

DOCTRINA

El control de cláusulas no negociadas en la contratación electrónica

*The control of the non-negotiated terms
in the electronic contracting*

Gabriel Hernández Paulsen  y Sebastián Campos Micin 

Universidad de Chile

RESUMEN El artículo trata sobre el control de las cláusulas no negociadas en la contratación electrónica, distinguiendo entre el control de incorporación y el control de contenido. En relación con el control de incorporación, se examinan críticamente las cargas orientadas a resguardar la cognoscibilidad, comprensibilidad y razonable previsibilidad del clausulado, y se especifican sus bases normativas en el derecho chileno. En lo atañe al control de contenido, se afirma de manera destacada que, a la luz del artículo 16 letra g) de la Ley 19.496, es un control abstracto, destinado a cautelar un determinado grado de equilibrio normativo de las cláusulas y que no debe ser confundido con un control de sorpresividad.

PALABRAS CLAVE Contratación electrónica, cláusulas no negociadas, cargas de incorporación, control de contenido.

ABSTRACT The article deals with the control of non-negotiated clauses in electronic contracting, distinguishing between control of incorporation and control of content. In relation to the control of incorporation, the charges aimed at safeguarding the knowability, understandability and reasonable predictability of the clauses are critically examined, and their normative bases in Chilean law are specified. Regarding control of content, it is stated, in a prominent way, that, in light of article 16 letter g) of Law 19.496, it is an abstract control, intended to safeguard a certain degree of normative balance of the clauses, and that should not be confused with a control of surprising terms.

KEYWORDS Electronic contracting, non-negotiated terms, charges of incorporation, control of content.

Introducción

Con el fin de reforzar la autonomía privada del adherente y posibilitar cierta medida de transparencia y justicia conmutativa, las cláusulas no negociadas individualmente suelen someterse a dos controles, que tienen diversa naturaleza y función (Sánchez, 1980: 386 y 387; Polo, 1990: 35-40; Alfaro, 1991: 37): por un lado, el de incorporación o de inclusión que, concebido con alcance amplio, resguarda la cognoscibilidad, comprensibilidad y razonable previsibilidad del clausulado; y, por otro, el de contenido, que cautela un determinado grado de equilibrio normativo de las cláusulas (Hernández y Campos, 2020: 144 y 145).

La pertinencia de los referidos controles en el marco de la contratación electrónica resulta particularmente clara. Sabido es que los portales web de *e-commerce* supeditan la celebración de contratos a la aceptación de los términos y condiciones y de su política de privacidad.¹ A su vez, los términos, condiciones y la política de privacidad están integrados por cláusulas no negociadas, que suelen ser condiciones generales de la contratación por haber sido predisuestas para reglamentar de manera uniforme una pluralidad determinada o indeterminada de contratos.²

La transparencia y el equilibrio normativo de las condiciones generales utilizadas en el *e-commerce* no solo contribuyen al resguardo de las legítimas expectativas de los adherentes, sino también a la generación de mercados más confiables y, con ello, a una mayor competitividad.

Si bien se advierten avances significativos en este terreno, la doctrina nacional no ha efectuado un análisis integral y preciso del control de cláusulas no negociadas en la contratación electrónica, básicamente por no haber examinado de manera cabal y clara las diversas cargas de incorporación contempladas en el ordenamiento y la función del control de contenido.³

Considerando lo señalado, se justifica plenamente un estudio particular de las cargas de incorporación aplicables en la contratación electrónica, el cual, de manera subsecuente, contribuirá a precisar la función del control de contenido en relación

1. Respecto de las modalidades a través de las que se puede dar dicha aceptación, especialmente del *click-wrap-agreement* y el *browse-wrap-agreement*, véase De la Maza, 2007: 578-581; De la Maza y Momberg, 2017: 41-45; De la Maza y Momberg, 2018: 97 y 98. Según se verá, en este trabajo se considera que las cláusulas que integran los términos y condiciones y la política de privacidad son condiciones generales de contratación que, para formar parte de los contratos a que acceden, han de someterse a los controles de incorporación y de contenido, sin perjuicio de la aplicación de las reglas generales del Código Civil.

2. Según veremos, una cláusula no negociada constituye una condición general de la contratación solo en cuanto haya sido predispuesta con miras a su utilización general. Para un ilustrativo y sintético análisis de la noción y características de las cláusulas no negociadas, véase Pazos, 2017: 77-95.

3. En cuanto a los avances más significativos en este ámbito, pueden consultarse De la Maza, 2007; Pinochet, 2013; De la Maza y Momberg, 2017; De la Maza y Momberg, 2018 y Momberg y Morales, 2019.

con dicho ámbito, permitiendo una distinción más diáfana entre los dos controles y, por consecuencia, una tutela más efectiva de los intereses del adherente.

El presente trabajo se divide en tres secciones. En la primera, se revisa la regulación, justificación y ámbito de aplicación del control de incorporación en la contratación electrónica. En la segunda, se examinan las cargas de incorporación previstas por los artículos 17 y 12 A de la Ley 19.496. En la tercera, se alude al control de contenido en la contratación electrónica. Al final, se presentan respectivas conclusiones.

Regulación, justificación y ámbito de aplicación del control de incorporación en la contratación electrónica

Regulación y justificación

En nuestro sistema jurídico, la regulación del control de incorporación se encuentra fundamentalmente en los artículos 17 y 12 A de la Ley 19.496, de 7 de marzo de 1997, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (De la Maza, 2004: 15; Morales, 2018: 85-87; Hernández y Campos, 2020: 158 y 159; Campos, 2020: 792). El artículo 17 se refiere, en general, a las cargas que deben cumplir las cláusulas no negociadas individualmente para su incorporación en un contrato por adhesión, cualquiera sea la modalidad de contratación, siendo aplicable, por tanto, a la contratación electrónica. Por su parte, el artículo 12 A, replicado en buena medida por el artículo 4 del Reglamento de Comercio Electrónico,⁴ contempla cargas específicas y adicionales para la contratación electrónica (o bajo cualquiera otra forma de comunicación a distancia).⁵ De esta manera, el control de incorporación aplicable en

4. Decreto 6. Aprueba Reglamento de Comercio electrónico. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, de 23 de septiembre de 2021.

5. De la Maza y Momberg (2017: 40) afirman que la Ley 19.496 trata al contrato electrónico como una especie de contrato celebrado a distancia. En sentido contrario, Pinochet (2013: 266) sostiene que el contrato electrónico, en caso de concluirse en el marco de procesos de comunicaciones ininterrumpidos, no constituye un contrato a distancia, debiendo reputarse celebrado entre presentes. No obstante, siguiendo el modelo de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los Derechos de los Consumidores, cabe señalar que un contrato debe estimarse celebrado a distancia cuando ha sido concluido por medios de comunicación a distancia de cualquier naturaleza y, por tanto, sin la presencia física simultánea de las partes. En este sentido, aunque en casos excepcionales la contratación electrónica pudiera considerarse fácticamente como hipótesis de contratación entre presentes (en razón de la fluidez y continuidad de la comunicación), ello no implica que, jurídicamente, no deba calificársela como contratación a distancia, en tanto que en ella no se verifica una presencia física simultánea de los contratantes, concurriendo a su respecto los mismos riesgos que justifican la aplicación del estatuto especial y protector reservado para la contratación a distancia (lo mismo puede decirse en relación con la contratación telefónica) (Miranda, 2011: 1447, 1448, 1464 y 1484). Por lo demás, la contratación a distancia no siempre implica contratación entre ausentes (Miranda, 2011: 1464 y 1484).

el marco de la contratación electrónica apunta al cumplimiento no solo de cargas generales, sino también de cargas específicas —establecidas en los señalados artículos 17 y 12 A, respectivamente—, lo que da cuenta de una particular preocupación del legislador por reforzar las cargas de incorporación en este ámbito de la contratación.

La justificación del reforzamiento de las cargas de incorporación en la contratación electrónica puede vincularse con los riesgos típicos de la contratación a distancia: a) el riesgo de decepción, derivado de la circunstancia de que las características del producto o servicio no se pueden constatar materialmente al momento de la contratación, siendo frecuente que se distancien de aquellas que el cliente ha creído que tendrían sobre la base de las respectivas comunicaciones comerciales a distancia; b) el riesgo de déficit de información, proveniente del hecho de que el cliente solo conoce aquello que el empresario ha destacado en el correspondiente catálogo, espacio televisivo, página de internet, etc., y; c) el riesgo de insuficiencia de reflexión, que es consecuencia de que las técnicas de comunicación a distancia facilitan que el cliente tome decisiones apresuradas (Miranda, 2011: 1445-1448).

En tal contexto, la apropiada imposición de cargas de cognoscibilidad, comprensibilidad y razonable previsibilidad aminora los riesgos de déficit de información y de reflexión, pues la satisfacción de dichas cargas permite que un adherente de diligencia ordinaria pueda conocer y comprender adecuadamente los alcances del negocio que piensa celebrar y tenga la posibilidad de prever los escenarios que podrían presentarse durante la ejecución del contrato. Con esto se refuerza la libertad de elección del cliente al permitírsele que, antes de la conclusión del contrato, pondere de mejor forma su conveniencia o inconveniencia.

