

UNIVERSIDAD DE CHILE  
FACULTAD DE DERECHO  
ESCUELA DE GRADUADOS  
MAGISTER EN DERECHO

**MANDATOS PARA SUSCRIBIR PAGARÉS  
EN PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS**

VIVIANA LÓPEZ CUEVAS

MARZO 2020

Profesor guía: Mauricio Tapia Rodríguez  
Profesor de Derecho Civil Universidad de Chile

## INDICE

Introducción	4
Capítulo I: Razones por las que las instituciones financieras utilizan estos mecanismos	6
Capitulo II: Legislación y Principios Aplicables	13
2.1 Legislación aplicable. Su evolución.	13
2.2 Derecho del Consumidor y contratos de adhesión	16
2.3 Principios	21
2.4 Normas especiales para contratos financieros	29
Capítulo III: Vicios que se atribuyen a los mandatos otorgados al acreedor financiero para suscribir un pagaré en representación del deudor	33
3.1 Vicios en relación al contrato de mandato:	35
3.1.1 Mandato sin objeto, con objeto ilícito u objeto indeterminado	36
3.1.2 Extralimitación en la ejecución del mandato en relación a las facultades conferidas	48
3.1.3 Mandato sólo en beneficio del mandatario (falta de interés del mandante)	60

3.2 Vicios en relación a la figura del autocontrato	64
3.3 Vicios en relación a la Ley Sobre Protección al Consumidor (cláusulas abusivas)	73
3.3.1 Mandatos en blanco (artículo 17 B)	73
3.3.2 Mandatos irrevocables (artículo 17 B)	82
3.3.3 Cláusulas Abusivas según lo establecido en el artículo 16 de la Ley Sobre Protección de los Consumidores	90
IV Conclusiones	99
Bibliografía	110

## INTRODUCCIÓN

Es práctica más que frecuente, en el otorgamiento de contratos por parte de Bancos e Instituciones Financieras en general, la inclusión de una cláusula que faculta al acreedor o a un tercero para suscribir un pagaré en representación del deudor, con la finalidad de conseguir de manera expedita un título ejecutivo respecto de este último, el cual le permite ejercer de manera más eficiente y segura las acciones judiciales de cobranza en caso de incumplimiento en el pago de una deuda.

Esta cláusula constituye en la práctica una especie de garantía mediante la cual las Instituciones Financieras blindan a sus créditos, y ha sido blanco de numerosas críticas en defensa de los deudores ejecutados, respecto de la cual se han esgrimido en juicio distintos argumentos que han ido evolucionando conjuntamente con las normas que rigen dichos créditos, argumentos que han tenido mayor o menor acogida en el ámbito jurisprudencial a lo largo de los años. Es así, que durante mucho tiempo, a falta de una norma expresa, la licitud o ilicitud de dichas cláusulas fue discutida, principalmente, desde el punto de vista del Derecho Civil, pero luego, con el surgimiento del Derecho del Consumidor, y su rápido desarrollo, se han añadido nuevos elementos para realizar este análisis, esencialmente, a partir de la dictación de la Ley N° 20.555 que modifica la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la cual tuvo la finalidad de dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio

Nacional del Consumidor, también denominada “Ley de Sernac Financiero”, tal como podremos revisar más adelante.

Para comenzar nuestro estudio, en el primer capítulo, intentaremos dilucidar los motivos por los cuales los acreedores instituciones financieras incluyen estas cláusulas en sus contratos, punto que considero muy importante tener presente al estudiar el tema para entenderlo, y a la vez, para intentar conciliar los intereses finales de ambas partes, pues de no resultar satisfecho el interés final y principal de ambas partes es difícil arribar a algún tipo de solución, lo que se aplica en todos los ámbitos de la vida y también en el derecho.

A lo largo del desarrollo del trabajo, revisaremos distintos argumentos que se han ido esgrimiendo en referencia a la validez de estos mandatos, según lo que haya expuesto la doctrina y la jurisprudencia, si éstas se han pronunciado al respecto en un aspecto en particular. Para ello, trataremos de delimitar cuál es la normativa y principios aplicables a este tipo de cláusulas de mandato, si sólo se les aplican las normas generales o existen normas particulares al respecto. Y a continuación, como parte central, revisaremos cuales son los vicios que la doctrina atribuye a este tipo de mandatos, cuáles serían sus remedios o sanciones en cada caso, y cómo han sido acogidas jurisprudencialmente.

## Capítulo I

### **Razones por las que las instituciones financieras utilizan estos mecanismos**

Como veremos a lo largo del desarrollo de este trabajo, existen bastantes argumentos que harían aconsejable a los proveedores no incluir estos mandatos en los contratos de adhesión de tipo financieros, ¿pero cuáles son las razones por las que se siguen incluyendo en los contratos a pesar de correr el riesgo de que sean objetadas y posteriormente dejadas sin efecto? Todo apunta a que no es algo caprichoso por parte de la industria financiera, y debemos revisar sus motivos de inclusión para intentar dilucidar cómo podrían ser conciliados los intereses de ambas partes.

De no existir estos mandatos la institución financiera no podría obtener de manera expedita un pagaré autorizado ante notario para cobrar la deuda morosa, instrumento que es válido para iniciar un procedimiento ejecutivo de cobro ante los tribunales de justicia. Sin este título ejecutivo, la institución financiera debería recurrir en todas las ocasiones a un juicio declarativo previo, con la incerteza de obtener una sentencia favorable, además de demorar muchísimo más tiempo, y de necesitar, posteriormente, un procedimiento ejecutivo para hacer efectiva dicha sentencia declarativa. A raíz de lo anteriormente mencionado, es decir, mayor demora, mayores gastos e incerteza, todos factores de importancia, se estima que se encarecería notablemente la recuperación de los créditos, y por ende, aumentarían los riesgos que implica otorgarlos. Este mayor riesgo traería aparejada una mayor dificultad para los consumidores de acceder a la oferta crediticia formal

o de hacerlo lo haría en términos menos favorables, ya que el aumento del costo y del riesgo se traducirían en alzas de la tasa de interés aplicable, menores plazos y facilidades para el pago, e inclusive una mayor exigencia de garantías anexas, tantos reales como personales.

Con el surgimiento de nuevas plataformas de otorgamiento de crédito “a distancia”, a través de centrales telefónicas o páginas web, mediante las cuales los clientes acceden a ofertas de crédito y pueden aceptarlas sólo con un click, nos preguntamos cuál es el mecanismo con que cuenta el acreedor para asegurar el cobro de éstos sin tener un contrato presencialmente firmado por el deudor referente a dicho crédito en específico, y la respuesta, generalmente la encontramos en un contrato previamente firmado entre las partes, que contiene una cláusula de mandato al acreedor para suscribir un pagaré en representación del deudor por las deudas existentes al momento del cobro, mandato en el cual se amparan todas estas transacciones futuras. La existencia de esta cláusula es una especie de garantía personal, que se utiliza de manera similar a una hipoteca con garantía general, pero cuyo funcionamiento es mucho más rápido, simple y económico para ambas partes. De no existir esta cláusula de mandato, probablemente se solicitaría que el cliente firmara presencialmente un contrato para cada crédito que se le otorgue, lo que aumenta los costos de otorgamiento y de tiempo que han sido reducidos con estas nuevas tecnologías, o inclusive se exigiría a los deudores garantizar dichos créditos con hipotecas con cláusula de garantía general, en muchos más casos de los que hoy lo requieren.

Por otro lado, también existen argumentos normativos que predisponen a las instituciones financieras para mantener la mayor parte posible de sus créditos garantizados con títulos ejecutivos, pues al menos un porcentaje de su cartera de créditos debe encontrarse respaldado de esta manera, y diversas normas de tipo administrativo dirigidas a la banca así lo exigen, o bien sitúan dichos créditos en carteras con mejores condiciones. El Compendio de Normas Contables<sup>1</sup>, emitido por la Superintendencia de Bancos e Instituciones financieras, hoy CMF, en su capítulo B-2 denominado “Créditos deteriorados y castigos”, en su número 1 letra b, señala que las acreencias sin título ejecutivo deben computarse como castigadas cuando se cumplen 90 días desde que fueron registradas en el activo, pero cuando se cuenta con una acción para demandar el cobro mediante un título ejecutivo, éstas se consideran castigadas solo una vez que se cumple el plazo de prescripción de las acciones. Esto es muy importante para que el Banco calcule las provisiones que debe realizar periódicamente, lo que determina también bajo que límites y que condiciones puede seguir otorgando nuevos créditos.

Asimismo, la Recopilación Actualizada de Normas Bancos, en su Capítulo 18-5 relativo a “Información sobre deudores de las Instituciones financieras”<sup>2</sup> indica, que *“se dispone que las deudas que presenten una morosidad igual o superior a 90 días, sólo se informarán si se tiene un título ejecutivo válido y vigente y siempre que*

---

<sup>1</sup> Compendio de Normas Contables para Bancos, Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, hoy CMF. Capítulo B-2. Circular 3.573 de 30 de diciembre de 2014.

<sup>2</sup> Recopilación Actualizada de Normas Bancos (RAN) Capítulo 18-5. Circular N° 3.535 de 23 de abril de 2012.



