsabilidad en la Ley N°19.496,[16] parte de la doctrina ha entendido que, al tratarse de daños derivados de un incumplimiento contractual, debe aplicarse el régimen de responsabilidad objetiva.

Sin embargo, tal como esbozamos en el apartado anterior, las dinámicas del mercado producen asimetrías informativas, imposición de cláusulas y, en definitiva, asimetrías en el poder de negociación, donde el consumidor solo puede aceptar las condiciones impuestas, sin poder negociar el contenido del contrato.

Así, los contratos entre proveedores y consumidores se insertan en una realidad jurídica y fáctica con características particulares y diversas respecto de la contratación civil. Esto ha sido reconocido por la Ley N°19.496 y se traduce en una disciplina del contrato de consumo, estableciendo normas que tutelan las asimetrías y vulnerabilidades que se presentan a lo largo del *iter* contractual. Sin embargo, esta regulación no se extiende con tal precisión al régimen de responsabilidad aplicable.

De esta forma, son escasas las normas que se refieren a la responsabilidad civil aplicable. En primer lugar, debemos señalar que el legislador no trata sistemáticamente el régimen de responsabilidad y, por tanto, las normas se encuentran dispersas en el cuerpo normativo. Luego, las normas existentes solo son referencias a la responsabilidad, pero no constituyen un régimen propiamente tal, toda vez que no desarrolla sus elementos esenciales. La doctrina ha entendido que se trata, entonces, de una remisión al régimen común del Código Civil, de manera que la responsabilidad sería en la mayoría de los casos de naturaleza contractual y, en ciertas hipótesis, se trataría de responsabilidad extracontractual. De esto podemos concluir, desde ya, que el problema de la remisión al régimen común es que no es del todo claro que la hipótesis de consumo se adapte completamente a alguno de los regímenes, lo cual es especialmente interesante respecto de la alegación del Servicio en orden a entender que el régimen aplicable es de carácter objetivo.

La norma relevante sobre la materia se encuentra en el artículo 3 letra e): "Son derechos y deberes básicos del consumidor: "*e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea*".[17] Esta norma fue modificada el año 2004 por la Ley N°19.955 e introdujo la expresión "*en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor*", ya que anteriormente el precepto se limitaba al incumplimiento de lo prescrito en la Ley. De esta forma, podemos desprender que el régimen de responsabilidad se extiende a los daños propiamente contractuales, lo cual es relevante en la determinación del régimen.

Es interesante el planteamiento que hace el legislador, ya que, a diferencia de lo que ocurre con el Código Civil,

[16] La Ley N°19.496, de 1997, se limita a prescribir que el consumidor tendrá derecho a ser indemnizado, pero no construye un régimen, ya que no desarrolla cuáles serán los elementos ni las reglas que lo regirán.

[17] Ley N°19.496, de 1997, artículo 3 letra e).

DOI: http://doi.org/10.21703/issn2735-6337/2025.n47.07
Num. 47, 2025. Página 7 de 19

no conceptualiza la responsabilidad desde el hecho generador, sino desde su resultado. Es decir, el legislador consagra el derecho y debemos hacer una operación inversa para determinar los elementos que deben reunirse para que se constituya el hecho que hace nacer el derecho, lo cual justifica la solución de remisión al régimen común.

Siguiendo esta lógica, podemos afirmar que la mayoría de los daños que se producen en las relaciones de consumo serían de carácter contractual dada la existencia del contrato que une a proveedores y consumidores. Sin embargo, debemos hacer presente que también existen hipótesis extracontractuales, por ejemplo, por infracciones al deber de seguridad en el consumo donde no media contrato alguno o respecto de víctimas que no son el consumidor directo. Ahora, observando que la mayor parte de las hipótesis consistirían en daños derivados del contrato, nos debemos cuestionar cómo engarzan estas dinámicas con las características de la responsabilidad contractual.

La responsabilidad contractual, en su sentido estricto, constituye una de las herramientas que dispone el acreedor para reparar el daño que ha sufrido producto del contrato. Tal como lo sostiene la doctrina, para que ello ocurra debe concurrir dos elementos fundamentales: la existencia de un contrato previo y el incumplimiento de una obligación derivada del contrato.[18] Ahora, la pregunta sería qué rol cumplen dichos presupuestos en la delimitación del régimen frente a la responsabilidad extracontractual.

En este sentido, podemos afirmar que, tal como lo desarrolla Aedo, los contornos de la responsabilidad contractual no se agotan en la exigencia formal de un contrato, sino que la existencia de un contrato es el reconocimiento de un ámbito de libertad a las partes que, en virtud de su autonomía privada, pueden asignar y distribuir los riesgos y daños que del contrato puedan derivar.[19] Así, respecto del contrato, las partes pueden disponer de las reglas de responsabilidad, como en el caso de las cláusulas limitativas de responsabilidad. Esto es relevante porque las partes aceptan una órbita de riesgos previamente determinada, ya que el punto de previsibilidad de los daños es la época de la celebración del contrato y no el daño en sí.

El principio que subyace a esta idea es el de la igualdad entre partes, ya que el ordenamiento reconoce un espacio de libertad a partes que, en igualdad de condiciones, pueden disponer y proteger sus intereses de la mejor forma posible, ya que cada individuo es el más idóneo para gestionar sus propios intereses.

Ahora, en materia de consumo, la imposibilidad de limitar o exonerar de responsabilidad al proveedor por medio de cláusulas insertas en un contrato de adhesión nos lleva a vincularlo con los efectos de dicha ineficacia a la luz de la configuración del sistema de responsabilidad aplicable, ya que constituye un argumento relevante para abandonar la idea de la posibilidad de aplicar lisa y llanamente un régimen contractual.

En efecto, el presupuesto de igualdad entre las partes, que justifica la libertad para distribuir contractualmente los riesgos y modular la responsabilidad, no se verifica en las relaciones de consumo, caracterizadas precisamente por asimetrías estructurales de información, de poder de negociación y de capacidad de influencia sobre el contenido contractual.

En este contexto, la autonomía privada del consumidor aparece severamente limitada, cuando no meramente formal. El contrato de adhesión no constituye el resultado de una negociación entre partes situadas en un plano de igualdad, sino un instrumento predispuesto unilateralmente por el proveedor, en el cual el consumidor se limita a aceptar un haz de condiciones previamente fijadas. De este modo, la posibilidad de asignar o distribuir los riesgos contractuales, que en la contratación civil clásica se presenta como una manifestación legítima de la libertad contractual, se encuentra sustancialmente neutralizada.