Ámbito de aplicación

Tratándose del ámbito subjetivo de aplicación del control relativo a las cláusulas no negociadas, en derecho comparado pueden observarse varios sistemas en que las cargas de incorporación se aplican respecto de todo contrato por adhesión, cualquiera sea la calidad del adherente.⁶ Esta amplitud del ámbito subjetivo de aplicación en-

6. En Italia, las cargas de incorporación contempladas en los artículos 1341 y 1342 del Codice Civile operan tanto en contratos de consumo como en contratos celebrados entre empresarios (Patti y Patti, 1993: 305, 306 y 355; Bianca, 2000: 350 y 351; Ricci, 2015: 48). En Portugal, sobre la base de los artículos 1.1, 1.2 y 4 a 9 del Decreto-Lei 446/85, de 25 de octubre de 1985, el control de inclusión se aplica tanto respecto de contratos de consumo como de contratos celebrados entre empresarios, extendiéndose a toda cláusula no negociada individualmente, sea o no condición general (Morais, 2013: 64 y 65). En España, en virtud de los artículos 2, 5 y 7 de la Ley 7/1998, sobre Condiciones Generales de la Contratación, el control de incorporación se aplica en todo contrato en el que se intente incluir condiciones generales, cualquiera sea la calidad del adherente (Badenas, 2000: 87-90; Díez-Picazo, 2002: 142-144). Tratándose de instrumentos de derecho uniforme, se regulan controles de incorporación en los artículos 2:104 de

cuentra justificación en el hecho de que los desequilibrios de poder y las asimetrías informativas se presentan en la generalidad de los contratos por adhesión, lo que avalla la existencia de un estatuto de protección para el adherente, sea o no consumidor (González, 2000: 146; Badenas, 2000: 57 y 58).

En una línea diversa, en nuestro ordenamiento, las cargas contempladas en los artículos 17 y 12 A de la Ley 19.496 solo se aplican en los contratos celebrados por adherentes que tengan la calidad de consumidor.⁷ En todo caso, el artículo noveno 2) de la Ley 20.416, que Fija Normas Especiales para las Empresas de Menor Tamaño, de 3 de febrero de 2010, hace aplicables varios preceptos de la Ley 19.496 a los contratos cuyos adherentes sean micro o pequeñas empresas, entre otros, los mencionados artículos 17 y 12 A.⁸

Tratándose del ámbito objetivo de aplicación, resulta conveniente, ante todo, realizar algunas precisiones conceptuales. En términos generales, toda cláusula no negociada individualmente, en tanto que reduce la libertad de contratación del adherente a una mera libertad de conclusión, debiese estar sometida a la satisfacción de cargas de incorporación (Pazos, 2017: 78). En relación con este aserto, cabe considerar que una cláusula puede reputarse no negociada individualmente cuando ha sido impuesta por uno de los contratantes sin que el otro haya podido influir en su contenido.⁹ A su turno, solo en caso de que una cláusula no negociada se haya predispu-

los Principles of European Contract Law; 6:201 de los Acquis Principles y II.-9:103 del Draft Common Frame of Reference. Conforme a dichos artículos, las cargas de incorporación se aplican tanto en contratos de consumo como en contratos celebrados entre empresarios, así como respecto de toda cláusula no negociada individualmente. En el ámbito del derecho comunitario, el artículo 70 del Common European Sales Law contempla un control de incorporación que, si bien confiere una tutela diferenciada en función de la calidad del adherente, se aplica respecto de todo contrato en que se pretenda incluir cláusulas predispuestas, sea que se trate de contratos de consumo o de contratos celebrados entre comerciantes, si al menos uno tiene la calidad de pequeña o mediana empresa.

7. Como es sabido, el derecho del consumo, a fin de corregir los desequilibrios de poder y las asimetrías informativas que suelen presentarse en las relaciones que regula, se caracteriza por la alteración de los principios clásicos del derecho de contratos, lo que justifica la imposición al proveedor de determinados deberes o cargas, por ejemplo, de carácter informativo (Hernández, 2015: 332).

8. El inciso primero del referido artículo noveno 2) prescribe lo siguiente: «Normas Aplicables. Serán aplicables a los actos y contratos celebrados entre micro o pequeñas empresas y sus proveedores las normas establecidas en favor de los consumidores por la Ley 19.496 en los párrafos 1°, 3°, 4° y 5° del Título II, y en los párrafos 1°, 2°, 3° y 4° del Título III o, a opción de las primeras, las demás disposiciones aplicables entre partes». Al respecto, véase Momberg, 2012: 377-391.

9. Véanse los artículos 6:101.2 de los Acquis Principles, II.-1:110.1 del Draft Common Frame of Reference y 7.1 del Common European Sales Law, que reiteran la fórmula previamente consagrada por el artículo 3.2 de la Directiva 93/13/CEE, del Consejo, de 21 de abril de 1993, sobre las Cláusulas Abusivas en los Contratos celebrados con Consumidores. Resaltando la influencia de la Directiva, Giménez, 2012: 123; Albiez, 2011: 199.

con miras a su utilización general,¹⁰ esto es, para reglamentar de manera uniforme una pluralidad (determinada o indeterminada) de contratos,¹¹ puede decirse que ella constituye una condición general de la contratación. Así, no cualquier cláusula no negociada individualmente tiene el carácter de condición general de la contratación (Pazos, 2017: 77-95).

Ahora bien, cabe advertir que el ámbito de aplicación objetivo de los artículos 17 y 12 A de la Ley 19.496 no es totalmente coincidente. Por un lado, el artículo 17 no precisa qué cláusulas tienen que someterse al control de incorporación, de modo que, atendida la generalidad de sus términos, ha de concluirse que las cargas que contempla se aplican respecto de toda cláusula no negociada que el empresario pretenda integrar al contenido de un contrato en particular. Así, considerando que la sanción de ineficacia a que se refiere el indicado artículo 17 rige respecto de todas «las cláusulas que no cumplan» con las cargas de incorporación, puede sostenerse que el control contemplado por la norma se aplica a cualquier cláusula no negociada individualmente, revista o no el carácter de condición general de la contratación.¹² Por otro lado, el artículo 12 A, en virtud de su tenor, solo se aplica a condiciones generales de la contratación. Esto podría encontrar justificación en el hecho de que las cláusulas no negociadas utilizadas en el *e-commerce* —normalmente contenidas en los términos y condiciones y en la política de privacidad—, son, por lo común, cláusulas que se han predispuerto con miras a su utilización general.

10. En rigor, la racionalización de costos y los demás beneficios ligados a la predisposición se alcanzan cuando es realizada con miras a la utilización general de las cláusulas (Patti y Patti, 1993: 305; Bercovitz, 2000: 30; Alfaro, 2002: 104).

11. Véanse los artículos 6:101.3 de los Acquis Principles y II.-1:109 del Draft Common Frame of Reference. En una línea cercana se inserta el artículo 33 del Proyecto de Pavía, con la diferencia de que exige que las condiciones se hayan predispuerto para reglamentar una pluralidad necesariamente determinada de contratos.

12. Igual como ocurre con el control de contenido (conforme con artículo 16 de la Ley 19.496), el aludido artículo 17 parece excluir la posibilidad de un control preventivo, pues exige el cumplimiento de cargas de incorporación respecto de las cláusulas no negociadas individualmente presentes en contratos por adhesión que ya han sido celebrados. No obstante, en línea con Morales (2017: 396), estimamos que, sobre la base del principio proconsumidor, debiese darse una interpretación extensiva a los artículos 16 y 17 de la Ley 19.496, de modo de posibilitar el control preventivo de cláusulas no negociadas que tengan el carácter de condiciones generales. Hoy, en virtud de la reforma efectuada a la Ley 19.496, por la Ley 21.398, que Establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores, de 24 de diciembre de 2021, el artículo 2 ter de aquella contempla expresamente el principio proconsumidor en los siguientes términos: «las normas contenidas en esta ley se interpretarán siempre en favor de los consumidores, de acuerdo con el principio proconsumidor, y, de manera complementaria, según las reglas contenidas en el párrafo 4 del Título Preliminar del Código Civil».

Examen de las cargas de incorporación previstas por los artículos 17 y 12 A de la Ley 19.496

Cargas de cognoscibilidad

Las cargas de cognoscibilidad son aquellas orientadas a proporcionar al adherente, con una antelación razonable a la celebración del contrato, la posibilidad de conocer el contenido de las cláusulas no negociadas individualmente. En este sentido, tales cargas cumplen una función informativa (Hernández, 2014: 184 y 185; Hernández, 2018: 626).

En general, las cargas de cognoscibilidad suelen concretarse en la necesidad de informar expresamente al adherente, antes de la celebración del contrato, la existencia de las cláusulas no negociadas individualmente, así como en la de entregarle un ejemplar de las mismas y requerir su aceptación y firma.¹³ Considerando lo señalado, cabe concluir que el artículo 17 de la Ley 19.496 no contempla realmente una carga de cognoscibilidad. Esto es así porque, conforme a su inciso cuarto, solo una vez que el contrato haya sido firmado por el consumidor, el proveedor debe entregarle un ejemplar íntegro de él, suscrito por todas las partes. Esta prescripción podría sugerir que, en nuestro sistema —salvo por la regla de la prevalencia recogida por el indicado precepto (Pizarro y Pérez, 2013: 363)—, las cargas de incorporación previstas en el aludido artículo 17 desempeñan una mera función de publicidad y no de protección de la voluntad (Campos, 2019: 294, nota 940).