*se estén siguiendo las gestiones de cobro correspondientes. En el caso de ejercerse el cobro judicial, si por cualquier motivo el juicio ejecutivo se da por terminado, debe dejarse de informar la deuda y sólo se la podrá incluir nuevamente si se ha obtenido un nuevo título ejecutivo contra el deudor como, por ejemplo, si éste ha reconocido un documento o confesado la deuda. En virtud de lo anteriormente expuesto, se definen los siguientes principios para la inclusión o exclusión de los créditos morosos por 90 días o más, en la información refundida sobre deudores:*

*a) No se incluirán aquellos créditos que carezcan de títulos ejecutivos porque éstos son, de acuerdo a nuestra legislación, los únicos que formalmente dan cuenta de una obligación cuyo cumplimiento puede exigirse compulsivamente. No se informarán, en consecuencia, los deudores aunque se encuentren demandados, contra quienes sólo se tengan títulos ordinarios, puesto que éstos requieren de una previa declaración de autoridad, para darles certeza y exigir su cumplimiento a través de la misma. Con mayor razón, no se incluirán los nombres de personas respecto de quienes se carezca de título, aunque la institución financiera pueda ejercer contra ellas las acciones para provocar la confesión de deuda, o de hecho la encuentre incoando.*

*b) Se excluirán, asimismo, los deudores contra quienes existan títulos ejecutivos pero que no fueron demandados durante el transcurso del plazo de prescripción de las acciones respectivas.*

*c) Se suspenderá la información de aquellos deudores contra quienes existan títulos ejecutivos y hayan sido demandados, pero cuyas ejecuciones hayan sido rechazadas o abandonadas por resolución judicial ejecutoriada, así como de aquellos a quienes no se les haya notificado la demanda antes del vencimiento del*

*plazo establecido en las leyes para la prescripción de las respectivas acciones; sin embargo, estos últimos se reinformarán cuando se obtenga su notificación.”*

En referencia a esta discusión, en el año 2014, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, hoy Comisión para el Mercado Financiero, despachó un informe a la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo de la Cámara de Diputados, en relación discusión de las futuras modificaciones a la Ley 19.496<sup>3</sup>, en la cual expuso a grandes rasgos, que en su mandato legal de supervisar a las empresas bancarias y otras instituciones financieras para mantener la estabilidad del sistema financiero en resguardo de los depositantes u otros acreedores y del interés público, debía *“exigir el debido cumplimiento de la regulación”, “monitorear y exigir que los controles de gestión de riesgo del supervisado sean adecuados”, y “velar porque las entidades no asuman riesgos inadvertidos que pongan en peligro su estabilidad y solvencia, amenazando el normal desenvolvimiento del sistema financiero.”* Señaló además, que existen exigencias en Ley General de Bancos y en las normas administrativas complementarias, entre las cuales se determinan las provisiones por riesgo de crédito y requerimiento de capital mínimo, las cuales *“parten de la premisa que las entidades cuentan con un título ejecutivo (tales como letras de cambio o pagarés) que les permita realizar una cobranza oportuna, eficiente y eficaz de los créditos en*

---

<sup>3</sup> Comentarios Modificación Ley N°19.496 Sobre Revocabilidad de los Mandatos, Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo Cámara de Diputados, Valparaíso, 14 de enero de 2014.  
<https://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/Publicaciones?indice=15.3&idPublicacion=262&idContenido=10397&idCategoria=2511>

*caso de incumplimiento de los compromisos de pago del deudor”, y que “una forma como los bancos operan con este tipo de títulos es a través de la ejecución de mandatos otorgados por los clientes para suscribir pagarés o letras de cambio, que son considerados como mitigadores de riesgo.”* Indicó además que *“lo expresado cobra particular relevancia en productos tales como las líneas asociadas a cuentas corrientes o tarjetas de crédito. En estos casos, por su naturaleza, el monto de la operación crediticia no está definido al momento de la firma del contrato. El monto del crédito y los plazos de pago varían de acuerdo a la utilización que hace el cliente sobre un valor global aprobado.”* A raíz de lo anterior, *“la existencia de un mandato irrevocable del deudor permite limitar la exposición crediticia y exigir el pago de lo desembolsado. Si no existe dicho mandato, entonces las exigencias normativas deben ajustarse para representar el mayor riesgo y, por lo tanto, se deberán establecer mayores exigencias de capital y de provisiones para los bancos”,* y que *“de no disponer de tal mandato, la SBIF deberá hacer mayores exigencias de gestión crediticia y, por lo tanto, el banco deberá ajustar su gestión dentro del plazo que establezca la Superintendencia.”* Y finaliza expresando que *“la revocabilidad a todo evento de los mandatos, que permiten a las instituciones constituir títulos ejecutivos para el cobro de créditos impagos, tendría un efecto en las exigencias de capital y de cálculo de provisiones que deben cumplir las instituciones.”*

Podemos concluir, que las instituciones financieras exigen estos mandatos que los facultan para suscribir pagarés en representación del deudor por razones económicas, que tienen por finalidad reducir costos, riesgo y tiempo en el otorgamiento de los créditos, como también motivados por requerimientos

normativos que les exigen seguridad en la colocación de su cartera, lo que se traduce una vez más, en la necesidad de contar con títulos ejecutivos. Por ende, por tratarse de motivaciones de tipo económico y normativo, cualquier modificación que se realice debe también hacerse cargo de esta realidad, pues si no se consideran, al proteger al consumidor indirectamente se le puede estar perjudicando.

## **Capítulo II**

### **Legislación y Principios Aplicables**

#### **2.1. Legislación aplicable. Su evolución.**

Los instrumentos celebrados con instituciones financieras de distinto tipo y, que contienen en su interior un contrato de mutuo, ya sea un simple crédito de consumo, o contratos más complejos como aperturas de cuentas corrientes o de tarjetas de crédito, contemplan “casi siempre”<sup>4</sup> una cláusula, que en términos generales, faculta al acreedor o a un tercero determinado por éste para suscribir pagarés en representación del deudor. Esta cláusula es un contrato de mandato, cuya principal finalidad, como ya vimos, es facilitar al acreedor un título ejecutivo para utilizar en el momento de la cobranza judicial en caso de ser necesario.

Como sabemos, el mandato, como se encuentra definido por nuestro legislador, es un contrato mediante el cual una persona confía la gestión de uno o más negocios a otra, quien se hace cargo de ellos por cuenta y riesgo de la primera<sup>5</sup>. Dentro de los diferentes tipos de contrato, el mandato se clasifica como un contrato nominado, consensual y bilateral por regla general, así como también puede ser

---

<sup>4</sup> Añadimos el “casi siempre” porque los mutuos de tipo hipotecario no suelen contemplar este tipo de cláusulas, ya que la hipoteca constituye una garantía muy efectiva para el acreedor, y que deriva en otro tipo de cobranza.

<sup>5</sup> Artículo 2116 Código Civil.

gratuito u oneroso. El mandato que nos ocupa también se clasifica como un mandato especial, pues ha sido otorgado para una gestión específica.

En un comienzo, las cláusulas de mandato que estudiamos, se estudiaron y contextualizaron dentro de las normas y principios del Derecho Civil, rama del derecho que nace con la vocación de regular relaciones jurídicas entre partes que pueden negociar libremente y en igualdad de condiciones todos los aspectos de la relación jurídica, igualdad que se presume como base para negociar de manera extremadamente relevante. A consecuencia de lo anterior, se aplicaron en su análisis los principios del Derecho Civil, especialmente los de libertad contractual y autonomía de la voluntad. Paralelamente, por consistir una de las partes del contrato en una institución financiera, se invocaron también algunas normas del ámbito del derecho comercial, rama de derecho de la cual emanan principios dirigidos a comerciantes, los cuales, también en principio, negociarían en un plano de igualdad entre ellos.

Lo anteriormente expuesto no se ajusta a la realidad observada en la práctica entre las partes, pues debido a la rápida evolución que tuvo en las últimas décadas el mercado financiero, el bajo poder negociador de cada cliente individualmente considerado y principalmente la masividad del negocio, resultó en que el contrato es redactado por solo una de las partes sin tener la otra la posibilidad de negociar el contenido, quedando en consecuencia una de las partes en grave indefensión, lo que hizo necesario el surgimiento de una nueva regulación especial, que nació como consecuencia de la evidente asimetría en las condiciones de negociación

entre las partes que viene aparejada a los contratos propios de éste negocio, los contratos de adhesión. Esta nueva regulación pronto adquirió una propia fisonomía, transformándose en el denominado Derecho del Consumo o Derecho del Consumidor, según sea el punto de vista, normas que son las actualmente aplicables al mandato objeto de nuestro estudio y, que, con motivo de la existencia del principio de especialidad, priman por sobre las anteriormente mencionadas, pero que no las hacen desaparecer del todo, pues continúan siendo aplicables en lo no regulado expresamente por esta nueva normativa.

Ruperto Pinochet Olave, lo resume e ilustra muy claramente señalando que “la contratación civil está pensada entre iguales, en el ámbito profano no profesional; las reglas que gobiernan la contratación mercantil, están pensadas para iguales, profesionales o comerciantes; y por último, las que gobiernan el Derecho del Consumo, tal como hemos dicho con anterioridad, se encuentran concebidas para partes desiguales, en las cuales una es un experto: empresario o profesional, y la otra, un ciudadano corriente: el consumidor”<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> PINOCHET OLAVE, RUPERTO. 2013. Modificación Unilateral del contrato y pacto de autocontratación: dos especies de cláusulas abusivas a la luz del derecho de consumo chileno. Comentario a la sentencia de la Excm. Corte suprema de 24 de abril de 2013 recaída en el caso Sernac con Cencosud. En: Revista Ius et Praxis, año 19, Vol. 1. Pág. 372

## 2.2. Derecho del Consumidor y contratos de Adhesión

En Chile, por Derecho del Consumidor nos referimos principalmente a la Ley número 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores<sup>7</sup>, publicada en el año 1997, y en especial, para los efectos de este estudio, a su modificación a consecuencia de la ley número 20.555 también denominada, Ley de Sernac Financiero<sup>8</sup>. Esta Ley ha tenido otras modificaciones, anteriores y posteriores, pero nos referimos principalmente a la reforma denominada de “Sernac Financiero” por su relevancia en este estudio.

La Ley número 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y sus distintas modificaciones, vino a llenar un vacío existente en nuestra legislación respecto de una enorme cantidad de situaciones en las cuales el Derecho Civil resultaba insuficiente, a causa de la masividad propia del mundo moderno y a nuevos supuestos que fueron surgiendo, derivados de la aparición de productos y tecnologías antes desconocidas, que incluso dieron origen a nuevas formas de negociar. Como señala la profesora Erika Isler, en su libro Derecho del Consumo, Nociones Fundamentales, *“los contratos libremente discutidos pasaron a constituir la excepción en un orden económico caracterizado por la celeridad y la*

---

<sup>7</sup> CHILE, Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. 1997. Ley 19.496: Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

<sup>8</sup> CHILE. Ministerio de Economía. Ley 20.555 que modifica la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor.



*necesidad de reducir costos de transacción, y cuya consecuencia natural es la adhesión.*<sup>9</sup>

La Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores antes mencionada, en su artículo primero numeral seis, define los contratos de adhesión como aquellos “*cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido*”. Esta definición entregada por el legislador es plenamente aplicable a los contratos de mutuo otorgados por instituciones financieras y, en consecuencia, también lo es la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por lo que las partes contratantes de dicho mutuo pueden también denominarse consumidor y proveedor, con todo lo que ello legalmente implica.