Esta constatación explica que el legislador de consumo haya optado por privar de eficacia a determinadas cláusulas contractuales, en particular aquellas que limitan o exoneran de responsabilidad al proveedor, precisamente por estimar que su incorporación no responde a un ejercicio genuino de la autonomía privada del consumidor, sino

[18] Aedo (2021), p. 52; Díez-Picazo (1999), 264-266; Domínguez (2000), p. 624; Barros (2021), pp. 724 y 725; Vidal (2011), p. 764; Pizarro (2017), pp. 50 y 51.

[19] Aedo (2021), pp. 55 y ss. El autor refuerza este planteamiento citando a Fleming (1987), p. 2; Atiyah (1988), pp. 150 y 151; Cartwright (2019), p. 121; Pantaleón (2010), p. 206; Schopf (2017), pp. 73 y 74; Zimmermann (2019), p. 100.

DOI: http://doi.org/10.21703/issn2735-6337/2025.n47.07
Num. 47, 2025. Página 8 de 19

al aprovechamiento de una posición de superioridad estructural. La ineficacia de estas cláusulas no constituye, entonces, una excepción aislada, sino una manifestación coherente de un modelo contractual que reconoce la vulnerabilidad del consumidor y busca corregirla.

Desde esta perspectiva, la imposibilidad de limitar o exonerar de responsabilidad al proveedor mediante cláusulas insertas en contratos de adhesión obliga a replantear la aplicación mecánica del régimen de responsabilidad contractual común. En efecto, sin uno de los elementos característicos de dicho régimen, esto es, la posibilidad de distribuir anticipadamente los riesgos y atenuar la responsabilidad, se encuentra severamente restringido o derechamente excluido en materia de consumo, resulta discutible sostener que nos encontramos, sin más, frente a un régimen contractual en sentido estricto.

Así, la ineficacia de las cláusulas limitativas o exoneratorias de responsabilidad no solo cumple una función protectora inmediata, sino que incide directamente en la configuración del sistema de responsabilidad aplicable, debilitando uno de los pilares dogmáticos sobre los que se construye la responsabilidad contractual clásica. Esta circunstancia permite anticipar que el régimen de responsabilidad en materia de consumo presenta rasgos propios, que no se dejan reconducir íntegramente ni al régimen contractual ni al extracontractual del Código Civil.

En consecuencia, el análisis de la responsabilidad civil en las relaciones de consumo exige abandonar una lógica puramente de remisión y atender a las particularidades estructurales de este tipo de contratación. En el siguiente apartado, plantearemos algunos problemas relativos a la ausencia de normas especiales de responsabilidad en materia de consumo.

C. El modelo de atribución de responsabilidad como aspecto problemático en la delimitación de regímenes

El sistema de responsabilidad civil se construye como un artefacto ordenado que mantiene una armonía entre su fundamento, sus funciones y el modelo de atribución de responsabilidad.[20] Las características de un sistema no son decisiones normativas parceladas que respondan a lógicas que se satisfagan en sí mismas y con prescindencia de los demás elementos, al contrario, el juicio de responsabilidad supone la convergencia de elementos complejos que, en conjunto, permiten atribuir la responsabilidad al autor. Así, bajo una mirada sistemática, podemos advertir varios problemas en la integración de las modificaciones al régimen común que propone la Ley N°19.496.

En el presente apartado nos enfocaremos en dos grandes problemas que nos presenta la determinación del régimen aplicable. Motivados por la afirmación del Servicio y la incidencia de determinación del régimen, nos detendremos en el modelo de atribución de responsabilidad, ya que el demandante, señala que es de carácter objetivo; nosotros plantearemos críticamente dicha posibilidad, por un lado, debido a los fundamentos que justifican un régimen objetivo y, por otro lado, respecto a la ausencia de una norma que configure el régimen.

1. Justificación de un régimen objetivo en materia de consumo

El juicio de responsabilidad tiene por objeto determinar quién debe soportar los costos de los accidentes. La lógica de atribución de dicha obligación parte por determinar el fundamento que hace justo que una determinada persona solvente los costos; luego, las funciones del sistema nos permiten apreciar la capacidad de la institución para el cumplimiento de fines institucionales[21] y, finalmente, desde una óptica sistemática podemos apreciar el modelo de atribució de responsabilidad y los elementos necesarios para que concurra la obligación indemnizatoria.

Ahora, los deslindes entre un modelo de atribución de responsabilidad de culpa frente a un régimen objetivo no es tarea fácil. A priori, podríamos pensar que son figuras completamente antagónicas, pero las decisiones normativas, generalmente, presentan mixturas entre ambos régimenes y, especialmente, los deslindes se distorsionan en la aplicación práctica de las reglas de responsabilidad. Así lo explican Werro y Büyüksagis, quienes señalan "*Indeed, it turns out that there are not simply two alternative paths, but rather a single wide road with several lanes, offering*

[20] Papayannis (2012), p. 692; Papayannis (2014); Barros (2021), pp. 45 y ss; Coleman (2010); Pino (2013); Aedo (2024).

[21] Llamas (2020), pp. 53 y 54, quien señala que cuando "*hablamos de función, nos referimos al sentido genuino de la expresión, como «capacidad de acción o acción de un ser apropiada a su condición natural (para lo que existe)» y no «al destino dado por el hombre (para lo que se usa)», según el DRAE*".

DOI: http://doi.org/10.21703/issn2735-6337/2025.n47.07
Num. 47, 2025. Página 9 de 19

different mixes of the two types of liability".[22] En este caso, los autores ilustran que no se trata de una dicotomía claramente distinguible, sino que podemos esperar varios tipos de combinaciones que supongan la atenuación o intensificación de ciertos requisitos de cada régimen.

El régimen de culpa es el común y supletorio de nuestro ordenamiento. Siguiendo a Aedo, la culpa es una "*herramienta de distribución de riesgos entre la conducta que debe ser asumida por el potencial dañante y el ámbito de cuidado de la propia víctima*".[23] Así, la doctrina mayoritaria suscribe a la concepción normativa de la culpa, sosteniendo que se compone de la infracción de un deber de cuidado, lo cual implica una contrastación entre la conducta apreciada en abstracto y un estándar objetivo. El proceso de determinación de la existencia consiste, en este caso, en la comparación en abstracto de la conducta con un estándar objetivo, de manera que es menester determinar las fórmulas de construcción de este estándar. La doctrina concuerda en que este estándar se construye de tres formas, a saber: la culpa como infracción normativa, la cual consiste en la culpa contra la legalidad o, en otras palabras, en que es el legislador quien impone el estándar de conducta a observar; en segundo lugar, se menciona a las actividades sociales y/o profesionales autorreguladas, donde el estándar está determinado en función de la dinámica de dichas actividades, como en el caso de violación de la *lex artis* médica; y, en tercer lugar, el estándar que construye el juez en el caso sometido a su conocimiento.[24] Lo relevante de este concepto normativo de culpa es afirmar que la sola vulneración de un estándar de comportamiento social es insuficiente para explicar la culpa. En este sentido, la culpa, en esencia, consiste en la distribución de riesgos sociales, pues no basta afirmar la contrastación de estándares sociales si no nos detenemos a reflexionar cómo se construyen. Por tanto, se plantea que el deber de cuidado implica un estándar de conducta medio, el cual se conforma por medio de la delimitación entre las esferas de control del potencial autor y la esfera en que la víctima debe encargarse de sus propias medidas de cuidado.[25]