Con todo, en lo que concierne específicamente a la contratación electrónica o bajo cualquier otra forma de comunicación a distancia, el artículo 12 A de la Ley 19.496 consagra dos cargas de cognoscibilidad.

La primera carga de cognoscibilidad establecida por el artículo 12 A en materia de contratación electrónica está orientada a resguardar la accesibilidad a las condiciones generales del contrato y la posibilidad de almacenarlas o imprimirlas.¹⁴ Según el inciso primero del artículo:

En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.

13. Así ocurre en España respecto de las condiciones generales de la contratación (artículo 5.1 de la Ley 7/1998, sobre Condiciones Generales de la Contratación).

14. En los instrumentos de derecho uniforme, suele contemplarse expresamente la carga de comunicar la existencia de las cláusulas no negociadas individualmente que se pretenda incorporar en un contrato a distancia, y la carga de ponerlas a disposición del adherente en forma escrita o en un soporte duradero con anterioridad a la celebración del contrato. Así lo exigen para la contratación electrónica los artículos 6:201.3 de los *Acquis Principles* y II.-9:103.2 del *Draft Common Frame of Reference*.

Si bien el tenor de la disposición parece sugerir que la insatisfacción de la carga de incorporación regulada por ella supondría —en la contratación electrónica— que no se forme el consentimiento respecto de todo el contrato,¹⁵ una interpretación consistente con el principio proconsumidor y con el derecho de las condiciones generales de la contratación lleva a estimar que la ausencia de voluntad solamente se produce respecto de las condiciones generales que no hayan satisfecho la carga pertinente, las cuales no se entenderán incorporadas al contrato.¹⁶ Esto implica que, en la medida que en la contratación electrónica los elementos esenciales del negocio (por ejemplo, el precio o la retribución, y los bienes o servicios) puedan determinarse con prescindencia de las condiciones no incorporadas, igualmente deberá concluirse que existe un contrato. La aludida ineficacia parcial, en tanto que resguarda el acuerdo que un adherente de diligencia ordinaria creería haber alcanzado a partir de las cláusulas que sí pudo conocer, tutela de mejor manera sus legítimas expectativas (Morais, 2013: 195; Contardo, 2014: 123 y 124).

Por cierto, la posibilidad de que los elementos esenciales del negocio se determinen con prescindencia de las condiciones no incorporadas, supone que tales elementos fluyan del propio proceso de contratación electrónica, como ocurriría, por ejemplo, si en la página web del empresario se indican la naturaleza y características del producto o servicio ofrecido, y el precio o tarifa por unidad. Luego, el resto del contenido del contrato (lo que va más allá de sus elementos esenciales) se determinará por las reglas de derecho dispositivo (las cuales tienen justamente por función precisar las cosas que se entiende pertenecen a los contratos sin necesidad de cláusula

15. En este sentido, Pinochet (2013: 270) parece asumir que la sanción implica la ineficacia de todo el contrato, si bien reconoce que se trata de una solución poco satisfactoria para el consumidor, por lo que propone que pueda renunciar a la sanción, dándose por celebrado el contrato si es lo que más conviene a su interés.

16. Una aproximación general a la vigencia del principio proconsumidor en nuestro ordenamiento se encuentra en Isler, 2019: 130-138. La autora, reconociendo espacios de oscuridad en la Ley 19.496, sustenta la vigencia de dicho principio a la luz de las reglas de interpretación contempladas por los artículos 19 a 24 del Código Civil, esgrimiendo, entre otras consideraciones, que el principio emana de la intención o espíritu de aquella ley. En palabras de la autora, «tanto desde la *ratio legis* como la *ocassio legis*, aparece la tutela del consumidor como principio inspirador. En efecto, ello consta en la propia historia fidedigna de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (LPDC), desde que, en su etapa de discusión, se señaló, como justificación de la irrenunciabilidad de los derechos de los consumidores, la tutela de la eficacia de los derechos de los que era titular un sujeto débil. Por otra parte, también puede desprenderse de su propia denominación, en el sentido de que la LPDC se la denominó como una normativa de «Protección de los Derechos de los Consumidores» (Isler, 2019: 134). Cabe recordar que hoy, en virtud de la reforma efectuada a la Ley 19.496, por la Ley 21.398, el artículo 2 ter de aquella contempla expresamente el principio proconsumidor en los siguientes términos: «las normas contenidas en esta ley se interpretarán siempre en favor de los consumidores, de acuerdo con el principio proconsumidor, y, de manera complementaria, según las reglas contenidas en el párrafo 4 del Título Preliminar del Código Civil».

especial) y con base en la función integradora desempeñada por la buena fe (conforme con artículo 1546 del Código Civil).

Actualmente, a la luz del artículo 18 del Reglamento de Comercio Electrónico, parece claro que los elementos esenciales de un contrato celebrado electrónicamente pueden determinarse con prescindencia de las condiciones generales que no satisfagan la carga de cognoscibilidad contemplada en el inciso primero del artículo 12 A de la Ley 19.496. Conforme con el indicado artículo 18, los proveedores que ofrezcan bienes o servicios a través de plataformas de comercio electrónico propias deberán, antes de que se realice el pago del precio o retribución que corresponda, exhibir un resumen que contenga, al menos, la individualización y las características del producto o servicio objeto del contrato, y el costo total que deberá ser pagado por el consumidor.

La segunda carga de cognoscibilidad dispuesta por el artículo 12 A en materia de contratación electrónica, se relaciona con la forma en que el proveedor debe obtener la aceptación del adherente. Según el inciso segundo del precepto, «la sola visita del sitio de internet en el cual se ofrece el acceso a determinados servicios, no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor». La exigencia de inequívocidad en la aceptación, junto a la carga de asegurar un acceso claro, comprensible e inequívoco a las condiciones generales, implica que, en la práctica, sean difícilmente admisibles los *browse-wrap-agreements*.¹⁷ Solo los *click-wrap-agreements*,¹⁸ en línea de principio, permiten predicar la existencia de un consentimiento cuanto menos presuntivo respecto de las condiciones generales contenidas en los términos y condiciones.¹⁹

Aparte de la satisfacción de las comentadas cargas de cognoscibilidad aplicables en materia de contratación electrónica, el proveedor está obligado a enviar una confirmación escrita de la celebración del contrato al adherente y facilitarle una copia íntegra, clara y legible de él. Tal confirmación, en derecho comparado, es una obligación típica en la contratación de consumo a distancia,²⁰ siendo su finalidad configurar un medio de prueba de la contratación realizada y de sus términos (Sánchez, 2015:

17. Los denominados *browse-wrap-agreements* son contratos cuyos términos y condiciones se entienden aceptados por la mera visita que hace el usuario del sitio web del empresario (De la Maza y Momberg, 2017: 43).

18. Los *click-wrap-agreements* son contratos cuyos términos y condiciones se entienden aceptados solo en la medida en que el usuario incurra en una conducta positiva que refleje su voluntad de quedar vinculado. Normalmente, tal conducta positiva consiste en hacer click en un botón, cuadro de diálogo o casilla que contiene la palabra «acepto» u otra similar (De la Maza y Momberg, 2017: 44).

19. En similar sentido, De la Maza y Momberg, 2017: 45-53.

20. Véanse los artículos 8.7 de la Directiva 2011/83/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los Derechos de los Consumidores; y 98.7 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios (España).

1499; Hernández, 2014: 187). En la Ley 19.496, dicha obligación está consagrada en el inciso final del artículo 17, para la contratación por escrito, y en el inciso tercero del artículo 12 A, para la contratación a distancia.²¹ La importancia de la señalada confirmación y de la entrega del bien o la prestación del servicio, estriba, básicamente, en su incidencia en el cómputo del plazo de ejercicio del derecho de desistimiento (De la Maza, 2007: 584-587).

Cargas de comprensibilidad

En lo que atañe a la contratación electrónica (o bajo cualquiera otra forma de comunicación a distancia), cabe preguntar si, considerando que el artículo 12 A de la Ley 19.496 solo resguarda la claridad, la comprensibilidad y la inequívocidad en el acceso a las condiciones generales de la contratación, nuestro ordenamiento exige observar cargas de comprensibilidad en la redacción de dichas condiciones.

Con el fin de dilucidar dicha interrogante, ha de tenerse presente, ante todo, que, en virtud del inciso primero del artículo 17 de la Ley 19.496 —aplicable a la contratación en general y a la electrónica en particular—, las cláusulas que estén redactadas de un modo que no sea claramente legible, con un tamaño de letra inferior a 2.5 milímetros y en un idioma distinto del castellano —con excepción de las palabras de otra lengua que el uso haya incorporado al léxico—, «no producirán efecto alguno respecto del consumidor».²² En virtud de la reciente reforma operada por la Ley 19.496 efectuada por la Ley 21.398, tampoco producirán efecto alguno respecto del consumidor con discapacidad visual o auditiva las cláusulas que no hayan sido adecuadamente adaptadas para garantizar su comprensión.