La normativa del “Derecho del Consumidor”, al menos en nuestro ordenamiento jurídico, se encuentra inserta dentro del ámbito del derecho privado<sup>10</sup>, porque se ha concebido inicialmente para regular relaciones entre particulares, los cuales se encuentran en una situación de asimetría de información y poder de negociación, asimetría que el legislador intenta contrarrestar, principalmente

---

<sup>9</sup> ISLER SOTO, ERIKA. 2019. Derecho del Consumo, Nociones Fundamentales. 1era edición. Valencia, España. Tirant Lo Blanch. Pág. 67

<sup>10</sup> Mencionamos que al menos en nuestro país el Derecho del Consumidor se encuentra inserto dentro del ámbito del Derecho Privado, pues esto dependerá de la visión y objetivos que cada ordenamiento jurídico adopte respecto al tema, y es así que el Derecho del Consumo o del Consumidor puede encontrarse comprendido dentro del ámbito del Derecho Público, por ejemplo, en ordenamientos jurídicos donde su regulación se encuentre más estrechamente relacionada con el Derecho de la Libre Competencia.

estableciendo deberes de información a los proveedores<sup>11</sup>. Como consecuencia de que el Derecho del Consumidor se encuentre inserto dentro del ámbito del Derecho Privado, se deriva que, en forma supletoria, en caso de no existir una norma expresa en la normativa de Derecho del Consumidor, se aplican las normas y principios del Derecho Civil. Es por esto, que por tratarse este trabajo de un tipo especial de mandato y a la vez de un autocontrato, debemos, en caso de ser necesario, revisar también la normativa contenida en el Código Civil y en doctrina relativa a dichas instituciones.

Así como el mercado, el Derecho del Consumidor se encuentra constantemente evolucionando, pues debe adaptarse a las necesidades que le imponen el crecimiento y desarrollo de la economía, así como las nuevas tecnologías, y por eso sus objetivos también han ido en aumento, pues ya no solo intenta situar a las partes en condiciones de igualdad de información, sino que también, debido a la desigualdad en el poder de negociación, se busca cada vez más, influir en el contenido mismo del contrato, estableciendo nuevos derechos y prohibiendo su renuncia, así como estimulando ciertas conductas que se consideran

---

<sup>11</sup> Un ejemplo de estos deberes de información establecidos por el Derecho del Consumidor lo podemos encontrar en el artículo número 3 de la ley 19.496, en especial en su segunda parte referida especialmente a los productos y servicios financieros: “*Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros:*

- a) *Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 G, y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas.*
- b) *Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras.*
- e) *Conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento.”*

positivas para el consumidor o para el mercado en su conjunto<sup>12</sup>, pues se ha observado que la sola entrega de información puede no resultar ser suficiente para que el consumidor tome la decisión que le otorgue mayor beneficio. Al respecto, el profesor Nicolás Rojas Covarrubias, que se ha referido en diversas ocasiones a temas relativos a la conducta del consumidor, indica que éste no siempre toma la decisión más racional que maximice sus beneficios, pese a contar con información completa, y que mucha información o información muy técnica no es lo mismo a información adecuada<sup>13</sup>, y que *“si un consumidor no es capaz de comprender la información necesaria para adoptar una decisión racional, entregársela no produce cambio alguno en su situación negociadora o en su capacidad de lección”*<sup>14</sup>. Asimismo, también se ha observado que un exceso de información, especialmente de tipo técnica, puede llegar a confundir más al quien toma una decisión, lo que aplicado al ámbito del Derecho del Consumidor lo podemos notar, por ejemplo, en algunos contratos financieros donde el lenguaje técnico y la cantidad de información contenida ha derivado en la necesidad de que el legislador exija se entreguen al consumidor “hojas de resumen” que contengan la información más relevante<sup>15</sup>.

---

<sup>12</sup> Un ejemplo de esto lo podemos encontrar en la reciente reforma a la Ley número 19.496 mediante la Ley número 21.081 del año 2018, la cual otorga al Sernac mayores facultades fiscalizadoras. Un segundo ejemplo, lo podemos encontrar en la Ley número 20.555 denominada de “Sernac Financiero”, la cual estableció nuevos derechos para consumidores financieros no sólo basados en deberes de información, como por ejemplo, el derecho al alzamiento oportuno y gratuito de las garantías.

<sup>13</sup> ROJAS COVARRUBIAS, NICOLAS. 2014. ¿Es el consumidor un mal padre de familia? Alcance del deber de cuidado exigible a los consumidores. En: Estudios de Derecho Civil X. Santiago, Chile. Thomson Reuters. pp. 413-431

<sup>14</sup> ROJAS COVARRUBIAS, NICOLAS. 2014. Op cit. Pág. 419

<sup>15</sup> En las modificaciones que la Ley 20.555 introdujo a la Ley 19.496 se establece la obligación para las instituciones financieras de incorporar a los contratos una “hoja resumen”, como también una “ficha explicativa” para los fiadores y codeudores solidarios:

Por último, en ciertas ocasiones, a pesar de contar el consumidor con una información completa y adecuada, en algunos mercados no es posible elegir otro proveedor más conveniente o negociar las condiciones que éste impone, pues, al menos en apariencia, todos los proveedores pueden ofrecer lo mismo u ofrecer productos sin capacidad de diferenciarse demasiado entre sí<sup>16</sup>, y es allí donde debe intervenir el legislador, pues como señala la profesora Erika Isler, “las políticas de protección al consumidor serían innecesarias, si nos encontráramos en un escenario de competencia perfecta”<sup>17</sup>. Tal es el caso, del tipo de mandato que es objeto de nuestro estudio, ya que se encuentra presente en casi todos los contratos financieros, y aunque los consumidores conocen de su existencia y consecuencias,

---

*“Artículo 17 C.- Los contratos de adhesión de productos y servicios financieros deberán contener al inicio una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y los proveedores deberán incluir esta hoja en sus cotizaciones, para facilitar su comparación por los consumidores. Los reglamentos que se dicten de conformidad con esta ley deberán establecer el formato, el contenido y las demás características que esta hoja resumen deberá contener, los que podrán diferir entre las distintas categorías de productos y servicios financieros.”*

*“Artículo 17 J.- Los proveedores de productos o servicios financieros deberán elaborar y disponer, para cada persona natural que se obliga como avalista o como fiador o codeudor solidario de un consumidor, un documento o ficha explicativa sobre el rol de avalista, fiador o codeudor solidario, según sea el caso, que deberá ser firmado por ella. Este folleto deberá explicar en forma simple:*

- a) Los deberes y responsabilidades en que está incurriendo el avalista, fiador o codeudor solidario, según corresponda, incluyendo el monto que debería pagar.*
- b) Los medios de cobranza que se utilizarán para requerirle el pago, en su caso.*
- c) Los fundamentos y las consecuencias de las autorizaciones o mandatos que otorgue a la entidad financiera.”*

<sup>16</sup> Como ya hemos visto en nuestras clases de economía, la mayoría de las teorías en relación a la libertad de las partes para negociar y decidir funcionan dentro del marco de un mercado perfecto, que es una realidad académica de laboratorio, pues en el mercado real existen distorsiones de mercado, especialmente cuando se trata de mercados muy reglados, y con difíciles barreras de acceso y salida, como es el caso de las instituciones financieras.

<sup>17</sup> ISLER SOTO ERIKA. 2019. Op. cit. pág.75

siguen contratando porque no tienen la opción de elegir otro proveedor que no incluya dicha cláusula en sus contratos.

### **2.3 Principios aplicables propios del Derecho del Consumidor**

Como consecuencia de la aplicación del Derecho del Consumidor al objeto de nuestro estudio, debemos tener presente que de éste se desprenden también ciertos principios que le son propios, pues la mirada o interpretación de cada una de las disposiciones legales deben ser analizados bajo su prisma.

En general, los principios del Derecho del Consumidor, derivan básicamente de la circunstancia de que nos encontramos frente a una rama del derecho que nace a la vida como un estatuto protector, así como lo es, por ejemplo, el Derecho del Trabajo. Tal es así que la ley que en Chile lo contiene, se denomina “Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores”, por lo que pese a poder hacerlo, no está llamado a proteger ni al mercado, ni al consumo, sino que principalmente a los Consumidores. Es por este motivo, que primero nos referiremos al denominado principio “Pro Consumidor”.

En el mismo sentido el profesor Ruperto Pinochet Olave, sostiene que *“aunque no exista texto expreso en Chile, la correcta interpretación de nuestra Ley de Protección de los Consumidores no puede dejarnos de llevar a otra conclusión que no sea que en nuestro país en caso de duda debe preferirse aquella más favorable al consumidor. Ello porque dicha ley, tal como su nombre lo indica,*

*consagra un estatuto protector, conteniendo de modo evidente un principio de defensa del consumidor, el que se materializa en materia de interpretación, al igual que en los demás estatutos protectores –piénsese materia laboral- en el principio in dubio pro consumidor, pues eso significa interpretar dichas leyes de acuerdo a sus principios y finalidades inspiradoras. Cualquier conclusión contraria es absurda.”<sup>18</sup>*

Como se indica en el libro “Contrato por Adhesión Ley 19.496”<sup>19</sup> de los profesores Mauricio Tapia Rodríguez y José Miguel Valdivia Olivares, “*al empresario le asiste la facultad de redactar los términos del contrato por adhesión, a él se le confía la distribución de los derechos y obligaciones, responsabilidades y riesgos entre las partes*”, lo que deriva en que al consumidor no se le protege por ser efectivamente más débil económicamente, ya que incluso podría no serlo<sup>20</sup>, lo que se protege es la posibilidad de que esta facultad de redactar el contrato derive en la abusividad, y “*la técnica a que se recurre para cautelararlo es el orden público de protección*”<sup>21</sup>.

Un ejemplo de esta protección al más débil, vale decir, de la parte que no goza de la facultad de participar en redacción del contenido del contrato, sería el “principio de interpretación más favorable al consumidor”, que deriva de una antigua

---

<sup>18</sup> PINOCHET OLAVE, RUPERTO. 2013. Op. cit. pág. 376

<sup>19</sup> TAPIA RODRIGUEZ, MAURICIO y VALDIVIA OLIVARES, JOSE MIGUEL. 2002. *Contrato por Adhesión Ley N° 19.496*. 1<sup>era</sup> edición. Santiago, Chile. Editorial Jurídica de Chile. Pág. 34

<sup>20</sup> El comprador en una tienda de retail podría ser, por ejemplo, Bill Gates, y no por ello perdería sus derechos como consumidor o puede negociar al detalle los términos del contrato.