A fines del siglo XIX surge la doctrina de la responsabilidad objetiva al alero de la dogmática penal positivista italiana. Esta escuela profesaba que la responsabilidad civil no debía contener un trasfondo punitivo, por lo cual es posible desprenderse de la exigencia de culpa.[26] Por otro lado, en Francia, punto de partida de esta doctrina es el derecho del trabajo, ya que uno de los primeros trabajos relevantes es "*Les accidents au travaul et la responsabilité civile*"[27] de Raymond Saleilles, en el cual plantea lo injusto detrás de exigir que un trabajador accidentado deba probar la culpa del empleador para ser indemnizado. Esto desató un gran interés en la doctrina, la cual, por un lado, comenzó a hablar de la objetivación como un proceso de socialización de los riesgos y, por otro lado, otros autores se empeñaron a delimitar el concepto de riesgos que ameritaban la atribución de responsabilidad sin culpa.

No concordamos con la postura que entiende la responsabilidad objetiva como una "*responsabilidad sin culpa*", ya que la evolución de este régimen ha avanzado desde ser una mera supresión de la culpa a tener sus propios fundamentos. En un primer estadio de desarrollo podíamos hablar de una responsabilidad "*sin culpa*", ya que la construcción de este sistema suponía una mera supresión de este elemento y, en consecuencia, que la obligación de indemnizar fuera producto de la sola atribución causal del daño. Desde otra perspectiva, se ha sostenido que la responsabilidad estricta es sinónimo de responsabilidad "*por riesgo*", lo cual implica que el fundamento para atribuir la responsabilidad consiste en que el agente creó un riesgo y, al concretarse en un daño, es obligado a repararlo. Sostenemos que esta visión es errada e inarmónica con el sistema en general, pues la responsabilidad civil supone siempre una reparación de riesgos que se concretan en un daño, siendo el objeto de los regímenes la determinación de a quién le corresponde hacerse cargo de dichos riesgos. Así, concordamos con Aedo en que el riesgo es elemento articulador de la responsabilidad civil y no sería propia solamente de la responsabilidad

[22] Werro y Büyüksagis (2021), p. 186.

[23] Aedo (2014), p. 705.

[24] Aedo (2017), pp. 330 y 331.

[25] Aedo (2014), pp. 706 y 707.

[26] Aedo (2006), p. 68.

[27] Saleilles (1897).

DOI: http://doi.org/10.21703/issn2735-6337/2025.n47.07
Num. 47, 2025. Página 10 de 19

objetiva, ya que, como definimos anteriormente, la culpa es una herramienta de distribución de riesgos.[28]

Lo anterior es relevante, ya que afirmar que la responsabilidad del proveedor es de carácter objetivo no solo es un problema por no existir una norma que lo sustente, sino también por cómo conversa con los fundamentos de la responsabilidad objetiva.

Sobre el punto, Basozabal señala que, a diferencia de la responsabilidad por culpa, no existe un solo fundamento que explique el régimen.[29] Mientras la responsabilidad por culpa se funda, principalmente, en el juicio de negligencia que recae en la conducta del autor, en la responsabilidad objetiva se esgrimen un conjunto de argumentos que, al combinarse, avalan su reconocimiento legal y jurisprudencial. Esto no es baladí, pues un fundamento fuerte es relevante para las aspiraciones de una cláusula general de responsabilidad objetiva por actividades anormalmente peligrosas o para la delimitación de riesgos cubiertos en hipótesis tan diversas como el derecho del consumo.

La relevancia de los fundamentos en la responsabilidad objetiva es, según Basozabal, configurar elementos que permitan hacer dos cosas: determinar el ámbito de protección de la responsabilidad objetiva y, por otro lado, determinar las causas de exoneración.[30] En un sentido similar, Canaris y Larenz señalan que lo relevante de la responsabilidad objetiva es determinar los límites de su protección.[31] Recordemos que, ante la ausencia de la culpa como herramienta de distribución de riesgos, los límites del régimen objetivo son sumamente importantes.

A continuación, revisaremos algunos de los fundamentos más importantes para su posterior análisis con el derecho del consumo.

a. Riesgo anormal

La justificación más relevante detrás de un régimen objetivo es la anormalidad del riesgo que ampara. El régimen se sustenta en la peligrosidad del riesgo y dicha característica hace necesario establecer reglas especiales respecto del régimen de culpa. En este sentido, lo relevante del asunto es determinar qué riesgos son normales y cuáles son anormales. Así, por ejemplo, el Tribunal Supremo español señala que "*la aplicación de la doctrina del riesgo como fundamento de la responsabilidad extracontractual exige que el daño derive de una actividad peligrosa que implique un riesgo considerablemente anormal en relación con los estándares medios*".[32] En este sentido, Martín-Casals y Ribot sostienen que la determinación de anormalidad debe realizarse "*respecto del que normalmente supone para uno mismo y para los demás cualquier cosa o cualquier actividad*".[33]

Alguno de los criterios más aceptado respecto a la determinación de anormalidad del riesgo es, por un lado, la probabilidad especialmente alta de la ocurrencia del daño o, por otro lado, la probabilidad de que el daño resulte catastrófico.[34] En el primer caso, se trata de actividades o cosas que muy probablemente generarán daño, sin atender a la intensidad o gravedad de este, por ejemplo, se señala el caso de los automóviles que frecuentemente generan accidentes, lo cuales no necesariamente son letales. En el segundo caso, al contrario, no se atiende a la frecuencia con que se concretan los daños, sino que se trata de cosas o actividades que se puede esperar un daño especialmente intenso. Claro ejemplo de este segundo grupo es el transporte aéreo, pues comúnmente se señalan como el medio de transporte más seguro debido a su baja tasa de accidentabilidad, pero, al ocurrir, las posibilidades de que este resulte en una catástrofe son muy altas.

[28] Aedo (2025).

[29] Basozábal (2015), p. 55.

[30] Basozábal (2015), pp. 55 y ss.

[31] Canaris y Larenz (1994), p. 602.