En España, en relación con los artículos 80.1, letras a) y b), del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios²³ y 5.5 de la Ley sobre

21. Un problema importante es el de determinar la consecuencia aplicable en caso de que no se observe este deber en el ámbito de la contratación a distancia. Más allá de la responsabilidad infraccional, en lo que atañe a las consecuencias civiles, Pinochet sostiene que, a falta de una regla especial y siguiendo las soluciones existentes en el Derecho comparado, debiese otorgarse al consumidor la posibilidad de «desligarse del contrato no documentado, no siendo permitida tal facultad al proveedor» (Pinochet, 2013: 273). Por su parte, Morales sostiene que la sanción es la contemplada en la letra b) del artículo 3 bis de la Ley 19.496, esto es, la extensión del plazo para el ejercicio del derecho de retracto (Morales, 2018: 86).

22. Además, en lo concerniente al idioma, el inciso tercero de la norma añade que «no obstante lo previsto en el inciso primero, tendrán validez los contratos redactados en idioma distinto del castellano cuando el consumidor lo acepte expresamente, mediante su firma en un documento escrito en idioma castellano anexo al contrato, y quede en su poder un ejemplar del contrato en castellano, al que se estará, en caso de dudas, para todos los efectos legales».

23. «Artículo 80. Requisitos de las cláusulas no negociadas individualmente. 1. En los contratos con consumidores y usuarios que utilicen cláusulas no negociadas individualmente, incluidos los que pro-

Condiciones Generales de la Contratación,²⁴ se distingue entre cargas de legibilidad y cargas de comprensibilidad (Durany, 2002: 315). Las primeras consisten en exigencias relativas a aspectos eminentemente formales, como el tamaño de la letra, el contraste entre su color y el del fondo del documento, la calidad de la impresión, etcétera (Pazos, 2017: 319; Durany, 2002: 318). Por su parte, las cargas de comprensibilidad imponen que la redacción de las cláusulas sea hecha en un lenguaje claro, preciso y concreto, y bajo una presentación adecuada —lo que supone una ordenación lógica y sin reenvíos innecesarios—, entre otras exigencias (Durany, 2002: 319; Pazos, 2017: 319).

Considerando la apuntada diferenciación, pareciera que el artículo 17 de la Ley 19.496 solo contempla cargas de legibilidad al no exigir nada en cuanto a la claridad, precisión, concreción y presentación de las cláusulas. No obstante, a la luz del principio proconsumidor —o, mejor, proadherente—, debería prevalecer una interpretación teleológica del mencionado artículo, en cuya virtud el contenido de la carga de legibilidad se integre a la luz del espíritu de la Ley 19.496 y de la Ley 20.416, representado, en síntesis, por la necesidad de proteger a la parte más débil.²⁵ Por lo demás, con la reciente reforma operada por la Ley 21.398, parece claro que la finalidad de las cargas contempladas en el inciso primero del artículo 17 de la Ley 19.496 no es otra que resguardar que el clausulado sea comprensible.²⁶ En suma, la referida interpretación teleológica conduce a determinar que la redacción del clausulado «de un modo claramente legible» requiere que sea comprensible, es decir, claro, concreto y preciso, que su presentación sea adecuada y que se destaquen las cláusulas más relevantes (Tapia y Valdivia, 1999: 70-73).²⁷ Esto implica —tanto respecto de la contratación en

muevan las administraciones públicas y las entidades y empresas de ellas dependientes, aquéllas deberán cumplir los siguientes requisitos: a) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberá hacerse referencia expresa en el documento contractual. b) Accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo a la celebración del contrato sobre su existencia y contenido. En ningún caso se entenderá cumplido este requisito si el tamaño de la letra del contrato fuese inferior al milímetro y medio o el insuficiente contraste con el fondo hiciese dificultosa la lectura».

24. «Artículo 5. Requisitos de incorporación [...] 5. La redacción de las cláusulas generales deberá ajustarse a los criterios de transparencia, claridad, concreción y sencillez».

25. En sentido similar, Barrientos, 2018: 1012-1015.

26. Si bien la Ley 21.398 no ha hecho más que imponer al proveedor el deber de adaptar las cláusulas «con el fin de garantizar su comprensión a las personas con discapacidad visual o auditiva», no resulta consistente con el espíritu de la Ley 19.496 ni con su artículo 3 letra c) asumir que, en lo que atañe a consumidores que no padezcan alguna de las señaladas discapacidades, la carga de que las cláusulas se redacten «de un modo claramente legible» no resguarde su comprensibilidad.

27. Lamentablemente, esta tesis no ha encontrado reflejo en la jurisprudencia nacional. De hecho, en sentencia de 15 de abril de 2019, la Corte Suprema, en lugar de declarar la no incorporación, aprecia la abusividad de una cláusula contenida en un contrato de prestación de servicios de educación que, a

general como de la electrónica en particular— no tener por incorporadas al contrato las cláusulas ininteligibles (por falta de claridad), las que contemplen supuestos de hecho o efectos vagos u oscuros (por falta de precisión o concreción) y las que, pese a su relevancia, no estén apropiadamente destacadas, se ubiquen entre otras de escasa trascendencia o sean excesivamente farragosas (por presentación inadecuada).²⁸

Como sea, incluso bajo el entendido de que el artículo 17 de la Ley 19.496 no consagra las cargas de que venimos hablando,²⁹ la falta de comprensibilidad igualmente produciría relevantes consecuencias jurídicas, tanto en la contratación en general como en la electrónica en particular. En efecto, considerando que la claridad es una carga que debe satisfacer toda declaración de voluntad (Vial, 2003: 48), las cláusulas que no sean mínimamente comprensibles para un adherente de diligencia ordinaria, no deberían estimarse siquiera como presuntivamente aceptadas, siendo nulas absolutamente por ausencia de consentimiento (conforme con artículo 1682 del Código Civil) (Barengi, 2017: 271; Campos, 2019: 295 y 296).³⁰ Naturalmente, si la cláusula de que se trata es comprensible pero ambigua, tendría que ser interpretada contra el empresario que se haya servido de ella (conforme con artículos 1566 inciso segundo del Código Civil y 16 C de la Ley 19.496). Tratándose de la falta de precisión o de concreción de los supuestos de hecho o de los efectos que contempla una cláusula, al constituir una vulneración de la buena fe, debería haber lugar a la declaración de abusividad en aplicación del artículo 16 letra g) de la Ley 19.496, en tanto que, a través de ella, se atribuiría al proveedor un espacio de discrecionalidad ostensible para determinar el alcance del contrato (Valle, 2004: 137-139; González, 2015: 1074; Campos, 2019: 295 y 296).

juicio del máximo tribunal, resulta incomprensible (sentencia de reemplazo de la Corte Suprema, 15 de abril de 2019, rol 5363-2018, *Servicio Nacional del Consumidor con Corporación Educacional Universidad del Mar*, considerando décimo). Una crítica a la aproximación contenida en esta sentencia en Campos, 2019: 296-298.

28. En este aspecto hay una estrecha relación entre las cargas de comprensibilidad y las de cognoscibilidad reforzada. Esto podría llevar a plantear que la necesidad de presentar adecuadamente el clausulado, más que una carga de comprensibilidad, constituye una de previsibilidad o de cognoscibilidad reforzada.

29. En parte del derecho comparado, a la luz de la influencia que ha ejercido el modelo diseñado en la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 21 de abril de 1993, sobre las Cláusulas Abusivas en los Contratos celebrados con Consumidores, no es extraño que la falta de comprensibilidad no sea tratada como un problema de insatisfacción de una carga de incorporación, sino como una circunstancia que eventualmente puede dar lugar a la apreciación de abusividad de la cláusula en cuestión. Sobre este punto, Campos, 2019: 79-90.

30. El alcance del artículo 1682 del Código Civil se comenta brevemente al desarrollar el siguiente apartado de este trabajo, relativo a las cargas de previsibilidad o de cognoscibilidad reforzada.

Cargas de previsibilidad o de cognoscibilidad reforzada

Según anticipáramos, algunos sistemas, además de las cargas de cognoscibilidad y de comprensibilidad, contemplan cargas dirigidas a resguardar la razonable previsibilidad del contenido del contrato —cargas de previsibilidad o de cognoscibilidad reforzada—. Esto es así tanto en relación con la contratación en general como con la electrónica en particular. Tales cargas pueden consistir, por ejemplo, en la necesidad de que determinadas cláusulas sean aceptadas por separado por el adherente, que ocupen un lugar destacado en el clausulado general o que sean informadas de manera específica y previa a la celebración del contrato. El cumplimiento de estas cargas suele exigirse respecto de las cláusulas definitorias de los elementos esenciales del negocio o que, al menos, desempeñan una función relevante en la determinación de los sacrificios económicos que deberán realizar las partes durante la ejecución del contrato. La satisfacción de las referidas cargas se evalúa a través del control de previsibilidad o de sorpresividad que, por lo común, ha sido situado dentro del control de incorporación.³¹ Más adelante veremos que en la jurisprudencia nacional no ha sido así.