<sup>21</sup> TAPIA RODRIGUEZ, MAURICIO y VALDIVIA OLIVARES, JOSE MIGUEL. 2002. Op. cit. Pág. 42

regla de interpretación existente en el Derecho Civil, referente a los contratos de adhesión cuando nos enfrentamos a una cláusula ambigua, ya que según lo dispuesto en el artículo 1566 inciso segundo del Código Civil, *“las cláusulas ambiguas que hayan sido extendidas o dictadas por una de las partes, sea acreedora o deudora, se interpretarán contra ella, siempre que la ambigüedad provenga de la falta de una explicación que haya debido darse por ella”*, es decir, ante la ambigüedad de una disposición esta debe interpretarse en favor de quien no la redactó, en este caso, del consumidor, lo que es de suma lógica, pues los contratos de adhesión son redactados casi en su totalidad por el proveedor, sin posibilidad de modificación por parte del consumidor, al menos en los aspectos más relevantes. En concordancia con lo anterior, el artículo 17 inciso segundo de la Ley 19.496, establece que *“en los contratos impresos en formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario cuando sean incompatibles entre sí”*, es decir, se opta por la voluntad negociada entre ambos y que ha sido agregada, por sobre la dispuesta originalmente sólo por el proveedor en la redacción del contrato tipo.

Este principio se traduce, en que siempre entre dos interpretaciones posibles se debe preferir aquella que beneficia al Consumidor, no aquella que lo perjudica o que lo sitúa en una condición igual a la que se encontraba anteriormente. En el mismo sentido, y yendo más allá aún, la profesora Francisca Barrientos Camus, en su libro *Lecciones de Derecho del Consumidor*, indica que *“en materia de consumo no pueden aceptarse interpretaciones literales o exegéticas que desmedren los derechos de los consumidores, sino solo aquellas que lo beneficien. Lo mismo*

*ocurrirá con el sistema de interpretación consagrado en el artículo 1562 del CC, que prefiere el sentido que una cláusula tenga efectos a aquel que no se les atribuye, siempre y cuando no lesione los derechos del consumidor.”<sup>22</sup>*

La Excelentísima Corte Suprema, en un fallo reciente, de fecha 29 de noviembre del año 2018, confirma este carácter protector del Derechos del Consumidor, señalando que *“la normativa del consumo se establece bajo un supuesto de existir asimetría contractual donde es descollante la posición dominante del proveedor, generalmente una empresa poderosa y predisponente habitual del contrato de adhesión, que contrasta con la del consumidor anónimo colocado en la disyuntiva de aceptar el contrato o simplemente no proveerse del servicio o del bien que requiere. A este consumidor profano y anónimo se le protege, haciendo irrenunciables anticipadamente los derechos que la ley en su favor consagra.”* Y añade, que *“la normativa instalada por la Ley 19.496 y sus modificaciones, en especial la Ley 19.555, estructuró un sistema de protección al consumidor que modera los principios clásicos de la contratación recepcionados en los Códigos Civil y de Comercio”<sup>23</sup>*. Esta última parte es interesante, pues recalca que en estos temas debemos abandonar ciertos principios clásicos de Derecho Privado, los cuales han sido morigerados en protección de este contratante más débil.

---

<sup>22</sup> BARRIENTOS CAMUS, FRANCISCA. 2019. Lecciones de Derecho del Consumidor. 1era edición. Santiago, Chile. Thomson Reuters. Pág. 93

<sup>23</sup> Corte Suprema Rol 100.759-2016 de 29 de noviembre de 2018



En resumen, en virtud de tratarse éste de un derecho protector, y en concordancia con la finalidad de la ley, cada vez que nos enfrentemos, por ejemplo, a un concurso de acciones o discrepancias sobre plazos para interponer las mismas deberíamos preguntarnos si la interpretación escogida protege al consumidor o lo deja aún más indefenso que con anterioridad, pues la interpretación escogida debe encontrarse en concordancia con la finalidad con la cual fue creado el Derecho del Consumidor, la cual es proteger a este último. A su vez, y como confirmación, el artículo 24 del Código Civil establece como principio general la prevalencia de aquella interpretación “*que más conforme parezca al espíritu general de la legislación y a la equidad natural*”, es decir, para este caso, la que vaya más acorde al espíritu de la ley de sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que tal como su nombre lo indica, tiene como principal finalidad el proteger a los consumidores.

Asimismo, como ya vimos anteriormente, una de las principales técnicas de protección del legislador es proporcionar información al consumidor, y en consecuencia, el artículo 3 letra b<sup>24</sup> de la Ley 19.496 dispone que la información es un derecho básico del consumidor, y tal como lo dispone la misma ley en el artículo siguiente, es un derecho irrenunciable en forma anticipada por parte de los consumidores, lo que lo constituye en una especie de principio aplicable a todos los

---

<sup>24</sup> “Artículo 3.- Son derechos y deberes del consumidor: b) el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos.”

contratos u otros instrumentos que deban otorgarse y que sean regulados por esta legislación.

Erika Isler, afirma que este derecho es extremadamente relevante “*pues constituye uno de los fundamentos del propio Derecho del Consumo*” y sobre éste “*descansan también la mayoría de los otros derechos de los consumidores*”<sup>25</sup>. Es por este tipo de argumentos, que lo consideramos como un principio aplicable a todo el Derecho del Consumidor.

La información con la que cuente el consumidor al momento de contratar es extremadamente relevante, y ésta no solo debe existir, o ser veraz y oportuna como indica el legislador, sino que también debe constar fehacientemente que fue recibida. Debemos sumarle, que la información debe estar disponible en forma simple y clara para ser considerada como adecuada. Tal como indica la profesora Francisca Barrientos cuando se refiere al principio de la transparencia, “*se trata de entregar informaciones verídicas y oportunas, descritas en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles*”<sup>26</sup>.

Y por último, al igual que en todo nuestro orden jurídico, nos encontramos con el principio de la Buena Fe, el cual se encuentra recogido de manera extremadamente relevante en la Ley 19.496, especialmente en su artículo 16 letra

---

<sup>25</sup> ISLER SOTO, ERIKA. 2019. Op. cit. pág. 207

<sup>26</sup> BARRIENTOS CAMUS, FRANCISCA. 2019. Op. cit. Pág. 62

G<sup>27</sup>, en una norma genérica que deja sin efecto toda cláusula “*en contra de las exigencias de la buena fe*” y que a su vez, genere “un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato”. Esta disposición ha servido de base a los tribunales de justicia para resolver y dictar sentencia en casos en que no ha existido una norma expresa que condene una conducta que se considera abusiva, como sucedió, por ejemplo, en el denominado caso Sernac con Cencosud<sup>28</sup>.

El profesor Iñigo de la Maza, en su trabajo “¿Llegar y llevar? Una mirada al crédito de las casas comerciales”<sup>29</sup>, señala como ejemplo de una cláusula que puede considerarse como abusiva bajo la aplicación de este principio, a aquella que permita la cesión de un contrato a un tercero bajo todo respecto, inclusive si no tiene como resultado un perjuicio efectivo al consumidor. A este tipo de cláusulas, menciona, en derecho comparado se les considera como cláusulas abusivas, ya que evidencian un desequilibrio importante en el poder de negociación entre las

---

<sup>27</sup> “Ley 19.496 Artículo 16.- 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. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.*”

<sup>28</sup> En la sentencia de la Corte Suprema Rol 12.355-2011 de 24 de abril de 2013, respecto del caso Sernac con Cencosud, se establece que las cláusulas denunciadas no ofrecen un equilibrio de derechos entre las partes y que serían consideradas abusivas en virtud de lo dispuesto en el artículo 16 letra G de la ley 19.496. Más adelante en este trabajo transcribiremos los considerandos pertinentes de dicho fallo para revisarlos con mayor detalle.

<sup>29</sup> DE LA MAZA GAZMURI IÑIGO. 2007. ¿Llegar y llevar? Una mirada al crédito de las casas comerciales. Revista de Derecho (Valdivia). Vol. XX – N° 1 – julio 2007. Pág. 79

partes, y que por aplicación de la cláusula 16 letra G ya antes mencionada, también serían consideradas abusivas en nuestra legislación. Lo señalado es de toda lógica, pues una persona con plena capacidad de negociación y que dispone de toda la información para contratar, no pactaría voluntariamente una cláusula que tuviera tan alta probabilidad de terminar siendo perjudicial para él, a menos que recibiera una utilidad más o menos equivalente por ello.

## 2.4. Normas especiales para contratos financieros

Con anterioridad a la dictación de la Ley número 20.555, fue muy debatida la aplicación de las normas de la Ley número 19.496 respecto de los contratos de mutuo otorgados por entidades financieras, pues al existir una regulación especial dirigida a estas últimas, se argumentaba que respecto de ellas no se aplicaba la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores sino solo sus normas especiales, como por ejemplo, la Ley General de Bancos para el caso de estos últimos. Al contener la Ley número 20.555, también denominada “Ley de Sernac Financiero”, normas especialmente dirigidas a este tipo de contratos<sup>30</sup> quedó fuera de cualquier discusión su aplicación, y es así, que como resultado de estas modificaciones, hoy no cabe duda, de que la cláusula de mandato objeto de este trabajo, además de ser revisada bajo la lógica y normativa del Derecho Civil, la buena fe o el Derecho Comercial, debe ser también puesta a prueba por las nuevas directrices surgidas en la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Por intermedio de la Ley 20.555 se regularon varios aspectos que hasta ese momento no se encontraban previstos en forma expresa en nuestra legislación, o lo estaban de manera tangencial, lo que implicaba que debían aplicarse, por ejemplo,

---

<sup>30</sup> El Artículo 17 B de la ley 19.496 establece: *“Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o por sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de dichos servicios o productos, deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente:...”*

normas tan generales como la contenida en el artículo 16 letra G, para intentar regular situaciones muy complejas solo a través del principio de la Buena Fe.

En general, a lo largo de los artículos añadidos por la ley 20.555, que creó el denominado Sernac Financiero, se establecen nuevos deberes de información para las entidades financieras, principalmente respecto de condiciones de contratación, costos, plazos, tasa de interés, cargos, causales de término y de rechazo, etcétera, incorporando también algunos derechos para el consumidor, y a la vez algunas prohibiciones para el proveedor, como por ejemplo, la prohibición de incorporación de mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor, prohibición que se encuentra contenida en el artículo 17 B letra G<sup>31</sup>, y como veremos, materia muy relevante para nuestro estudio.

Las modificaciones añadidas por la ley 20.555 antes mencionada, no son sólo una declaración de intenciones o principios, sino que su obligatoriedad se encuentra reforzada por lo establecido en el artículo 17 E de la Ley N° 19.496<sup>32</sup>, que prescribe la nulidad de las cláusulas o estipulaciones que infrinjan el artículo 17 B

---

<sup>31</sup> Ley 19.496, artículo 17 B letra g parte final: “... Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor.”