[32] STS. Sentencia de 06 de noviembre de 2002. RJ 2002, 9636.

[33] Martín-Casals y Ribot (2003), p. 830.

[34] Basozabal (2015), pp. 55 y 56.

DOI: http://doi.org/10.21703/issn2735-6337/2025.n47.07
Num. 47, 2025. Página 11 de 19

Además, la doctrina formula otros criterios para la determinación de anormalidad del riesgo. En este sentido, Canaris y Larenz sostienen que se debe considerar el desconocimiento de un riesgo potencial que a priori no quepa excluir, por ejemplo, los casos de manipulación genética.[35] Esto es de relevancia para el derecho del consumo, ya que una de sus características es, precisamente, la asimetría informativa entre el proveedor de consumidor, de manera que la puesta en circulación de un producto con un riesgo potencial no informado oportunamente al consumidor puede ser considerado una actividad con un riesgo anormal o extraordinario, especialmente que, dada la masividad de los productos, sería peligroso por la intensidad del potencial daño y de la frecuencia de consumidores dañados.

En materia de consumo, el abanico de posibilidades es demasiado grande. Tenemos hipótesis de incumplimientos cuyo daño es pecuniario hasta productos que pueden generar daño corporal grave e, incluso, la muerte. Es dificil equiparar todos los riesgos posibles en materia de consumo bajo el ámbito de protección de riesgo cubierto. Efectivamente, existe una parte importante de hipótesis que engarzan con esta categorización, como los productos defectuosos o las infracciones a deberes de seguridad, pero eso nos hace pensar en la artículación de un régimen objetivo especial de productos defectuosos más que extender una cláusula general de responsabilidad objetiva en materia de consumo.

En consecuencia, tal como lo desarrollaremos más adelante, nos parece inadecuado afirmar que un régimen objetivo de carácter general se justifica en materia de consumo. Al contrario, creemos que aquellos ámbitos donde es pertinente, especialmente en materia de productos defectuosos

b. Impertinencia del juicio de culpa

Volviendo al concepto de culpa antes desarrollado, esta supone una herramienta de distribución de riesgos, es decir, constituye un mecanismo que atribuye la responsabilidad de indemnizar un daño por medio de la delimitación de la esfera de control del agente y de la esfera en que la víctima debe desplegar medidas para evitarlo. Así, la responsabilidad objetiva supone una hipótesis donde la culpa no es un medio apto para determinar la responsabilidad de reparar el daño.

La inutilidad de la culpa en ciertas hipótesis podemos verla por medio de la correlación entre el concepto de culpa y la idea de riesgo anormal. En primer lugar, la culpa supone la distribución de riesgos por medio de la delimitación de la esfera en que el agente puede actuar diligentemente para evitar el daño, pero precisamente la responsabilidad objetiva está llamada a supuestos de daños residuales, es decir, aquellos en que el agente despliega todas las medidas posibles para evitar el daño y aún así ocurre. En segundo lugar, se distribuyen los riesgos por medio de la delimitación del ámbito de cuidado de la víctima, pero aquí operamos bajo supuestos donde, según Canaris y Larenz, incluso se desconoce un riesgo potencial[36] o, por ejemplo, en un accidente aéreo, no hay medida de resguardo alguna que la víctima pueda desplegar para evitar el daño.

Desde la escuela del Análisis Económico del Derecho, siguiendo a Shavell y Posner, se señala la relevancia de los daños residuales como gran manifestación de la distinción entre los regímenes de culpa y objetivo, ya que en este último se traslada la responsabilidad a quien ha causado los daños.[37] Así, siguiendo la perspectiva del análisis económico del Derecho, se sostiene que la responsabilidad objetiva cumple un papel preventivo más fuerte que la responsabilidad por culpa, ya que obliga a quién quiere desarrollar una actividad peligrosa a decidir no solo si está dispuesto a intervenir en todas las medidas de prevención posibles, sino que tendrá que decidir si quiere emprender una actividad a sabiendas que deberá responder de todos los daños causados por dicha actividad.

Este es un punto relevante para lo que nos convoca, ya que, como anotamos anteriormente, es difícil pensar que la generalidad de la actividad de los proveedores sea extraordinariamente peligrosa, de manera que, en la mayoría de los casos, la debida diligencia del proveedor sería suficiente para evitar la ocurrencia del daño y, por su parte, en la esfera de cuidado de la víctima las medidas de cuidado que pueda desplegar también serán eficaces para evitar

[35] Canaris y Larenz (1994), p. 606.

[36] Canaris y Larenz (1994), p. 606.

[37] Shavell (2003), pp. 272 y ss.

DOI: http://doi.org/10.21703/issn2735-6337/2025.n47.07
Num. 47, 2025. Página 12 de 19

el daño. Por otro lado, esta "*función preventiva fuerte*" puede ser un desincentivo injustificado a la producción de bienes y servicios relevantes para satisfacer las necesidades de los consumidores, de tal forma que debemos procurar un equilibrio entre la tutela de los consumidores y los incentivos para realizar actividades económicas.

c. Comunidad de riesgo

La comunidad de riesgo, en términos teóricos, es aquella que opera en los casos donde un tipo de riesgo es potencialmente probable en un conjunto de potenciales víctimas, las cuales ven incrementados los costos de sus relaciones jurídicas con el objeto de crear un fondo de compensación que permita resarcir en todo caso el daño surgido de la materialización del riesgo. Esto es relevante, pues no se puede hablar en este caso de un riesgo anormal ni de una cuestión de culpa, es más, se trata de un riesgo estadístico en el que el conjunto de actores y conductas desplegadas representa una probabilidad de ocurrencia del daño.

En este sentido, se plantea como principal caso el de la responsabilidad por productos peligrosos. En este caso, un agente (productor) entabla relaciones jurídicas con un gran número de potenciales víctimas (consumidores), quienes ven incrementados los costos de transacción (aumento en el valor de los productos) con el objeto de centralizar en el productor la reparación de los daños causados por su producto.

La idea de riesgo anormal o extraordinario no concurre en la creación de productos, pues es esperable que, en una producción en grandes cantidades, algunas unidades puedan presentar desperfectos. Por otro lado, el hecho de existir unidades defectuosas tampoco puede suponer, a priori, que es fruto de la negligencia del productor, ya que, al haber una mayoría de productos en buen estado y solo algunos con defectos, la culpa no es idónea para atribuir la responsabilidad cuando la misma conducta ha tenido resultados correctos en la gran mayoría de los ejemplares.