En Chile, los artículos 17 y 12 A de la Ley 19.496 no consagran cargas de previsibilidad. A lo sumo, el inciso segundo del mencionado artículo 17, al consagrar la regla de la prevalencia, resguarda alguna medida de previsibilidad para el específico caso en que, en la contratación por escrito, se agreguen cláusulas especiales a las contempladas en el formulario utilizado por el empresario.³²

El establecimiento de cargas de previsibilidad parece particularmente pertinente en el ámbito de la contratación electrónica, ya que, en multitud de ocasiones, no resultará exigible a un adherente de diligencia ordinaria que reconozca aquellas cláusulas no negociadas que, en el marco de los términos y condiciones o de la política de privacidad, definen los elementos esenciales del negocio o desempeñan una función importante en la determinación de los alcances económicos del contrato. Por esto es que, de *lege ferenda*, sería recomendable su establecimiento.³³

31. Acerca del control de sorpresividad, Alfaro, 1991: 241-275; Pagador, 2011: 1363-1370; Pertíñez, 2004: 193-215. De forma más sintética, Durany, 2002: 320-324; Carballo, 2013: 111-114; Hernández, 2014: 180-182.

32. En efecto, dicho inciso dispone que «en los contratos impresos en formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario cuando sean incompatibles entre sí». Esta regla, que se sustenta en el imperativo de respetar la voluntad real o hipotética de las partes, opera como un control negativo de inclusión, pues permite la desincorporación de cláusulas no negociadas individualmente que no resultan razonablemente previsibles para el adherente en los casos en que se haya procedido a configurar cláusulas especialmente diseñadas respecto de él o en que haya arribado a acuerdos particulares con el empresario (Alfaro, 1991: 245 y 253; Patti y Patti, 1993: 471; Ballesteros, 1999: 269; Pagador, 1998: 103 y 104; Díaz, 2000: 202). Refiriendo la inaplicabilidad de esta regla en el marco de la contratación electrónica, De la Maza, 2009: 86).

33. En todo caso, estas cargas podrían aplicarse también a otro tipo de cláusulas, como las que restringen los plazos de prescripción o de caducidad. No obstante, incluso en aquellas hipótesis en que sean

Como sea, a pesar de que la ley no exija expresamente el cumplimiento de cargas de previsibilidad en el marco de la contratación electrónica, igualmente podría darse lugar en este ámbito a la ineficacia por sorpresividad de una cláusula no negociada contenida en los términos y condiciones o en la política de privacidad con base en su falta de adecuación a las condiciones objetivas de la publicidad o en la ausencia de consentimiento. Esto sería así porque el artículo 12 de la Ley 19.496 prescribe que el empresario que se sirva de cláusulas no negociadas debe cumplir los términos, condiciones y modalidades convenidas con el consumidor para la entrega del bien o la prestación del servicio. Entre tales condiciones, conforme al artículo 1 número 4 de la misma ley y al artículo 20 del Reglamento de Comercio Electrónico, se encuentran las condiciones objetivas contenidas en la publicidad. En este sentido, toda cláusula que se oponga a las condiciones objetivas contenidas en la publicidad o las desvirtúe, defraudando las legítimas expectativas del adherente, debería estimarse sorpresiva y, por tanto, no incorporada al contrato (Campos, 2019: 287). Adicionalmente, también puede sostenerse que cada vez que se entregue al adherente información deficiente, se le impide manifestar una voluntad auténtica respecto de las cláusulas en cuestión (Hernández, 2014: 180 y 181), las que, de no ser razonablemente previsibles, deberían considerarse no consentidas y, por tanto, nulas absolutamente (conforme con artículo 1682 del Código Civil) (Campos, 2019: 289).

Según se sabe, el artículo 1682 del Código Civil, al referir las causales de nulidad absoluta, alude a la «nulidad producida por la omisión de algún requisito o formalidad que las leyes prescriben para el valor de ciertos actos o contratos en consideración a la naturaleza de ellos». Tal causal de nulidad absoluta, según doctrina autorizada (Alessandri, 1949: 238 y 239), comprende la omisión de requisitos o formalidades requeridos para la existencia del acto, entre los cuales justamente está la voluntad. Por tanto, la falta de voluntad puede ser considerada causal de nulidad absoluta en nuestro sistema jurídico. Enseguida, si la falta de voluntad se refiere a una o más cláusulas, el principio de conservación del negocio justificará que la nulidad absoluta se acote a tal o tales cláusulas, subsistiendo el resto del contrato en la medida que sus elementos esenciales puedan determinarse a partir de las demás estipulaciones.³⁴ Trasladado el punto a la contratación por adhesión a cláusulas no negociadas —y, especialmente, a la electrónica—, si una cláusula no negociada no resulta previsible

informadas adecuadamente al adherente antes de la celebración del contrato, difícilmente superarán el control de contenido, pudiendo estimarse abusivas a la luz de las letras e) o g) del artículo 16 de la Ley 19.496. A mayor abundamiento, aun sin recurrir al control de abusividad, podría estimarse que tales cláusulas encubren una renuncia anticipada de los derechos del adherente, siendo nulas a la luz de los artículos 4 de la Ley 19.496 y 10, 12, 1466 y 1682 del Código Civil. Al respecto, por todos, Isler, 2017: 316-326.

34. Un panorama general de la nulidad parcial y del principio de conservación de los contratos en Domínguez, 2016: 183 y 184 y Kuncar, 2014: 372 y 373.

para un adherente de diligencia ordinaria, entonces no existe base suficiente para reputarla consentida. Luego, tal cláusula es nula absolutamente por falta de voluntad (conforme con artículo 1682 del Código Civil) (Campos, 2019: 289).

En una aproximación distinta, en la jurisprudencia nacional, el control de sorpresividad o de previsibilidad de las cláusulas no negociadas contenidas en los términos y condiciones ha sido realizado en el marco del control de contenido. Así, por ejemplo, en sentencia de 7 de julio de 2016, la Corte Suprema aprecia la *abusividad* de una condición general que, reglando el procedimiento para la adquisición de entradas a un espectáculo, faculta a Ticketmaster para revelar a terceros la información proporcionada por los usuarios, recolectar información derivada de sus gustos, preferencias y utilización que hagan de los servicios, y emplear la información recopilada con fines comerciales.³⁵ Al respecto, la Corte Suprema sostiene que:

Resulta contraria a la buena fe, y en consecuencia abusiva, la obtención del consentimiento del titular de los datos mediante una condición general de contratación incluida en una transacción cuyo objeto principal es la entrada a un espectáculo. En el contexto de semejante transacción comercial, tal renuncia a la privacidad de los datos personales solo es válida si es otorgada en forma explícita y específica.³⁶

Según puede observarse, la apreciación de abusividad efectuada por la Corte Suprema se basaría en la circunstancia de ser imprevisible la autorización que el cliente habría concedido al proveedor. Se realiza, en consecuencia, un control de sorpresividad, que bien podría haber sido superado en caso de que el adherente hubiese sido informado adecuadamente acerca de la existencia de la cláusula, su sentido y alcance, aceptándola explícita y separadamente.³⁷

Discrepamos de la solución a que llegó la Corte Suprema en el señalado caso, ya que, dado que las cargas de previsibilidad desempeñan la función de resguardar una adecuada formación del consentimiento, la comprobación de su satisfacción debiese realizarse en el marco del control de incorporación.³⁸ Como sea, la conclusión a que

35. Sentencia de nulidad de la Corte Suprema, rol 1533-2015, 7 de julio de 2016, considerandos undécimo, decimosegundo y decimotercero.

36. Sentencia de nulidad de la Corte Suprema, rol 1533-2015, 7 de julio de 2016, considerando undécimo. En cuanto a la autorización para utilizar la información recolectada con fines comerciales, la Corte añade que la condición resulta contraria al inciso segundo del artículo 3 de la Ley 19.628, que establece que «el titular puede oponerse a la utilización de sus datos personales con fines de publicidad, investigación de mercado o encuestas de opinión» (considerando decimotercero).

37. Sobre las cargas que, de *lege ferenda*, debiesen cumplirse para reputar consentidas las cláusulas relativas al tratamiento de datos personales, puede verse, por ejemplo, *Guidelines 05/2020 on consent under Regulation 2016/679*, 2020: 7-20, disponible en <https://bit.ly/3NVj9A4>.

38. Al respecto, véase Campos, 2020: 799-801. En sentido afín, De la Maza y Momberg sugieren que la exigencia de transparencia en la accesibilidad a las condiciones generales y, en particular, a las relativas

arribó la referida sentencia, sumada a lo sostenido por cierta doctrina nacional,³⁹ permite sustentar que, al menos en lo que respecta a la política de privacidad, resulta necesaria una aceptación independiente de los demás términos y condiciones, lo cual evidentemente resulta valorable.