<sup>32</sup> Ley 19.496 Artículo 17 E: “El consumidor afectado podrá solicitar la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones que infrinjan el artículo 17 B. Esta nulidad podrá declararse por el juez en caso de que el contrato pueda subsistir con las restantes cláusulas o, en su defecto, el juez podrá ordenar la adecuación de las cláusulas correspondientes, sin perjuicio de la indemnización que pudiere determinar a favor del consumidor

*Esta nulidad sólo podrá invocarse por el consumidor afectado, de manera que el proveedor no podrá invocarla para eximirse o retardar el cumplimiento parcial o total de las obligaciones que le imponen los respectivos contratos a favor del consumidor.”*

antes mencionado, sin perjuicio de la indemnización que se pudiere determinar a favor del consumidor. En caso de no poder ser anuladas las cláusulas o estipulaciones, el juez puede disponer incluso la adecuación del contrato, lo que la convierte en una sanción muy interesante y novedosa dentro de nuestro ordenamiento jurídico.

El debate antes señalado respecto de la competencia de la Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, aún se mantiene en relación a los Créditos con Aval de Estado (CAE), que también contienen cláusulas de mandato al acreedor para suscribir pagares en representación del deudor, pues existe una ley especial que regula este tipo de créditos, la Ley número 20.027 que establece normas para el Financiamiento de Estudios de Educación Superior<sup>33</sup>. Al respecto, se discute si se trata de un contrato de adhesión o de un contrato dirigido<sup>34</sup>, cuál es el ente llamado a supervisar, y si se aplican o no las normas de la Ley número 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Lo que se concluya de esta discusión es muy importante, pues de aplicarse la Ley 19.496

---

<sup>33</sup> El artículo 2 bis de la Ley 19.496 establece: *“No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo:*

*a) En las materias que estas últimas no prevean;*  
*b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y*  
*c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.”*

<sup>34</sup> Contrato dirigido es aquel cuyo contenido es fijado por la autoridad, a diferencia del contrato de adhesión cuyo contenido es impuesto por una de las partes.

podrían ser declaradas como abusivas varias de las cláusulas contenidas en dichos contratos. Al respecto, la Cámara de Diputados emitió un informe con el resumen y las conclusiones de lo expuesto ante la Comisión Investigadora constituida para revisar la implementación del Crédito con Aval del Estado (CAE)<sup>35</sup>. En dicho informe, el Sernac, representado por su Director don Lucas del Villar Montt y la Subdirectora Jurídica de la misma institución, doña Francisca Barrientos Camus, señalaron que el Sernac concluye que estos contratos se encuentran fuera de la competencia de la Ley número 19.496, por la existencia de una ley especial que los regula expresamente, inclusive respecto de su contenido, ya que éste no ha sido dispuesto por la institución financiera sino que le ha sido otorgado administrativamente, por lo que, en consecuencia, su control recae sobre la Contraloría General de la República. El profesor Mauricio Tapia Rodríguez, también invitado a exponer en dicha comisión, tiene una opinión distinta, y estima que la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores sí es aplicable a los contratos del CAE, al menos en todo lo que no haya sido regulado por la ley N° 20.027.

---

<sup>35</sup> Informe de la comisión especial investigadora de los actos del gobierno vinculados a la implementación de la ley n° 20.027, que crea el crédito con aval del estado y, en general, de la legislación relativa al sistema de créditos para el financiamiento de la educación superior. <https://www.camara.cl/pdf.aspx?prmID=43144&prmTIPO=INFORMECOMISION>



## Capítulo III

### **Vicios que se atribuyen a los mandatos otorgados al acreedor financiero para suscribir un pagaré en representación del deudor**

Se ha indicado que el mandato que otorga el cliente de una entidad financiera a su acreedor o a un tercero relacionado con él, en el contexto de un contrato de mutuo, con la finalidad de que éste último suscriba un pagaré en su representación para así poder cobrar de una manera más expedita el saldo insoluto de la deuda es contrario a derecho. En este capítulo hemos recogido los argumentos más aludidos por la doctrina o en tribunales para analizarlos.

La redacción de esta cláusula que contiene el contrato de mandato no es la misma en todos los casos, ya que ella dependerá del acreedor, del negocio particular, el cliente objetivo, además de incidir también, entre muchos otros factores, la fecha de celebración del contrato, que determinará cuál es la ley vigente a aplicar. Al respecto, hay que considerar que la legislación relativa al tema ha ido evolucionando, así como los criterios que han sido acogidos por la jurisprudencia de los tribunales. Por otro lado, las nuevas tendencias y negocios que han ido apareciendo, y la realidad social que impera en el momento del otorgamiento también influyen de manera significativa, pues los consumidores están cada vez más empoderados para exigir sus derechos o reclamar ante algo que les parece injusto.

Se argumentan distintos motivos para cuestionar la validez de esta cláusula, y a continuación revisaremos algunos de ellos, agrupándolos en tres secciones, con el propósito de poder abordarlos de manera ordenada:

### **3.1 Vicios en relación al contrato de mandato:**

3.1.1 Vicios del mandato en relación a su objeto

3.1.2 Extralimitación en la ejecución del mandato en relación a las facultades conferidas.

3.1.3 Mandato sólo en beneficio del mandatario (falta de interés del mandante).

### **3.2 Vicios en relación a la figura del autocontrato:**

3.2.1 Autocontrato con conflicto de interés resuelto en favor del mandatario y perjuicio del mandante.

### **3.3 Vicios en relación a la Ley Sobre Protección al Consumidor (cláusulas abusivas):**

3.3.1 Mandato en blanco (artículo 17 B letra G).

3.3.2 Mandato irrevocable (artículo 17 B letra G).

3.3.3 Cláusulas Abusivas según lo establecido en el artículo 16 de la Ley Sobre Protección de los Consumidores

### 3.1 Vicios en relación al contrato de mandato

La ley define el contrato de mandato como “*aquel en que una persona confía la gestión de uno o más negocios a otra, que se hace cargo de ellos por cuenta y riesgo de la primera*”<sup>36</sup>. En base a esta definición que nos entrega el Código Civil, podemos colegir cuales son los elementos que configuran al contrato de mandato como tal, y estos serían principalmente el encargo de la gestión de uno o más negocios, y que el riesgo va por cuenta del mandante, es decir, que los efectos de la gestión encargada se radican en su patrimonio, no en el del mandatario. También, según se desprende de su definición, y así lo ha determinado la doctrina, que es un contrato de confianza<sup>37</sup>, tanto así, que como indica David Stitckin, de no existir este elemento existiría el propósito de celebrar otro contrato, nominado o innominado. Es quizás este último elemento, el que más discusiones puede provocar en su análisis para los efectos de nuestro trabajo, porque del supuesto que se trate de un contrato de confianza y por ende, se trate de un contrato *intuitu personae*<sup>38</sup>, derivan otras importantes discusiones como la posibilidad de revocación, de delegación, de transmisibilidad, y en especial, la imposibilidad del mandatario de actuar en perjuicio de los intereses de su mandante.

---

<sup>36</sup> Artículo 2116 Código Civil

<sup>37</sup> STITCHKIN BRANOVER, DAVID. 2016. El Mandato Civil. 5ta edición. Santiago, Chile. Editorial Jurídica de Chile. Pág. 63.

<sup>38</sup> Ibid. Pág. 163. “*En primer término, es un contrato intuitu personae, o sea, en que la consideración de la persona es causa principal o determinante del contrato. El error en este punto vicia el consentimiento y da acción rescisoria, pero la persona con quien erradamente se ha contratado tendrá derecho a ser indemnizada de los perjuicios en que de buena fe haya incurrido por la nulidad del contrato, art.1455*”

### 3.1.1 Requisitos del mandato en cuanto su objeto

En el contrato de mandato, el objeto de la obligación que de él nace, es decir, aquello que hay que dar, hacer o no hacer, es la gestión de uno o más negocios que le fueron encargados, y que en este caso particular, será la suscripción de un pagaré en representación del mandante por el monto equivalente al saldo insoluto de la deuda que tenga con el acreedor en el momento de otorgamiento de dicho pagaré.

Una vez determinada la existencia del objeto, la ley establece que éste debe ser lícito<sup>39</sup>, posible y determinado. Citando a David Stitchkin, el mandato debe ser moral, lícito y posible<sup>40</sup>, y al menos desde un punto de vista físico, la gestión encomendada es posible. No obstante, si dicha gestión o negocio han sido prohibidos por las leyes, estaríamos frente a un objeto moralmente imposible, y en consecuencia se origina un caso de objeto ilícito<sup>41</sup>, pudiendo ser solicitada la nulidad absoluta del contrato de mandato judicialmente, según lo establecido por el artículo 1682 del Código Civil.

---

<sup>39</sup> Artículo 1445 Código Civil: *“Para que una persona se obligue a otra por un acto o declaración de voluntad es necesario: 1º que sea legalmente capaz; 2º que consienta en dicho acto o declaración y su consentimiento no adolezca de vicio; 3º que recaiga sobre un objeto lícito; 4º que tenga una causa lícita.*

*La capacidad legal de una persona consiste en poderse obligar por sí misma, y sin el ministerio o la autorización de otra.”*

<sup>40</sup> STITCHKIN BRANOVER, DAVID. *El Mandato Civil*. Op. cit. Pág. 260.

<sup>41</sup> Artículo 1461 inciso tercero Código Civil: *“Si el objeto es un hecho, es necesario que sea física y moralmente posible. Es físicamente imposible el que es contrario a la naturaleza y moralmente imposible el prohibido por las leyes, o contrario a las buenas costumbres o al orden público.”*

Respecto de la determinación del objeto, la discusión es un poco más ardua, por lo que comenzaremos con lo que la ley indica al respecto, y ella establece que el objeto debe ser a lo menos determinable, es decir, que el acto o contrato, en este caso, el mandato, fije las reglas o contenga datos que sirvan para determinarlo<sup>42</sup>.

En el caso concreto, cabe preguntarse qué es lo que debe estar determinado en el caso de un mandato otorgado para suscribir un pagaré, ¿está determinado con la sola mención del encargo de suscribir el pagaré? ¿o es necesario que esté determinado el monto por el cual se debe suscribir?. Si nos circunscribimos a las normas generales del Derecho Civil puede bastar solo la mención del encargo sin necesidad de mayores detalles, es decir, el mandato podría solo indicar que el mandatario puede suscribir pagarés en su representación, no obstante, al encontrarnos frente a un contrato de adhesión, y que en consecuencia se encuentra regulado por la Ley Sobre Protección de los Derechos del Consumidor, sabemos que debemos además aplicar los principios ya mencionados que derivan del Derecho del Consumidor, resultando que se estima necesario un mayor detalle que solo la mención de la facultad, pues es necesario un mayor detalle en la descripción del encargo que le otorgue más protección e información al consumidor al momento de otorgarlo.