Por lo tanto, en este caso, se habla más bien de un riesgo estadístico, el cual supone que en un proceso de fabricación en masa existe una probabilidad marginal de que algunos productos sufran defectos. Esto es parte de la naturaleza de los procesos productivos, así afirma Widmer, quien sostiene que la producción siempre perfecta no es posible y que no hay nada reprochable en no hacerlo, ya que producir más barato implica menor perfección.[38] Esto, en consecuencia, está representado por la interacción de dos factores, estos son, el riesgo y el precio, los cuales fluctúan y permiten al consumidor ponderar en que grado prima o se equilibran estos. De esta forma, los consumidores pueden beneficiarse de la maximización de los costos de producción, pero si alguno de ellos se ve afectado por un producto defectuoso, el productor tendrá que responder.

Ahora, es pertinente señalar por qué se sostiene que el fabricante debe responder objetivamente, ante lo cual se ha señalado que esta relación tiene una lógica más contractual que extracontractual, donde el consumidor espera que su producto tenga la misma seguridad que lo demás de su especie, ya que el fabricante les garantiza la seguridad del producto.[39] Por otro lado, podemos sostener que el fabricante está en posición de distribuir el costo de la indemnización entre todos los consumidores, donde estos en su conjunto constituyen una verdadera comunidad de riesgo interesada en que el fabricante centralice la cobertura del daño. Además, algunos sostienen que se debe considerar la asimetría de las posiciones del fabricante y de los consumidores, quienes tienen desventajas para probar el defecto, la causalidad y la culpa en el proceso de producción.

Así, la idea de comunidad de riesgo se observa en que, como sostiene Basozabal, "*el fabricante que responde de manera objetiva por los daños que causen sus productos defectuosos actúa como asegurador de esos daños incorporando al precio del producto la prima del seguro*".[40] Por lo tanto, podríamos afirmar que esto supone una verdadera distribución de los riesgos de una actividad, donde la responsabilidad de reparar radica en quien está en mejor posición de disminuir la repercusión de los costos de la indemnización entre quienes tienen intereses de ser reparados en caso de concretarse el daño.

[38] Widmer (2003), pp. 174.

[39] Pantaleón (2003), p. 32.

[40] Basozabal (2015), p. 60.

DOI: http://doi.org/10.21703/issn2735-6337/2025.n47.07
Num. 47, 2025. Página 13 de 19

d. Justicia distributiva

Siguiendo lo planteado por Esser, el objeto de la responsabilidad objetiva va más allá de lo perseguido por la justicia conmutativa, ya que no sería un solo restablecimiento del equilibrio que fue alterado por el daño, sino se trataría de asignar la responsabilidad de aquellos daños residuales, es decir, aquellos que se producen aun con el despliegue de las medidas de cuidado esperadas.[41]

A partir de esto, Canaris y Larenz sostienen que los sujetos de la responsabilidad objetiva están afectos a una posición netamente desigual, ya que no se trata de sujetos que se expongan recíprocamente a un riesgo similar, sino entre los titulares que explotan fuentes de riesgo extraordinario y el resto de los ciudadanos.[42]

Para los autores, esta conceptualización es relevante, ya que sostienen que incide directamente con el ámbito de aplicación de la responsabilidad objetiva y de los daños que pueden ser cubiertos por esta. Así, siguiendo a Esser, la responsabilidad objetiva solo tiene procedencia respecto de daños accidentales o residuales, lo mismo plantea Canaris y Larenz, según ya señalamos.[43] Ante esto Wagner critica que la responsabilidad objetiva esté solamente en función de distribuir esta clase de infortunios, ya que carecería del potencial preventivo.[44] Esta critica de Wagner se sustenta en que no tendría en cuenta el comportamiento del causante del daño, lo cual creemos es un débil argumento, pues la responsabilidad objetiva supone una atribución de responsabilidad teniendo en cuenta la naturaleza de la actividad o la cosa y no la conducta del agente, lo cual también se ha refutado desde el Análisis Económico del Derecho en orden a defender el potencial preventivo de la responsabilidad objetiva.[45]

Creemos que la justicia distributiva conversa de forma adecuada con las carácterísticas que presenta el derecho del consumo, ya que este tipo de relaciones están marcadas por un desequilibrio entre las partes, donde el proveedor tiene una posición mucho más ventajosa en cuanto al poder de negociar y a la información disponible, frente al consumidor que se encuentra en un plano de desventaja y, por tanto, debe ser tutelado por el ordenamiento. De esta forma, la justicia distributiva representa una justificación adecuada a la asignación de riesgos en un contexto de consumo, ya que permite considerar las desiguales posiciones de los sujetos.

Según lo expuesto anteriormente, los últimos dos fundamentos encajan bastante bien para justificar una responsabilidad en materia de consumo. Estos nos permiten superar la idea de peligrosidad inherente de la actividad y ponen el foco en las posiciones de los sujetos y en las dinámicas de la producción en masa de productos. Desde este punto de vista, podemos justificar un modelo de atribución objetivo en cuanto a la distribución de los costos de los accidentes, pero aún debemos hallar una justificación normativa que permita su aplicación en esta materia, ya que, como señalamos anteriormente, lo relevante es delimitar el ámbito de protección de un modelo objetivo.

2. Fuente de un régimen objetivo

El presente apartado busca explorar si el estado actual de la normativa de consumo permite la configuración de un régimen objetivo. Este punto es de suma relevancia, ya que, como dijimos anteriormente, lo esencial de la responsabilidad objetiva es delimitar su ámbito de protección.[46]

En primer lugar, debemos señalar que la Ley N°19.496 no establece norma alguna que haga referencia a un régimen objetivo, lo cual es un grave problema si pretendemos su aplicación en el estado actual, ya que genera importantes distorsiones en el sistema de responsabilidad civil.

[41] Esser (1969), pp. 69 y ss.

[42] Canaris y Larenz (1994), p. 608.

[43] Canaris y Larenz (1994), p. 602.

[44] Wagner (2003), pp. 272 y ss.

[45] Pantaleón (2003), pp. 34 y ss.

[46] Basozábal (2015), p. 55.

DOI: http://doi.org/10.21703/issn2735-6337/2025.n47.07
Num. 47, 2025. Página 14 de 19

En nuestro sistema, la culpa es el estatuto común y supletorio en materia de responsabilidad.[47] Por consiguiente, no existiendo una norma que prescriba lo contrario, debemos remitirnos a dicho estatuto. Por otro lado, el fenómeno denominado como la "*sectorización de la responsabilidad civil*" ha articulado estatutos especiales donde el legislador ha establecido regímenes objetivos de responsabilidad en determinados supuestos en virtud de las características de la actividad que se regula.