Control de contenido en la contratación electrónica

La satisfacción de las cargas de que hemos dado cuenta permite concluir, en el ámbito de la contratación en general y de la electrónica en particular, que las cláusulas evaluadas han superado el control de incorporación y que, por ende, han de estimarse consentidas —al menos presuntivamente—, en tanto que resultan cognoscibles, comprensibles y razonablemente previsibles para un adherente de diligencia ordinaria. No obstante, tal circunstancia no siempre asegura que, en definitiva, las cláusulas analizadas sean consideradas eficaces. La superación del control de incorporación solo asegura la eficacia de las cláusulas definitorias de los elementos esenciales del contrato, puesto que a su respecto se habría ejercido realmente la libertad de elección.⁴⁰ Las demás cláusulas serán objeto, adicionalmente, del control de contenido, que no se encamina a verificar si el consentimiento se ha formado adecuadamente, sino a comprobar si el contenido de las cláusulas enjuiciadas respeta cierta medida de equilibrio normativo. Se trata de un control eminentemente abstracto que, en cuanto tal, tanto en la contratación presencial, en general, como en la electrónica, en particular, busca determinar si, considerando la naturaleza del contrato, su contenido resguarda la satisfacción de las expectativas que un adherente de diligencia ordinaria habría tenido legítimamente en él.⁴¹

Dado su carácter abstracto, la estructuración y aplicación del control de contenido en la contratación electrónica no dista de lo que acontece en la contratación presencial, sin perjuicio de que en la primera, en ocasiones, se contemplen cláusulas que no superan dicho control cuyo tenor es distinto del que tienen las que se suelen contemplar en la segunda. No obstante, en la generalidad de los casos son del mismo tipo, correspondiéndose, en sentido abstracto, con las tipificadas por la Ley 19.496.⁴² Esto explica la inexistencia de reglas especiales en esta ley y en el Reglamento de

a la política de privacidad, encuentra asidero en los artículos 12 A y 17 de la Ley 19.496 (De la Maza y Momberg, 2018: 104). Sobre el origen del «control de transparencia» y su desarrollo en la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, Campos, 2019: 53-105.

39. De la Maza y Momberg, 2018: 100-104.

40. En relación con las cláusulas definitorias de los elementos esenciales del contrato, Campos, 2019: 232-234.

41. Alfaro, 1991: 254; Pertíñez, 2004: 40-42; Blandino, 2012: 678; González, 2015: 1143; Bianca, 2000: 369 y 370; Rizzo, 2013: 56. En Chile, Momberg y Morales, 2019: 159.

42. Al finalizar esta sección se dan ejemplos jurisprudenciales de cláusulas abusivas relevantes.

Comercio Electrónico en cuanto al control de fondo en el ámbito de la contratación electrónica.

El control de contenido tanto en la contratación presencial, en general, como en la electrónica, en particular, implica evaluar las respectivas cláusulas teniendo a la vista la lista negra y la cláusula abierta contempladas por la ley (Campos, 2019: 218). En nuestro sistema, la cláusula abierta se encuentra consagrada en la letra g) del artículo 16 de la Ley 19.496, en cuya virtud una cláusula es abusiva cuando, siendo contraria a las exigencias de la buena fe (atendiendo a parámetros objetivos), cause, en perjuicio del adherente, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato.

Las exigencias a que conduce la buena fe se concretan, en esencia, en la necesidad de que, tanto en la contratación en general como en la electrónica en particular, el empresario se sirva de un contenido predispuesto equilibrado, es decir, que no defraude las expectativas que alberga el adherente con base en la naturaleza del contrato, de lo que resulta que todo desequilibrio normativo importante es revelador de una contravención a la buena fe.⁴³ Esto significa que, en orden a la apreciación de la abusividad a que se refiere la indicada letra g) del artículo 16 de la Ley 19.496, el correspondiente examen puede centrarse por completo en la constatación del desequilibrio. Esta aproximación —muy presente en la jurisprudencia de nuestros tribunales—,⁴⁴ ha sido refrendada recientemente en las sentencias de la Corte Suprema de 9 de abril de 2018, 15 de abril de 2019 y 27 de diciembre de 2019, las que, sin hacer referencia a la buena fe, afirman que «el carácter abusivo de las estipulaciones contractuales está determinado por el desequilibrio notable e injustificado en las prestaciones que la estipulación impone, en perjuicio del adherente consumidor y en beneficio del pre-disponente proveedor».⁴⁵

43. González, 2015: 1113. De la Maza sostiene que la constatación de un desequilibrio importante podría servir como base de una presunción de mala fe (De la Maza, 2004: 18 y 19). Momberg y Pizarro sugieren que todo desequilibrio importante implica una contravención a la buena fe o es al menos indiciario de ella (Momberg y Pizarro, 2013: 343-347).

44. Sentencia de la Corte Suprema, rol 12355-2011, 24 de abril de 2013, considerandos octavo, noveno y décimo; sentencia de nulidad de la Corte Suprema, rol 79123-2016, 7 de marzo de 2018, considerandos décimo y undécimo; sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago, rol 8775-2004, 1 de julio de 2008, considerando cuarto; sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago, rol 2335-2008, 5 de julio de 2008, considerando sexto; sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago, rol 1905-2011, 14 de mayo de 2012, considerando segundo; sentencia del 22° Juzgado de Letras en lo Civil de Santiago, rol C-1746-2012, 18 de julio de 2014, considerando vigesimoséptimo. Para una revisión de estas sentencias, Momberg y Pizarro, 2013: 348 y 349; Campos, 2019: 242-244.

45. Sentencia de nulidad de la Corte Suprema, rol 62158-2016, 9 de abril de 2018, considerando duodécimo; sentencia de nulidad de la Corte Suprema, rol 5363-2018, 15 de abril de 2019, considerando séptimo; sentencia de nulidad de la Corte Suprema, rol 114-2019, 27 de diciembre de 2019, considerando séptimo.

En relación con el modelo de apreciación de abusividad, la referida letra g) dispone que «se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen». De esta manera, la Ley 19.496, tanto respecto de la contratación en general como de la electrónica en particular, consagra un modelo de apreciación abstracta, pues la remisión a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen puede entenderse referida a las expectativas típicas que alberga el adherente en función de la naturaleza del contrato y de las reglas de derecho dispositivo que lo regulan. Así, el control de que estamos hablando resguarda la finalidad típica que subyace al contrato, plasmada en la regulación contemplada en el derecho dispositivo (Lorenzini y Polit, 2013: 468-472; Momberg y Morales, 2019: 173).

El hecho de que para apreciar la eventual abusividad de una cláusula, no deba atenderse a las circunstancias concurrentes a la celebración del contrato, como es, destacadamente, la situación de acceso a la información en que se haya encontrado el adherente, tiene pleno sentido jurídico y económico, tanto en la contratación presencial en general como en la electrónica en particular. En efecto, incluso en la muy extraordinaria hipótesis de que el adherente comprenda a cabalidad los alcances económicos y jurídicos del contenido predispuesto, identificando desequilibrios desproporcionados y significativos en su perjuicio, es posible que, por la urgencia de satisfacer necesidades personales, familiares o profesionales, celebre igualmente el contrato. Por lo demás, debido a que la utilización de cláusulas no negociadas desequilibradas da cuenta de una falla de mercado, es probable que buena parte de los competidores que participan en el respectivo sector ofrezcan un contenido abusivo similar o idéntico (Bianca, 2000: 370), siendo lógico, por tanto, que la abusividad deba apreciarse con base en parámetros abstractos y no concretos. De ahí que justificar la validez del contenido de una cláusula atendiendo, por ejemplo, a la información entregada al cliente, entraña el peligro de legitimar una práctica que el derecho busca evitar: la utilización de cláusulas no negociadas que pongan en riesgo la satisfacción de las expectativas que típicamente tienen los adherentes (Pertíñez, 2004: 40-42; González, 2015: 1143).

En la práctica, pese a que alguna jurisprudencia y cierta parte de la doctrina nacional han equiparado o acercado en demasía el control de contenido y el de sorpresividad,⁴⁶ en el último tiempo, la Corte Suprema, en sintonía con lo que hemos venido señalando, ha ido consolidando la idea de que el control de contenido es abstracto y que, por ende, puede realizarse prescindiendo de la evaluación de las circunstancias concurrentes a la celebración del contrato.⁴⁷

46. Una crítica a este acercamiento en Campos, 2020: 785-808.

47. Sentencia de nulidad de la Corte Suprema, rol 100759-2016, 29 de noviembre de 2018, considerando decimoséptimo; sentencia de la Corte Suprema, rol 8735-2018, 29 de agosto de 2019, considerando undécimo.