---

<sup>42</sup> Artículo 1461 inciso segundo Código Civil: *“La cantidad puede ser incierta con tal que el acto o contrato fije reglas o contenga datos que sirva para determinarlo.”*

Para revisar el nivel de determinación que tienen usualmente estos mandatos, a modo de ejemplo, reproduciremos someramente un par de cláusulas contenidas en contratos publicados en sitios web de distintas entidades financieras, que pueden no ser las actualmente vigentes en cada proveedor, pues quizás fueron modificadas con posterioridad por necesidades del proveedor o para ajustarse a la normativa, pero por tratarse solo de un ejercicio académico transcribiremos de igual manera. Podremos notar de la lectura de los ejemplos transcritos a continuación que en general se no entrega un mayor detalle en la respectiva cláusula en relación a la determinación del monto exacto por el cual se debe suscribir el pagaré, y que incluso pueden llegar sólo a realizar una mención genérica, “*al monto que se adeude*”. En la mayoría de los contratos se realiza una mención genérica a los ítems que lo componen, indicando a grandes rasgos que se incluirá el monto adeudado según liquidación emitida por el proveedor, más intereses, reajustes y costas, agregándose muchas veces un ítem en el cual se puede englobar cualquier cobro, como por ejemplo “*y demás gastos que se originen con motivo del presente contrato*”. En algunos casos, podemos notar también, que existe una similitud en la redacción de las cláusulas con las de constitución de garantías reales y personales, ya que se indica que el pagaré se puede otorgar por “cualquier monto que se adeude con el acreedor en el futuro”.

Si aspiramos a que el consumidor cuente con una información oportuna y adecuada, el contrato debería al menos indicar qué ítems conformarán el monto final por el cual será suscrito el pagaré, a qué fecha o con qué hito se calcularán, con cuál tasa de interés, e indicar cual es la oportunidad para que el

mandante/deudor pueda realizar alguna observación en relación en caso de estar en desacuerdo con el cálculo realizado o la oportunidad, mucho mejor si esta oportunidad es previa a la cobranza judicial a ejercer por el acreedor.

Primer ejemplo: En este caso el monto por el cual se podrá suscribir el pagaré queda entregado más o menos al arbitrio del acreedor, no indicando el mandato cual será el contenido o los datos que la liquidación de la deuda deberá contener.

*“...Con el objeto de documentar y facilitar el cobro de las cantidades que resulten adeudadas por el uso de la Línea de Crédito, el CLIENTE otorga poder especial al EMISOR, con expresa facultad de autocontratar y delegar, a fin de que éste o quien éste designe, en nombre y representación del CLIENTE, suscriba y/o complete pagarés a favor del EMISOR o de sus cesionarios **hasta por los montos adeudados en virtud del presente contrato y que no hubiesen sido pagados oportunamente...**”<sup>43</sup>*

---

<sup>43</sup> Contrato de Apertura de Crédito y Afiliación al Sistema y Uso de la Tarjeta De Crédito ABC VISA. <https://abcserviciosfinancieros.cl/assets/media/contrato-apertura-05062018.pdf>  
*DUODÉCIMO: Mandato de Cobro y Cesión de Créditos. Con el objeto de documentar y facilitar el cobro de las cantidades que resulten adeudadas por el uso de la Línea de Crédito, el CLIENTE otorga poder especial al EMISOR, con expresa facultad de autocontratar y delegar, a fin de que éste o quien éste designe, en nombre y representación del CLIENTE, suscriba y/o complete pagarés a favor del EMISOR o de sus cesionarios hasta por los montos adeudados en virtud del presente contrato y que no hubiesen sido pagados oportunamente. Se otorgan al mandatario las facultades de autocontratar y de incluir en el pagaré todas las menciones exigidas por la Ley 18.092, suscribir el pagaré a la vista o a un plazo determinado a la orden del EMISOR, autorizar la firma del suscriptor ante Notario, eximir al tenedor de la obligación de protesto, fijar domicilio, pactar indivisibilidad y establecer todo tipo de cláusulas de la esencia, de la naturaleza o meramente accidentales que estime necesarias. La deuda expresada en el pagaré devengará la tasa de interés máxima que la ley permite estipular a contar de la fecha de suscripción del documento y hasta su pago efectivo. Se prohíbe al mandatario suscribir el pagaré si la deuda o la acción se encontrare prescrita. El EMISOR informará al CLIENTE y le enviará una rendición de cuentas de todas las gestiones realizadas en su representación, con copia de los actos o contratos suscritos en su nombre, dentro del plazo y/o con la periodicidad y demás exigencias que determine la normativa vigente. El pagaré, así como el contrato y/o los derechos y/u obligaciones y/o los créditos que emanen del contrato o de las*

Segundo ejemplo: Este es el modo más frecuente de redacción para determinar el monto por el cual se suscribirá el pagaré, indicando que ítems compondrán la suma final, pero que tampoco agrega un mayor detalle o explicación de cómo se obtiene cada uno de ellos.

*“...suscribir a la orden del Banco con facultad de autocontratar y sin ánimo de novar, uno o más pagarés **por la cantidad correspondiente a las sumas que el Cliente adeudare al Banco originadas en uno o más créditos que le hubiere otorgado, incluido capital, reajustes, intereses normales o penales, en comisiones devengadas, en impuestos, en gastos u otros pagos que el Banco hubiere hecho por cuenta del Cliente, siguiendo las instrucciones dadas en el acápite siguiente y con las facultades que ahí se indican.**”<sup>44</sup>*

---

*operaciones que se otorguen en base al mismo podrán ser cedidos por el EMISOR libremente a cualquier Banco, institución financiera u otra cualquiera persona, cesión que desde ya autoriza expresamente EL CLIENTE, sin perjuicio de lo cual el EMISOR deberá informar al CLIENTE las cesiones que eventualmente se realicen dentro de los 60 días siguientes al perfeccionamiento de cada cesión. Esta información no será necesaria en el evento que la cobranza de los créditos cedidos la mantenga el EMISOR u otra persona contratada por éste o por el cesionario del crédito. Para los efectos de perfeccionar la cesión de la posición contractual y/o de los derechos y/u obligaciones y/o de los créditos y/o derechos sobre flujos de pago que emanen del contrato o de las operaciones que se realicen en base al mismo, no será necesaria la suscripción de un nuevo contrato entre la cesionaria y el CLIENTE ni el otorgamiento de acto o contrato alguno al que deba acudir o concurrir el CLIENTE.*

<sup>44</sup> Contrato Único de Productos Personas protocolizado con fecha 06 de septiembre de 2019, en la Notaría de Santiago de don Patricio Raby Benavente bajo el repertorio número N° 8.998-2019. [https://www.bancoconsorcio.cl/files/Contrato\\_unico\\_de\\_productos\\_personas\\_2019.PDF](https://www.bancoconsorcio.cl/files/Contrato_unico_de_productos_personas_2019.PDF)  
“Mandato Suscripción de Pagaré:

*4. Con el objeto de facilitar el cobro de las cantidades que resulten adeudadas, el Cliente confiere al Banco Consorcio, en adelante e indistintamente, el Mandatario, un mandato especial, para que actuando separadamente en nombre y representación del Mandante por medio apoderados autorizados del Mandatario, proceda a reconocer deudas y/o suscribir a la orden del Banco con facultad de autocontratar y sin ánimo de novar, uno o más pagarés por la cantidad correspondiente*



Tercer ejemplo: En este caso existe la misma enunciación de ítems, pero se agrega una frase que puede englobar cualquier cobro que quiera incorporarse en el pagaré.

*“... a fin de que, en su nombre y representación, acepte letras de cambio, suscriba pagarés con o sin obligación de protesto, autorice la firma del o los representantes de Sevalco ante Notario Público y reconozca deudas en beneficio de Promotora CMR Falabella S.A., por los montos, capital, intereses, costas, impuestos y demás*

---

*a las sumas que el Cliente adeudare al Banco originadas en uno o más créditos que le hubiere otorgado, incluido capital, reajustes, intereses normales o penales, en comisiones devengadas, en impuestos, en gastos u otros pagos que el Banco hubiere hecho por cuenta del Cliente, siguiendo las instrucciones dadas en el acápite siguiente y con las facultades que ahí se indican. El Banco acepta este mandato que se le ha conferido. Las partes acuerdan elevarlo a condición indispensable para la contratación del producto de que da cuenta el presente mandato, sin perjuicio del envío de las liquidaciones y/o avisos de cobranza que se hará llegar al Cliente. La actuación personal del mandante reconociendo deudas o suscribiendo uno o más pagarés de aquellos a los que se refiere esta cláusula, no implicará la revocación ni el término del mandato a que se refiere el presente instrumento. El Cliente autoriza al Banco Consorcio a delegar el presente mandato.*

*5. El Banco queda especialmente autorizado para incorporar en el o los pagarés que se suscriban de conformidad con lo dispuesto en la cláusula anterior, todas las menciones necesarias para su validez como título ejecutivo y hacer autorizar la firma de los apoderados ante Notario u otro ministro de fe competente, liberándolo de la obligación de protesto. En particular, tratándose de las enunciaciones relativas a la cantidad, cláusula de aceleración, fecha de vencimiento, fecha de emisión, tasa de interés, lugar de pago e indivisibilidad, el Cliente imparte al Banco las siguientes instrucciones para incorporarlas en los pagarés: i) Cantidad: será aquella que resulte de la liquidación que practique el Banco por el monto adeudado por el Cliente originada en uno o más créditos que éste le hubiere otorgado, incluido capital, reajustes, intereses, intereses normales o penales, en comisiones devengadas, en impuesto, en gastos u otros pagos que el Banco hubiere hecho por cuenta del Cliente; ii) pactar cláusula de aceleración en aquellas deudas originadas en créditos en cuotas; iii) fecha de emisión: cualquier fecha desde el día en que el Banco otorgue el producto o inicie la prestación del servicio de que da cuenta el presente contrato; iv) fecha de vencimiento: el día siguiente a la fecha de emisión u otro cualquiera posterior; v) tasa de interés: será la tasa máxima convencional para operaciones en moneda nacional no reajustables que rija a la fecha de suscripción del pagaré; vi) lugar de pago: la oficina del Banco; y vii) pactar la indivisibilidad de la obligación de que da cuenta el o los pagarés.”*

**gastos que se originen con motivo del o los créditos que otorgue Promotora CMR Falabella S.A., con ocasión de este Contrato.”<sup>45</sup>**