Así, la recepción del sistema de responsabilidad objetiva emerge con manifestaciones en diversas leyes especiales, lo cual implica una enumeración de las hipótesis cubiertas.[48] La efectividad de este modelo se ha cuestionado y se propone la elaboración de normas de carácter general que permitan amparar la responsabilidad por actividades peligrosas como un supuesto de responsabilidad objetiva. En este caso, se distingue la posibilidad de crear una norma que verdaderamente imponga un principio general de responsabilidad objetiva o la creación de normas generales que permitan abarcar las actividades anormalmente peligrosas que no fueron consideradas expresamente por el legislador, lo cual se denomina como una cláusula general residual (solución pequeña). El debate actual se orienta a determinar la procedencia de este último caso.[49]

A favor de una cláusula general se pronuncia Koziol, quien señala que la única forma de satisfacer una necesidad de justicia es que la responsabilidad objetiva sea unitaria o, al menos, estar unitariamente regulada, lo cual solo se consigue mediante una cláusula general, ya que el legislador no puede regular controlar todas las fuentes de riesgo o prever la constante aparición de nuevos riesgos.[50] Además, se sostiene que lógica de la enumeración solo tiene sentido si admitimos que la responsabilidad por culpa es la regla general y la responsabilidad objetiva solo una excepción, pero, si ambos tienen el mismo rango, debiésemos aceptar que es necesaria una norma de carácter general que la contemple.[51] El fundamento más apoyado para esta cláusula se encuentra en las escasas posibilidades del legislador de estar al ritmo de los tiempos, ya que una acelerada sociedad técnica requiere que el derecho de daños tenga la suficiente flexibilidad para adaptarse a esos cambios y actuar sin depender de latos procesos legislativos.

En el otro extremo, se plantea fundamentalmente un argumento en contra de una cláusula general, esto es, falta de seguridad jurídica que causa la dificultad para delimitar con precisión la noción de riesgo extraordinario. Este es un argumento fuerte, el cual lleva a autores como Canaris y Larenz a optar por la enumeración, basados en que brinda mayor seguridad jurídica al actuar fuera de la responsabilidad por culpa, ya que el titular de la fuente de riesgo sabe de antemano que tendrá que responder objetivamente por su actividad y, por otro lado, se soslaya la vaguedad del concepto de peligrosidad.[52]

De esta forma, debiésemos central este debate a partir de la determinación del rol que ocupa el régimen objetivo dentro del sistema de responsabilidad, ya que solo esto nos permitirá armonizar el sistema y, así, definir el alcance de las normas de responsabilidad objetiva. Para esta labor, es fundamental conciliar y valorar adecuadamente los fundamentos de la responsabilidad objetiva, los cuales dan cuenta de la verdadera naturaleza y lógica interna del régimen, ya que, si seguimos apreciándolo como la mera responsabilidad sin culpa, nunca pasaría más allá de un régimen supletorio subordinado al régimen de culpa.

Ahora, tal como señalamos en materia de consumo, no tenemos norma que configure el régimen, de manera que pretender su aplicación sería entender que existe una cláusula abierta para los daños producidos en materia de consumo. Esto es problemático en dos sentidos.

[47] Barros (2005), p. 2.

[48] Algunos estatutos especiales son: Ley N°18.302, de 1984; Decreto Ley N°2.222, de 1978; Decreto Ley N°1.808, de 1977; Decreto con Fuerza de Ley N°458, de 1976.

[49] Martín-Casals y Ribot (2003), pp. 846 y ss.

[50] Koziol (2010), p. 236.

[51] Will (1980), p. 245.

[52] Canaris y Larenz (1994), p. 601.

DOI: http://doi.org/10.21703/issn2735-6337/2025.n47.07
Num. 47, 2025. Página 15 de 19

Por un lado, creemos que la configuración de un régimen objetivo es, fundamentalmente, una decisión legislativa y, por consiguiente, no es correcto inferir su existencia desde normas que no se refieren en modo alguno a la materia. Sin dicha justificación normativa no es posible de una atribución legítima de responsabilidad y, por tanto, va en desmedro de la seguridad jurídica que puede otorgar el sistema.

Por otro lado, en concordancia con lo anterior, la concepción de un sistema objetivo sin ninguna norma que lo constituya es problemático en cuanto a sus elementos y límites. Sin dicho desarrollo normativo, no es posible tener claridad sobre el ámbito de protección, las hipótesis cubiertas, elementos que deben concurrir, delimitación de sujetos responsables ni una serie de otras normas que deben dar operatividad al régimen.

En consecuencia, no podemos pensar el régimen objetivo como una declaración de principios en orden a proteger a unos o a ser más duros con otros. Al contrario, el régimen de responsabilidad objetiva tiene fundamentos y lógicas propias que deben ser armonizadas con el ámbito de protección pretendido. Solo afirmar la existencia de un régimen sin su justificación normativa genera una importante incertidumbre y atenta directamente con la seguridad jurídica.

IV. Conclusiones

La sentencia de la Corte Suprema de 18 de julio de 2025 constituye un pronunciamiento relevante en la evolución del derecho del consumo chileno, no solo por la declaración de abusividad de una cláusula contractual concreta, sino, sobre todo, por las implicancias dogmáticas que se desprenden de dicha declaración para la delimitación del régimen de responsabilidad civil aplicable en las relaciones de consumo. En efecto, el fallo permite constatar que la ineficacia de las cláusulas abusivas no se agota en una técnica de depuración del contenido contractual, sino que incide directamente en la estructura misma del sistema de responsabilidad, obligando a repensar categorías tradicionales del derecho civil a la luz de las finalidades protectoras del estatuto de consumo.

A lo largo de este trabajo se ha sostenido que el contrato de consumo, aun cuando formalmente constituye un contrato en sentido técnico, no satisface plenamente los presupuestos dogmáticos que justifican la aplicación del régimen de responsabilidad contractual. En particular, la posibilidad de distribuir convencionalmente los riesgos del contrato, elemento central de la responsabilidad contractual en el derecho civil común, se encuentra severamente limitada en la contratación de consumo, debido a la existencia de contratos de adhesión, asimetrías estructurales de información y una posición de superioridad del proveedor en la configuración del contenido contractual. Estas circunstancias erosionan el fundamento de autonomía privada que legitima la asignación contractual de riesgos y explican la intensa intervención normativa y judicial en este ámbito.

La declaración de abusividad de la cláusula analizada en el caso comentado constituye una manifestación clara de esta lógica. La cláusula no solo pretendía exonerar absolutamente de responsabilidad al proveedor, sino que operaba como un mecanismo de distribución unilateral de riesgos, trasladando íntegramente al consumidor las consecuencias de la no prestación del servicio. Al privar de efectos a dicha estipulación, la Corte Suprema no solo restablece el equilibrio contractual, sino que impide que el contrato de consumo sea utilizado como un instrumento para neutralizar el derecho del consumidor a la reparación e indemnización de los daños derivados del incumplimiento.