En concreto, la Corte Suprema, en dos importantes precedentes, ha sostenido que:

La consideración del carácter abusivo de una cláusula contractual es una cuestión que importa una apreciación sobre el contenido de la estipulación en cuanto a la extensión de las prerrogativas que confiere a una de las partes y posición en que coloca o puede colocar a la contraparte. Esa evaluación no requiere necesariamente la prueba de una situación de abuso real y concreto, bastando para el juzgamiento la posibilidad de que la articulación valide una posición de abuso exorbitante con correlativo riesgo de detrimento y subordinación de la contraparte débil. Por ello, cada cláusula cuestionada es examinada en su contenido, evaluándose el espacio o ámbito de acción que entrega a las partes —que puede ser razonable y plausible atendidas las características de la relación— o, por el contrario, exorbitante y desmedido, generando el consiguiente riesgo de desmedro injusto de los derechos de la contraparte.⁴⁸

A mayor abundamiento, en otras sentencias ulteriores, luego de precisar que basta la existencia de un desequilibrio importante para apreciar la abusividad de las cláusulas, la Corte Suprema afirma que:

El desequilibrio puede ser concretado en diversos ámbitos del contrato y, por lo mismo, terminan con diverso contenido: a) Confieren derechos exorbitantes al proponente, como las que le otorgan facultades de fijar o modificar elementos del contrato (como cambiar el precio, el tipo de producto o servicio o su régimen jurídico); b) Excluyen o restringen derechos de los consumidores, como las que imponen renuncias al ejercicio de acciones judiciales, reducen los medios de prueba, alteran la carga de la prueba; c) Reducen las obligaciones del predisponente, como la exoneración o restricción de su responsabilidad por incumplimiento o cumplimiento defectuoso; d) Imponen al consumidor cargas desproporcionadas, como pagar gravosas indemnizaciones o establecer plazos excesivamente breves para reclamos.⁴⁹

En síntesis, a la luz de los aludidos fallos, puede advertirse que las hipótesis concretas de desequilibrio notable e injustificado referidas por la Corte Suprema constituyen supuestos genéricos de desviación ostensible del derecho dispositivo, que, en cuanto tales, pueden configurarse sin necesidad de atender a las circunstancias concurrentes a la celebración del contrato, siendo así tanto en la contratación presencial, en general, como en la electrónica, en particular.

48. Sentencia de nulidad de la Corte Suprema, rol 100759-2016, 29 de noviembre de 2018, considerando decimoséptimo; sentencia de la Corte Suprema, rol 8735-2018, 29 de agosto de 2019, considerando undécimo.

49. Sentencia de nulidad de la Corte Suprema, rol 62158-2016, 9 de abril de 2018, considerando duodécimo; sentencia de nulidad de la Corte Suprema, rol 5363-2018, 15 de abril de 2019, considerando séptimo; sentencia de nulidad de la Corte Suprema, rol 114-2019, 27 de diciembre de 2019, considerando séptimo.

Conclusiones

Los términos y condiciones y la política de privacidad utilizados en el *e-commerce* están integrados por cláusulas no negociadas que la mayoría de las veces han sido predisuestas para reglamentar de manera uniforme una pluralidad determinada o indeterminada de contratos. A fin de hacer frente a los riesgos propios de la contratación electrónica y, a la vez, resguardar la cognoscibilidad, comprensibilidad y razonable previsibilidad de las referidas cláusulas, se justifica que el legislador imponga a quien se sirve de ellas la necesidad de satisfacer determinadas cargas con el fin de que resulten incorporadas al contenido del contrato.

En nuestro sistema jurídico, el control de incorporación aplicable en el marco de la contratación electrónica supone evaluar si se han cumplido las cargas establecidas en los artículos 17 y 12 A de la Ley 19.496. Estas disposiciones consagran, en esencia, solo cargas de cognoscibilidad y de comprensibilidad. No obstante, en relación con la previsibilidad o cognoscibilidad reforzada, el artículo 1682 del Código Civil resulta idóneo para tener también por ineficaces las cláusulas no negociadas cuyo conocimiento al momento de la celebración del contrato no hubiera sido exigible a un adherente de diligencia ordinaria. Estas cláusulas son nulas absolutamente por falta de consentimiento. En este sentido, la necesidad de satisfacer cargas de previsibilidad o cognoscibilidad reforzada —aplicables especialmente respecto de las cláusulas definitivas de las prestaciones esenciales y de las demás que desempeñen una función importante en la determinación de los alcances económicos del contrato—, puede sustentarse en la exigencia de un consentimiento al menos presunto, procediendo por consecuencia estimar nulas absolutamente aquellas cláusulas cuyo conocimiento no sea exigible a un adherente de diligencia ordinaria. En particular, tratándose del ámbito del *e-commerce*, el requerimiento de una razonable previsibilidad puede traducirse en la necesidad de que determinadas cláusulas deban ser aceptadas por el adherente separadamente del resto de los términos y condiciones.

Satisfechas las cargas de incorporación en la contratación electrónica, las cláusulas evaluadas pueden estimarse al menos presuntivamente consentidas, en tanto que resultan cognoscibles, comprensibles y razonablemente previsibles para un adherente de diligencia ordinaria. No obstante, tal circunstancia no siempre asegura que, en definitiva, las cláusulas analizadas sean consideradas eficaces. La superación del control de incorporación solo asegura la eficacia de las cláusulas definitivas de los elementos esenciales del contrato, puesto que a su respecto se habría ejercido realmente la libertad de elección. Las demás cláusulas serán objeto, adicionalmente, del control de contenido, que no se encamina a verificar si el consentimiento se ha formado adecuadamente, sino a comprobar si el contenido de las cláusulas enjuiciadas respeta cierta medida de equilibrio normativo. Se trata de un control eminentemente abstracto que, en cuanto tal, busca determinar si, considerando la naturaleza del con-

trato, su contenido resguarda la satisfacción de las expectativas que un adherente de diligencia ordinaria habría tenido legítimamente en él.

Referencias

- ALBIEZ, Klaus (2011). «Capítulo V. La incorporación de las condiciones generales de la contratación en el Código Civil: una tendencia muy europea». En Klaus Albiez (director) y María Palazón y María Méndez (coordinadoras), *Derecho privado europeo y modernización del derecho contractual en España*. Barcelona: Atelier.
- ALESSANDRI, Arturo (1949). *La nulidad y la rescisión en el derecho civil chileno*. Santiago: Imprenta Universitaria.
- ALFARO, Jesús (1991). *Las condiciones generales de la contratación. Estudio de las disposiciones generales*. Madrid: Civitas.
- ALFARO, Jesús (2002). «Artículo 1. Ámbito objetivo». En Aurelio Menéndez y Luis Díez-Picazo (directores) y Jesús Alfaro (coordinador), *Comentarios a la Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación*. Madrid: Civitas.
- BADENAS, Juan (2000). «Artículo 2. Ámbito subjetivo». En Rodrigo Bercovitz (coordinador), *Comentarios a la Ley de Condiciones Generales de la Contratación*. Navarra: Aranzadi.
- BALLESTEROS, José (1999). *Las condiciones generales de los contratos y el principio de la autonomía de la voluntad*. Barcelona: José María Bosch Editor.
- BARENGHI, Andrea (2017). *Diritto dei consumatori*. Assago: Wolters Kluwer.
- BARRIENTOS, Francisca (2018). «Repensando el control de forma de los contratos por adhesión: una mirada a su aplicación actual y la introducción de la transparencia». En Claudia Bahamondes, Leonor Etcheberry y Carlos Pizarro (editores), *Estudios de derecho civil XIII. Ponencias presentadas en las XV Jornadas Nacionales de Derecho Civil*. Santiago: Thomson Reuters.
- BERCOVITZ, Rodrigo (2000). «Artículo 1. Ámbito objetivo». En Rodrigo Bercovitz (coordinador), *Comentarios a la Ley de Condiciones Generales de la Contratación*. Navarra: Aranzadi.
- BIANCA, Massimo (2000). *Il contratto*. 2.^a ed. Milán: Giuffrè.
- BLANDINO, María (2012). «Capítulo 9. Contenido y efectos de los contratos». En Antoni Vaquer, Esteve Bosch y María Sánchez (coordinadores), *Derecho europeo de contratos. Libros II y IV del Marco Común de Referencia*. Tomo 1. Barcelona: Atelier.
- CAMPOS, Sebastián (2019). *Control de contenido y régimen de ineficacia de las cláusulas abusivas*. Santiago: Thomson Reuters.
- CAMPOS, Sebastián (2020). «Sobre el modelo de apreciación de abusividad en la Ley 19.496, con especial referencia a su artículo 16 letra g). Bases para una diferenciación entre el control de contenido y el de sorpresividad». *Revista Chilena de Derecho*, 47 (3): 785-808.