Referidos a este mismo punto, en relación a la determinación del mandato, Rodrigo Bravo Vallejos y María Fernanda Juppet Ewing<sup>46</sup>, en su trabajo “Cuestionamiento de validez del mandato para completar pagarés y letras de cambios en blanco como parte de un contrato de adhesión”, señalan que la cláusula de mandato estudiada no se trata en realidad de un contrato de mandato, pues al no estar especificado el monto por el cual se debe otorgar el pagaré, faltaría un

---

<sup>45</sup> Contrato de Apertura de Línea de Crédito, de Afiliación al sistema y uso de Tarjeta De Crédito <https://www.cmrfalabella.com/b2cfapr/CMRCORP/grafica/imgs/CL/64919-cmr-contrato.pdf>  
*“Décimo Séptimo: Mandatos. a) Por el presente acto, el Titular otorga poder especial a Servicios de Evaluaciones y Cobranzas Sevalco Limitada (en adelante “Sevalco”), domiciliada en Moneda 970, piso 18, Comuna y Ciudad de Santiago, a fin de que, en su nombre y representación, acepte letras de cambio, suscriba pagarés con o sin obligación de protesto, autorice la firma del o los representantes de Sevalco ante Notario Público y reconozca deudas en beneficio de Promotora CMR Falabella S.A., por los montos, capital, intereses, costas, impuestos y demás gastos que se originen con motivo del o los créditos que otorgue Promotora CMR Falabella S.A., con ocasión de este Contrato. La obligación de rendir cuenta de este mandato, se entenderá cumplida, para todos los efectos legales, con el envío, por parte de Sevalco, del o los actos suscritos en representación del Titular al domicilio o a la dirección de correo electrónico registrado en CMR. Este mandato no se considerará extinguido por el hecho de haberse ejercido en una o más oportunidades. La suscripción o aceptación de los mencionados pagarés o letras de cambio, no constituirá novación de las obligaciones en ellos documentadas, pues solo tienen por objeto documentar en título ejecutivo tales obligaciones y así facilitar su eventual cobro judicial. La revocación del mandato, por cualquier motivo, siempre y cuando se hayan extinguido todas las obligaciones para con CMR, sólo tendrá efecto a contar de los 15 días hábiles siguientes al aviso dado por escrito en tal sentido, el cual deberá ser efectuado a través de un Notario Público, mediante carta dirigida al efecto al representante legal de Sevalco. Este mandato no se extinguirá por la muerte del mandante y, por tanto, podrá ser ejecutado por la mandataria después de su muerte en conformidad a lo previsto en el artículo 2169 del Código Civil. b) Asimismo, el Titular faculta a Sevalco para que por medio de sus mandatarios o de la o las personas que designe, y actuando en su nombre y representación, sea notificada y acepte la cesión total o parcial de los créditos que Promotora CMR Falabella S.A., tenga o llegue a tener con motivo u ocasión de este Contrato. La obligación de rendir cuenta de este mandato se entiende cumplida para todos los efectos legales mediante la comunicación escrita dirigida al Titular dando cuenta de la cesión.”*

<sup>46</sup> BRAVO VALLEJOS, RODRIGO y JUPPET EWING, MARIA FERNANDA. 2012. *Cuestionamiento de validez del mandato para completar pagarés y letras de cambios en blanco como parte de un contrato de adhesión*. En: Revista actualidad jurídica n°25. Enero 2012 - Universidad del Desarrollo. Pág. 494

requisito esencial para la determinación del encargo, requisito que es esencial en un mandato de tipo especial, y que además este encargo siempre debe estar estipulado en beneficio del mandante, por ende, y como no lo está, no es lógico que el mandante hubiese querido otorgarlo voluntariamente.

Revisando la jurisprudencia existente en relación a la determinación del monto por el cual se debe suscribir el pagaré, en un fallo emanado de la Corte de Apelaciones de Antofagasta con fecha 21 de diciembre de 2014, en la causa rol 1053-2014, se acogió una excepción de ineptitud del libelo sustentada en la falta de información contenida en la demanda y que correlativamente provocó la indefensión del mandante respecto de la demanda ejecutiva, indicando la Corte en su considerando quinto<sup>47</sup> que por tratarse de un contrato de adhesión, cuyas cláusulas

---

<sup>47</sup> Corte de Apelaciones de Antofagasta Rol 1.053-2014 de 21 de diciembre 2014

*“Quinto: Que en ese entendido, tratándose de una demandada ejecutiva fundada en un título de crédito abstracto y encausado, que emana directamente del propio deudor, la mera mención del título, por sus propias características, puede ser suficiente para que el demandado esté en condición cabal de ejercer su derecho a defensa mas, en el caso que nos ocupa, por sus particulares características, ello en caso alguno ocurre. El pagaré en que se funda la acción ejecutiva ha sido suscrito por un tercero que actúa en representación de la empresa Servicio de Evaluaciones y Cobranza SEVALCO Ltda. que, a su turno, interviene en virtud de un mandato irrevocable que el ejecutado le otorgara, al momento de abrir la línea de crédito con la ejecutante, para que a su nombre y representación aceptara letras de cambio, suscribiera pagarés con o sin obligación de protesto, autorizara la firma del o los representantes de SEVALCO ante Notario Público y reconociera deudas en beneficio de Promotora CMR Falabella S.A. por los montos, capital, intereses, costas, impuestos y demás gastos que se originen con motivo del o los créditos que sean concedidos por esta última con ocasión del contrato de apertura de crédito y su modificación, ambos celebrados con la mencionada Sociedad.*

*Se trata típicamente de un contrato de adhesión en que no sólo las cláusulas son impuestas por la ejecutante sino que también la mandataria del deudor (Sevalco S.A.) es determinada por CMR Falabella S.A, al igual que el objeto y cláusulas del mandato especial, mecanismo este que, pública y notoriamente ha sido ideado para evitar que se declare la nulidad de la obligación o bien su inoponibilidad al deudor frente a una autocontratación prohibida.*

*Por lo mismo, la determinación de la suma cobrada en el juicio ejecutivo, por mucho que el título de crédito aparezca forjado por un mandatario de, a su turno, la mandataria del deudor, no es sino expresión de la manifestación del acreedor respecto de la suma que se procura adeudada.*

son propuestas por el demandante, lo que incluye la cláusula de mandato, pese a tratarse de un pagaré, se *“hace imprescindible una explicación, cuanto menos básica, respecto de la suma cobrada para que la demanda resultara inteligible para su destinatario, pues no existe elemento alguno que permita, siquiera presumir, la forma en que se arriba a la misma”*, y agrega, que al no existir una rendición de cuenta, ya que el mismo contrato libera al ejecutante de rendirla, *“no puede sino sostenerse que los títulos carecen de mérito ejecutivo, desde el momento que han sido emitidos en perjuicio del ejecutado sin que este tuviera posibilidad de aceptar o rechazar los montos por los cuales fueron llenados”*.

Podemos notar en el fallo recientemente citado, que el tribunal analizó la demanda bajo la óptica de los principios del Derecho del Consumidor antes mencionados, pues no nos encontramos frente a cualquier contrato sino que ante

---

*Más allá de la legalidad de dicha actuación, lo cierto es que lo intrincado de la relación jurídica que se crea, precisamente por el procedimiento discurrido por la ejecutante, hace imprescindible una explicación, cuanto menos básica, respecto de la suma cobrada para que la demanda resultara inteligible para su destinatario, pues no existe elemento alguno que permita, siquiera presumir, la forma en que se arriba a la misma.*

*Así conforme al estado de cuenta emanado de la propia ejecutante que se acompañara a fs.36, el cupo total del crédito del demandado ascendería a \$1.600.0000.- al tiempo que el cupo utilizado sería de \$5.052.003 y la suma demandada es de \$5.870.377. Basta esas diferencias para concluir que la demanda, empleando las categorías expresadas por la propia ejecutante, resulta ininteligible o vaga respecto de lo pedido y sus fundamentos y, con ello, que la excepción debe ser acogida.*

*No cabe en esta materia asilarse en formalidades. La excepción propuesta, como se indicó, está relacionada con cuestiones esenciales de debido proceso y, por lo mismo, debe mensurarse a la luz del cumplimiento sustancial o en esencia de la garantía, específicamente si el demandado tuvo un conocimiento debido de la pretensión contraria para poder hacerle frente. Ante la ineludible respuesta negativa debe concluirse que el libelo resultaba inepto para trabar una relación procesal válida.”*

*Por otra parte, no consta que el mandatario haya informado al mandante que había emitido o completado los pagarés. 8º).- Que, de lo anterior, sólo puede concluirse que, al no haber rendición de cuenta del mandatario ejecutante, no puede sino sostenerse que los títulos carecen de mérito ejecutivo, desde el momento que han sido emitidos en perjuicio del ejecutado sin que éste tuviera posibilidad de aceptar o rechazar los montos por los cuales fueron llenados.”*

un contrato de adhesión, donde la información con la cual debe contar el consumidor en cada una de las etapas de la relación jurídica es un elemento esencial a considerar, no bastando que el acreedor se haya ceñido a lo establecido en el contrato, o a la legalidad que se le exige en una relación que no se encuentra matizada por la existencia de una relación de consumo. Establece la Corte, que en este tipo de contratos, no basta con mencionar someramente los ítems que compondrán la suma por la cual se otorgará el pagaré, sino que además es necesario para el deudor contar con la información que le permita saber cómo se llegó a dicho monto.

En relación a la información con la que debe contar el mandante/deudor respecto del monto por el cual será otorgado el pagaré, la Corte de Apelaciones de Santiago en un fallo de fecha 7 de agosto de 2015, en la causa rol 5.784-2015, establece un interesante argumento, indicando que el mandatario, en este caso el acreedor institución financiera, debe rendir cuenta al mandante, para los efectos de que este último tenga la posibilidad de aceptar o rechazar el monto por el cual fue otorgado el pagaré, y es así que en su considerando séptimo indica: *“Que, por otra parte, el ejecutado ha objetado la actuación del mandatario, en cuanto no ha sido informado de la liquidación de la deuda, materia a la que no se ha referido el ejecutante, pese a fundar la emisión o el llenado de los documentos que sirven de base a la ejecución precisamente en el mandato con el que el banco ejecutante completó un pagaré en blanco o procedió a emitir un pagaré cuyo único beneficiario era únicamente el mandatario.”* Esto último se encuentra en concordancia con lo establecido por el Código Civil en relación a que el mandatario debe rendir cuenta

al mandante, y qué a su vez, éste puede o no estar de acuerdo con dicha rendición, lo que en el ámbito del Derecho del Consumidor se encuentra reforzado por el artículo 17B letra G de la Ley número 19.496, la cual establece en forma expresa que el proveedor tiene la obligación de señalar en el contrato los mecanismos mediante los cuales se rendirá cuenta de su gestión al consumidor<sup>48</sup>, vale decir, en materia de Derecho del Consumidor dicha rendición de cuenta es obligatoria, recayendo en este ámbito la discusión en su contenido y oportunidad.