Desde esta perspectiva, el control de abusividad adquiere una función estructural en la configuración del régimen de responsabilidad en consumo. La ineficacia de las cláusulas limitativas o exonerativas de responsabilidad no constituye una excepción aislada, sino un elemento central del estatuto protector, que restringe deliberadamente la autonomía contractual del proveedor y refuerza el carácter inderogable de los derechos del consumidor. En este sentido, la prohibición contenida en el artículo 16 letra e) de la Ley N° 19.496 debe entenderse no solo como una norma de control de contenido, sino también como una regla que incide directamente en la delimitación del régimen de responsabilidad aplicable.

La ausencia de un desarrollo sistemático del régimen de responsabilidad civil en la Ley N° 19.496 ha llevado tradicionalmente a la doctrina a sostener una remisión al régimen común del Código Civil. Sin embargo, como se ha argumentado, esta solución resulta insuficiente para dar cuenta de las particularidades estructurales de la

DOI: http://doi.org/10.21703/issn2735-6337/2025.n47.07
Num. 47, 2025. Página 16 de 19

contratación de consumo. La responsabilidad contractual clásica presupone igualdad entre las partes, previsibilidad del daño y libertad para distribuir riesgos, presupuestos que no se verifican plenamente en este ámbito. En consecuencia, la responsabilidad en materia de consumo debe ser concebida como un régimen especial, con rasgos propios, orientado primordialmente por la finalidad tutelar del estatuto

Finalmente, la sentencia comentada pone de relieve la necesidad de profundizar, tanto a nivel doctrinal como jurisprudencial, en la construcción de un régimen coherente de responsabilidad en materia de consumo. Ello exige clarificar los elementos constitutivos de la responsabilidad, las reglas de imputación, la distribución de la carga de la prueba y la articulación de los distintos remedios disponibles para el consumidor. Asimismo, resulta imprescindible avanzar en el desarrollo de criterios que permitan identificar y proteger adecuadamente a consumidores en situación de especial vulnerabilidad, en quienes las asimetrías propias del mercado se manifiestan con mayor intensidad.

En este escenario, la incertidumbre en torno a la determinación del régimen de responsabilidad aplicable en materia de consumo pone de manifiesto la necesidad de profundizar en discusiones dogmáticas específicas que permitan dotar de mayor coherencia y previsibilidad al sistema. Entre ellas, adquiere particular relevancia el análisis de la responsabilidad por productos defectuosos, cuyo desarrollo normativo y doctrinal en el derecho chileno ha sido escaso, pese a su importancia central en los ordenamientos comparados. Precisamente en este ámbito se justifica, con mayor claridad, la adopción de un régimen de responsabilidad objetiva, atendida la posición del productor como quien introduce el riesgo en el mercado, el carácter masivo de la circulación de bienes y las dificultades probatorias que enfrentan los consumidores para acreditar la culpa en la fabricación o diseño del producto. La falta de una construcción sistemática en esta materia no solo debilita la tutela efectiva frente a daños derivados de productos inseguros, sino que también contribuye a la confusión entre los regímenes contractual y extracontractual en el derecho del consumo. Avanzar en esta discusión resulta, por tanto, indispensable para consolidar un régimen de responsabilidad en consumo que sea coherente, diferenciado según el tipo de riesgo y acorde con las exigencias actuales de protección del consumidor.

Declaración de contribución de autoría CrediT

Jorge Miranda Valdebenito: Conceptualización, metodología, investigación, recursos y redacción.

Implicancias éticas

Este estudio se elaboró a partir de una revisión bibliográfica y análisis doctrinario y normativo, sin involucrar investigación con seres humanos ni utilización de datos personales sensibles.

Financiación

El autor no declara fuentes de financiamiento.

Conflictos de interés

El autor declara no tener conflictos de interés en relación con la elaboración o publicación de este artículo.

Agradecimientos

El autor no declara agradecimientos.

Datos de investigación

El presente artículo se sustenta exclusivamente en fuentes bibliográficas, normativas y documentales de acceso público. No se generaron ni recopilaron datos cuantitativos o cualitativos originales, por lo que no existen conjuntos de datos asociados.

DOI: http://doi.org/10.21703/issn2735-6337/2025.n47.07
Num. 47, 2025. Página 17 de 19

Bibliografía

Doctrina citada

Aedo Barrena, Cristián (2006): *Responsabilidad Extracontractual* (Santiago, Libromar).

Aedo Barrena, Cristian (2014): "El concepto de culpa aquiliana y su evolución en las últimas décadas. Distintas teorías", en: *Revista de Derecho (Coquimbo)* (vol. 21 núm. 2).

Aedo Barrena, Cristian (2017): "¿Por qué en la culpa no hay siempre una infracción a un deber de cuidado?", en: Barría Díaz, Rodrigo; Ferrante, Alfredo y San Martín Neira, Lilian (editores), *Presente y futuro de la responsabilidad civil* (Santiago, Thomson Reuters).

Aedo Barrena, Cristian (2021): "Contornos de la responsabilidad contractual", en: *Revista de Derecho (Valdivia)* (vol. 34 núm. 2).

Aedo Barrena, Cristian (2024): "Principio de reparación integral. Su relación con el fundamento y los fines de la responsabilidad civil", en: Rosso Elorriaga, Fabián (editor), *Estudios sobre responsabilidad civil. El principio de reparación integral del daño* (Valencia, Tirant lo blanch).

Aedo Barrena, Cristian (2025): "La causalidad en la responsabilidad estricta: Causalidad adecuada y fin de protección de la norma", en: *Revista de Derecho y Ciencia Política* (vol. 17 núm. 1).

Atiyah, Patrick (1988): *Essays on Contract* (Oxford, Clarendon Press).

Barrientos Camus, Francisca (2019): *Lecciones de derecho del consumidor* (Santiago, Thomson Reuters).

Barros Bourie, Enrique (2007): "La diferencia entre «estar obligado» y «ser responsable» en el derecho de los contratos", en Corral Talciani, Hernán y Rodríguez Pinto, María Sara (coordinadores), *Estudios de Derecho Civil II* (Santiago, LexisNexis).

Barros Bourie, Enrique (2021): *Tratado de Responsabilidad Extracontractual*, 2ª edición (Santiago, Editorial Jurídica de Chile), t. I.

Basozábal Arrué, Xabier (2015): Responsabilidad extracontractual objetiva: Parte General (Madrid, Boletín Oficial del Estado).

Canaris, Claus-Wilhelm y Larenz, Karl (1994): *Lehrbuch des Schuldrechts* (München, Beck).