- CARBALLO, Marta (2013). *La protección del consumidor frente a las cláusulas no negociadas individualmente. Disciplina legal y tratamiento jurisprudencial de las cláusulas abusivas*. Barcelona: Bosch.
- CONTARDO, Juan Ignacio (2014). «Ensayo sobre el requisito de la escrituración y sus formas análogas en los contratos por adhesión regidos por la Ley 19.496». En Francisca Barrientos (coordinadora), *Condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas*. Santiago: Ediciones Universidad Diego Portales.
- DE LA MAZA, Íñigo (2004). «El control de las cláusulas abusivas y la letra g». *Revista Chilena de Derecho Privado*, 1: 1-25.
- DE LA MAZA, Íñigo (2007). «Justicia contractual, contratos de adhesión electrónicos y buena fe». En Hernán Corral y María Rodríguez (editores), *Estudios de derecho civil II*. Santiago: Lexis Nexis.
- DE LA MAZA, Íñigo (2009). «Ofertas sujetas a reserva: a propósito de los términos y condiciones en los contratos celebrados por medios electrónicos». *Revista de Derecho*, 22 (2): 75-95.
- DE LA MAZA, Íñigo y Rodrigo Momberg (2017). «Términos y condiciones: Acerca del supuesto carácter contractual de las autorizaciones para el tratamiento de datos personales en sitios web». *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 6 (2): 25-55.
- DE LA MAZA, Íñigo y Rodrigo Momberg (2018). «La transparencia como mecanismo de tutela de la privacidad de los consumidores y usuarios en contratos electrónicos». *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 7 (2): 81-111.
- DÍAZ, Silvia (2000). «Artículo 6. Reglas de interpretación». En Rodrigo Bercovitz (coordinador), *Comentarios a la Ley de Condiciones Generales de la Contratación*. Navarra: Aranzadi.
- DÍEZ-PICAZO, Luis (2002). «Artículo 2». En Aurelio Menéndez y Luis Díez-Picazo (directores) y Jesús Alfaro (coordinador), *Comentarios a la Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación*. Madrid: Civitas.
- DOMÍNGUEZ, Ramón (2016). *Teoría general del negocio jurídico*. 2.^a ed. actualizada. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- DURANY, Salvador (2002). «Artículos 5 y 7». En Aurelio Menéndez y Luis Díez-Picazo (directores) y Jesús Alfaro (coordinador), *Comentarios a la Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación*. Madrid: Civitas.
- GIMÉNEZ, Ana (2012). «11.-1:110: cláusulas no negociadas individualmente». En Antoni Vaquer, Esteve Bosch y María Sánchez (coordinadores), *Derecho europeo de contratos. Libros II y IV del Marco Común de Referencia*, Tomo 1. Barcelona: Atelier.
- GONZÁLEZ, Isabel (2000). «Artículo 5. Requisitos de incorporación». En Rodrigo Bercovitz (coordinador), *Comentarios a la Ley de Condiciones Generales de la Contratación*. Navarra: Aranzadi.
- GONZÁLEZ, Isabel (2015). «Artículo 80. Requisitos de las cláusulas no negociadas individualmente». En Rodrigo Bercovitz (coordinador), *Comentario del Texto Re-*

- fundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*. 2.^a ed. (segunda edición). Navarra: Aranzadi.
- HERNÁNDEZ, Gabriel (2014). *La obligación precontractual de la entidad de crédito de informar al cliente en los servicios bancarios y de inversión*. Madrid: Marcial Pons.
- HERNÁNDEZ, Gabriel (2015). «Protección constitucional de los derechos de los consumidores». En Eduardo Chia y Flavio Quezada (editores), *Propuestas para una nueva Constitución (originada en democracia)*. Santiago: Instituto Igualdad, Facultad de Derecho Universidad de Chile, Fundación Friedrich Ebert-Stiftung.
- HERNÁNDEZ, Gabriel (2018). «Consecuencias civiles aplicables ante el incumplimiento de la obligación precontractual de informar». En Claudia Bahamondes, Leonor Etcheberry y Carlos Pizarro (editores), *Estudios de derecho civil XIII. Ponencias presentadas en las XV Jornadas Nacionales de Derecho Civil*. Santiago: Thomson Reuters.
- HERNÁNDEZ, Gabriel y Sebastián Campos (2020). «Vinculación entre el deber precontractual de transparencia y el control de las cláusulas no negociadas individualmente. Bases para su aplicación en el derecho chileno». *Revista de Derecho Privado* (Universidad Externado de Colombia), 39: 143-173.
- ISLER, Erika (2017). *Prescripción extintiva en el derecho del consumo*. Santiago: Rubicón.
- ISLER, Erika (2019). *Derecho del consumo. Nociones fundamentales*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- KUNCAR, Andrés (2014). «El principio de conservación de los actos jurídicos». En Susan Turner y Juan Andrés Varas (coordinadores), *Estudios de derecho civil IX*. Santiago: Editorial Legal Publishing Thomson Reuters.
- MIRANDA, Luis (2011). «Contratos celebrados a distancia». En Manuel Rebollo y Manuel Izquierdo (directores), *La defensa de los consumidores y usuarios (comentario sistemático del texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007)*. Madrid: Iustel.
- MOMBERG, Rodrigo (2012). «La transformación de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores en la norma común del derecho de contratos chileno». En Fabián Elorriaga (editor), *Estudios de derecho civil VII*. Santiago: LexisNexis.
- MOMBERG, Rodrigo y María Elisa Morales (2019). «Las cláusulas relativas al uso y tratamiento de datos personales y el artículo 16 letra g) de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores». *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 8 (2): 157-180.
- MORAIS, Ana (2013). *Comentário à Lei das Cláusulas Contratuais Gerais. Decreto-lei 446/85, de 25 de outubro*. Coimbra: Coimbra Editora.
- MORALES, María Elisa (2017). «El control judicial como control preventivo de cláusulas abusivas (Corte Suprema)». *Revista de Derecho* (Valdivia), 30 (1): 387-396.
- MORALES, María Elisa (2018). *Control preventivo de cláusulas abusivas*. Santiago: DER.

- PAGADOR, Javier (1998). *La directiva comunitaria sobre las cláusulas contractuales abusivas*. Madrid: Marcial Pons.
- PAGADOR, Javier (2011). «Condiciones generales y cláusulas abusivas». En Manuel Rebollo y Manuel Izquierdo (directores), *La defensa de los consumidores y usuarios (comentario sistemático del Texto Refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007)*. Madrid: Iustel.
- PATTI, Salvatore y Guido Patti (1993). *Responsabilità precontrattuale e contratti standard. Artt. 1337-1342*. Milán: Giuffrè.
- PAZOS, Ricardo (2017). *El control de las cláusulas abusivas en los contratos con consumidores*. Navarra: Aranzadi.
- PERTÍÑEZ, Francisco (2004). *Las cláusulas abusivas por un defecto de transparencia*. Navarra: Aranzadi.
- PINOCHET, Ruperto (2013). «Artículo 12 A». En Carlos Pizarro e Íñigo de la Maza (directores) y Francisca Barrientos (coordinadora), *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores*. Santiago: Legal Publishing.
- PIZARRO, Carlos e Ignacio Pérez (2013). «Artículo 17». En Carlos Pizarro e Íñigo de la Maza (directores) y Francisca Barrientos (coordinadora), *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores*. Santiago: Legal Publishing.
- POLO, Eduardo (1990). *Protección del contratante débil y las condiciones generales de los contratos*. Madrid: Civitas.
- RICCI, Francesco (2015). «I contratti del consumatore: le clausole vessatorie». En Lilliana Rossi (directora), *Diritto dei consumi*. Torino: G. Giappichelli Editore.
- SÁNCHEZ, Aníbal (1980). «El control de las condiciones generales en derecho comparado: panorama legislativo». *Revista de Derecho Mercantil*, 157-158: 385-436.
- SÁNCHEZ, Amelia (2015). «Art. 98. Requisitos formales de los contratos a distancia». En Rodrigo Bercovitz (coordinador), *Comentario del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias* (segunda edición). Navarra: Aranzadi.
- TAPIA, Mauricio y José Miguel Valdivia (1999). *Contrato por adhesión. Ley 19.496*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- VALLE, Laura (2004). *L'inefficacia delle clausole vessatorie*. Padova: CEDAM.
- VIAL, Víctor (2003). *Teoría general del acto jurídico*. 5.ª ed. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.

Sobre los autores

GABRIEL HERNÁNDEZ PAULSEN es abogado. Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales y magíster en Derecho mención en Derecho Público, ambos por la Universidad de Chile. Máster en Derecho Empresarial, Universidad Autónoma de Barcelona. Doctor en Derecho Privado, Universidad Autónoma de Barcelona. Profesor asociado del Departamento de Derecho Privado, Universidad de Chile. Su correo electrónico es ghernan@derecho.uchile.cl.  <https://orcid.org/0000-0002-3180-8067>.

SEBASTIÁN CAMPOS MICIN es abogado. Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales y magíster en Derecho mención en Derecho Privado, ambos por la Universidad de Chile. Máster en Economía y Derecho del Consumo, Universidad de Castilla-La Mancha. Profesor instructor del Departamento de Derecho Privado, Universidad de Chile. Doctorando en Derecho, Universidad de Chile. Su correo electrónico es scampos@derecho.uchile.cl.  <https://orcid.org/0000-0002-3236-8630>.

La *Revista de Chilena de Derecho y Tecnología* es una publicación académica semestral del Centro de Estudios en Derecho Informático de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, que tiene por objeto difundir en la comunidad jurídica los elementos necesarios para analizar y comprender los alcances y efectos que el desarrollo tecnológico y cultural han producido en la sociedad, especialmente su impacto en la ciencia jurídica.

DIRECTOR

Daniel Álvarez Valenzuela
(dalvarez@derecho.uchile.cl)

SITIO WEB

rchdt.uchile.cl

CORREO ELECTRÓNICO

rchdt@derecho.uchile.cl

LICENCIA DE ESTE ARTÍCULO

Creative Commons Atribución Compartir Igual 4.0 Internacional



La edición de textos, el diseño editorial
y la conversión a formatos electrónicos de este artículo
estuvieron a cargo de Tipografía
(www.tipografica.io).