Cartwright, John (2019): *Introducción al Derecho inglés de los contratos* (traducc. de Juan Pablo Murga Fernández, Madrid, Thomson Reuters-Aranzadi).

Coleman, Jules (2010): *Riesgos y daños* (Madrid, Marcial Pons).

De Cupis, Adriano (1975): *El daño: teoría general de la responsabilidad civil* (Barcelona, Bosch).

De la Maza Gazmuri, Íñigo (2004): "El control de las cláusulas abusivas y la letra g)", en: *Revista Chilena de Derecho Privado* (núm. 3).

Díez-Picazo y Ponce de León, Luis (1999): *Derecho de Daños* (Madrid, Civitas).

Domínguez Hidalgo, Carmen (2000): *El Daño Moral* (Santiago, Editorial Jurídica de Chile).

Esmein, Paul (1927): "De las cláusulas de irresponsabilidad", en: *Revista de Derecho y Jurisprudencia* (T. XXIV).

Esser, Josef (1969): *Grundlagen und Entwicklung der Gefährdungshaftung*, 2ª edición (München, Beck).

DOI: http://doi.org/10.21703/issn2735-6337/2025.n47.07
Num. 47, 2025. Página 18 de 19

Fernández Fredes, Francisco (1998): "Nueva Ley del Consumidor: innovaciones y limitaciones", en: *Revista Perspectivas en Política, Economía y Gestión* (vol. 1 núm. 2).

Fleming, John (1987): *The Law of Torts*, 7ª edición (Sidney, The Law Book Company).

González Castillo, Joel (2011): "Las cláusulas limitativas, exonerativas o agravantes de responsabilidad en materia contractual. Validez y límites", en: *Revista Chilena de Derecho* (vol. 38 núm. 1).

Koziol, Helmut (2010): *Grundfragen des Schadenersatzrechts* (Wien, Jan Sramek Verlag).

Llamas Pombo, Eugenio (2020): *Las formas de prevenir y reparar el daño* (Madrid, La Ley- Wolters Kluwer).

Martín-Casals, Miquel y Ribot Igualada, Jordi (2003): "La responsabilidad objetiva: Supuestos especiales versus cláusula general", en: Cámara Lapuente, Sergio (coordinador), *Derecho Privado Europeo* (Madrid, Colex).

Saleilles, Raymond (1897): *Les accidents de travail et la responsabilité civile* (Paris, Librairie nouvelle de droit et de jurisprudence).

Schopf Olea, Adrián (2017): "Las diferencias funcionales entre la responsabilidad civil contractual y extracontractual", en: Barría Díaz, Rodrigo; Ferrante, Alfredo y San Martín Neira, Lilian (editores), *Presente y futuro de la responsabilidad civil* (Santiago, Thomson Reuters).

Shavell, Steven (1987): *Economic Analysis of Accident Law* (London, Harvard University Press).

Pantaleón Prieto, Fernando (2003): "Cómo repensar la responsabilidad civil extracontractual", en: *Derecho y Humanidades*.

Pantaleón Prieto, Fernando (2010): "El sistema de responsabilidad contractual (materiales para un debate)", en: Soto Coaguila, Carlos (coordinador), *Incumplimiento contractual. Acciones del acreedor contra el deudor* (Buenos Aires, La Ley).

Papayannis, Diego (2012): "Derechos y deberes de indemnidad", en: *DOXA. Cuadernos de Filosofía del Derecho* (núm. 35).

Papayannis, Diego (2014): *Comprensión y justificación de la responsabilidad extracontractual* (Madrid, Marcial Pons).

Pino Emhart, Alberto (2013): "Entre reparación y distribución: la responsabilidad civil extracontractual como mecanismo de distribución de infortunios", en: *Revista Chilena de Derecho Privado* (núm. 21).

Pizarro Wilson, Carlos (2017): "Responsabilidad contractual y extracontractual: desde el problema de la opción al dilema del derecho común", en: Barría Díaz, Rodrigo; Ferrante, Alfredo y San Martín Neira, Lilian (editores), *Presente y futuro de la responsabilidad civil* (Santiago, Thomson Reuters).

Vidal Olivares, Álvaro (2011): "La indemnización de daños y la opción del acreedor frente al incumplimiento", en: Figueroa Yáñez, Gonzalo; Barros Bourie, Enrique y Tapia Rodríguez, Mauricio (coordinadores), *Estudios de Derecho Civil VI* (Santiago, AbeledoPerrot-LegalPublishing).

Wagner, Gerhard (2003): "Grundstrukturen des Europäisches Deliktsrecht", en: Zimmermann, Reinhard. (editor), *Grundstrukturen des Europäischen Deliktsrecht* (Baden-Baden, Nomos).

Werro, Franz y Büyüksagis, Erdem (2021): *Comparative Tort Law: Global Perspectives*, 2ª edición (Cheltentham, Elgar).

Widmer, Pierre (2003): "Reform und Vereinheitlichung des Haftplichtrechts auf schweizerischer und europäischer Ebene", en: Zimmermann, Reinhard. (editor), *Grundstrukturen des Europäischen Deliksrechs* (Baden-Baden, Nomos).

DOI: http://doi.org/10.21703/issn2735-6337/2025.n47.07
Num. 47, 2025. Página 19 de 19

Will, Michael (1980): *Quellen erhöhter Gefahr* (München, Beck).

Zimmermann, Reinhard (2019): *La indemnización de los daños contractuales* (Traducc. de Antoni Vaquer Aloy, Santiago, Olejnik).

Jurisprudencia citada

Sociedad Constructora Salfa S.A. con Fisco de Chile (1990): Corte de Apelaciones de Punta Arenas, 26 de enero de 1990, Revista de Derecho y Jurisprudencia, tomo 87, sec. 2ª.

STS. Sentencia de 06 de noviembre de 2002. RJ 2002, 9636.

Sernac con Administradora de Supermercados Hiper (2014): Corte de Apelaciones de Santiago, de 17 de noviembre de 2014, rol 1031-2014.

Sernac con Sociedad Educativa El Maule S.A. (2025): Corte Suprema, de 18 de julio de 2025, rol 26.545-2024.

Normas citadas

Decreto con Fuerza de Ley N°458, Ley General de Urbanismo y Construcción, 13 de abril de 1976.

Decreto Ley N°1.808, aprueba convenio internacional sobre responsabilidad civil por daños causados por la contaminacion de las aguas del mar por hidrocarburos, con su anexo, 26 de mayo de 1977.

Decreto Ley N°2.222, Ley de Navegación, 21 de mayo de 1978.

Ley N°18.302, Ley de Seguridad Nueclear, 16 de abril de 1984.

Ley N°19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, 07 de marzo de 1997.