En cuanto al siguiente punto, el tema de la licitud o ilicitud del objeto, la pregunta principal a formular en este caso, dice relación a que si la gestión encomendada constituye un hecho prohibido por la ley<sup>49</sup>, y para responderla debemos revisar si existe alguna norma que la prohíba de alguna forma. Al respecto, no hay disposiciones que prohíban expresamente encargar a un tercero mediante un mandato la suscripción de pagarés, pero se ha indicado que sí se infringen las normas de prohibición de otorgar mandatos en blanco o que no admitan su revocación contenidas en la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los

---

<sup>48</sup> 17 B letra G Ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores: “*Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o por sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de dichos servicios o productos, deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente:*

*g) La existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato o a consecuencia de éste, sus finalidades y los mecanismos mediante los cuales se rendirá cuenta de su gestión al consumidor. Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor.”*

<sup>49</sup> Para el profesor Víctor Vial del Río, “...hay objeto ilícito cuando el objeto del acto consiste en la ejecución de un hecho ilícito. El hecho ilícito, tal como su nombre lo indica, es el que contraviene la ley, y dicho concepto coincide con el hecho moralmente imposible...” En VIAL DEL RIO, VICTOR. 2003. *Teoría General del Acto Jurídico*. 5ta edición. Chile. Editorial Jurídica de Chile. Pág. 164

Consumidores, la cual revisaremos en el apartado sobre los vicios que se atribuyen a esta cláusula en relación a dicha normativa, por ende, si concluyéramos que este mandato no cumple dicha prohibición, y pudiéramos catalogarlo como un mandato en blanco o irrevocable, nos encontraríamos claramente ante un caso de objeto ilícito.

En resumen, si pudiéramos establecer que en las cláusulas de mandato a las cuales se refiere nuestro estudio no está suficientemente determinado el objeto o constituyen un objeto ilícito, estas cláusulas serían susceptibles de ser objetadas judicialmente mediante la acción de nulidad absoluta, en el plazo de prescripción establecido por el legislador máximo de 10 años, sin que tampoco exista la posibilidad de que sean ratificadas, ni expresa ni tácitamente, por la parte afectada, en este caso por el consumidor.

Hemos concluido también, que si bien en el contrato de mandato no es necesario se detalle a priori el monto exacto por el cual se otorgará el pagaré, por encontrarnos en el ámbito del Derecho del Consumidor frente a un contrato de adhesión, sí es necesario para el mandante contar con más información, no bastando simplemente con otorgar dicha facultad en el contrato. Para el consumidor es necesario saber en forma clara y oportuna que elementos formarán parte de dicho monto, cómo se calcula, e incluso tener la oportunidad de aceptar u objetar la respectiva rendición de cuentas.

### 3.1.2 Extralimitación en la ejecución del mandato en relación a las facultades otorgadas

Al ejecutar el encargo contenido en el contrato de mandato, el mandatario siempre debe actuar dentro de las facultades que le han sido otorgadas por el mandante. Al respecto, se ha indicado que existe una extralimitación en la gestión de otorgamiento del pagaré por parte de las instituciones financieras en algunas de sus actuaciones más frecuentes, por ejemplo, en la liberación al acreedor de la obligación de protesto o autorización de la firma ante notario, ambas actuaciones necesarias para que el pagaré tenga fuerza ejecutiva, y que se indica deben ser expresamente autorizadas por el mandante, lo que en algunas ocasiones no sucede.<sup>50</sup>

El artículo 2132 del Código Civil, hace mención a los actos de administración<sup>51</sup>, para referirse a aquellas gestiones no expresamente señaladas en

---

<sup>50</sup> En ese sentido opinan Rodrigo Campos Martínez en su artículo “El mandato como patente de curso en las relaciones de consumo con instituciones bancarias de retail”. 2015 [en línea] Revista del Colegio de Ayudantes de derecho UC. Vol. 2. 20 diciembre, 2015 <http://www.coaduc.cl/revistacoaduc/el-mandato-como-patente/> [consulta: 18 de agosto 2016], Bruno Caprile Biermann en su artículo “La Ineficacia del mandato conferido por los clientes a instituciones financieras para suscribir pagarés a su favor, antes y después del Sernac Financiero (autocontratación, Irrevocabilidad y mandatos en blanco)”. 2013. En: Estudios de Derecho Civil VIII. Santiago, Chile. Legal Publishing. pp. 223-255, y Rodrigo Bravo Vallejos y María Fernanda Juppet Ewing en su artículo “*Cuestionamiento de validez del mandato para completar pagarés y letras de cambios en blanco como parte de un contrato de adhesión.*” Op.cit

<sup>51</sup> Art. 2132 Código Civil: “*El mandato no confiere naturalmente al mandatario más que el poder de efectuar los actos de administración; como son pagar las deudas y cobrar los créditos del mandante, perteneciendo unos y otros al giro administrativo ordinario; perseguir en juicio a los deudores, intentar las acciones posesorias e interrumpir las prescripciones, en lo tocante a dicho giro; contratar las reparaciones de las cosas que administra; y comprar los materiales necesarios para el cultivo o beneficio de las tierras, minas, fábricas, u otros objetos de industria que se le hayan encomendado. Para todos los actos que salgan de estos límites, necesitará de poder especial.*”



el contrato de mandato pero que el mandatario entiende que forman parte del encargo. No existe unanimidad respecto de su significado y alcance, pero la explicación que nos entrega el profesor David Stitchkin Branover, en su ya conocida obra, “El mandato civil”<sup>52</sup>, suscita bastante consenso, señalando que los actos de administración dicen relación con aquellas *“facultades que naturalmente deberían emanar del encargo y aunque no han sido conferidas expresamente, no existe argumento para indicar que el mandante quiso excluirlas”*, y recalca que la definición para cada caso se definirá en la situación concreta<sup>53 54</sup>.

Revisando nuevamente algunas cláusulas, a modo meramente ejemplar, podemos notar que, ante esta discusión, los acreedores han ido poco a poco adaptando sus contratos para agregar dichas facultades en forma expresa, careciendo esta discusión de una relevancia practica a medida que esta adaptación ha ido realizándose.

Primer ejemplo: Cláusula inserta en un contrato de Apertura de Línea de Crédito Para Estudiantes de Educación Superior, con garantía estatal, del año 2009,

---

<sup>52</sup> El profesor Stitchkin señala que el art. 2132 tiene el objeto que determinar las facultades del mandatario cuando no aparece del acto que se le han dado otras especiales y la naturaleza misma del objeto del mandato no las hace inaplicables. STITCHKIN BRANOVER, DAVID. 2016. Op. cit. Pág. 285

<sup>53</sup> “...en una fórmula más práctica que jurídica podríamos decir que los actos de administración son aquellos que miran a la conservación del peculio administrado a la reparación e incremento de los bienes mediante las obras, actos, contratos y enajenaciones que sean necesarios para dicho objeto”. Ibid. Pág. 287

<sup>54</sup> “...no es necesario que se especifiquen las facultades especiales que se otorgan; basta que a juicio del tribunal sentenciador exista una voluntad claramente manifestada por el mandante al respecto, arts. 1560 y 2131”. Ibid. Pág. 309

previo a la legislación del Sernac Financiero, y ya se indica en forma expresa que el pagaré puede otorgarse ante notario:

*“... un mandato especial irrevocable y delegable, con el objeto preciso de que suscriba, en representación del Estudiante, ante Notario Público o autorizándose la firma ante Notario Público, a la orden de la Institución Financiera uno o más Pagarés, por el número que esta última lo estime conveniente, cuya suscripción no limitará, reducirá o afectará en forma alguna las obligaciones del Deudor (Mandante) bajo la Línea de Crédito. Dicho Pagaré una vez suscrito ante Notario Público o habiéndose autorizado la firma ante Notario Público, el Mandatario para Suscripción de Pagaré lo deberá entregar a la Institución Financiera. ...”<sup>55</sup>;*

---

<sup>55</sup> Contrato de Apertura de Línea de Crédito para Estudiantes de Educación Superior, con garantía estatal, según Ley 20.027

[https://portal.ingresa.cl/wp-](https://portal.ingresa.cl/wp-content/uploads/2018/12/Contrato_Apertura_Linea_de_Credito_ano_2009.pdf)

[content/uploads/2018/12/Contrato\\_Apertura\\_Linea\\_de\\_Credito\\_ano\\_2009.pdf](https://portal.ingresa.cl/wp-content/uploads/2018/12/Contrato_Apertura_Linea_de_Credito_ano_2009.pdf)

*“DECIMO QUINTO: Documentación de los desembolsos, Mandatos e Instrucciones.*

*...Dos) Mandato para Suscripción de Pagarés. Para los efectos de facilitar el pago de todos los Créditos que el Acreedor desembolsa y desembolsará anualmente al Estudiante conforme a lo estipulado en el numeral Uno) precedente y sin ánimo de novar, el Estudiante confiere al Mandatario que se individualiza al final de este instrumento como “Mandatario para Suscripción de Pagaré(s)” un mandato especial irrevocable y delegable, con el objeto preciso de que suscriba, en representación del Estudiante, ante Notario Público o autorizándose la firma ante Notario Público, a la orden de la Institución Financiera uno o más Pagarés, por el número que esta última lo estime conveniente, cuya suscripción no limitará, reducirá o afectará en forma alguna las obligaciones del Deudor (Mandante) bajo la Línea de Crédito. Dicho Pagaré una vez suscrito ante Notario Público o habiéndose autorizado la firma ante Notario Público, el Mandatario para Suscripción de Pagaré lo deberá entregar a la Institución Financiera. Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 434 N° 4 del Código de Procedimiento Civil, las Partes declaran expresamente que el referido Pagaré será literales y totalmente independiente y autónomo de la Línea de Crédito, el cual tendrá por objeto exclusivo establecer los términos y condiciones bajo los cuales se regulan los Créditos desembolsados o que se desembolsen en el marco del presente Contrato de Línea y desde ya el Deudor y Mandante reconoce el carácter de título ejecutivo al mismo en forma independiente de la Línea de Crédito. El Pagaré deberá ser entregado a la Institución Financiera con todas sus menciones completas salvo las menciones relativas al monto adeudado y la fecha de vencimiento, los cuales serán llenados por el legítimo tenedor del Pagaré, en el caso que la Institución Financiera o su cesionario, endosatario o causahabientes estimen necesario proceder a la cobranza ejecutiva del o los Créditos y/o Pagaré. Si el Crédito hubiera sido cedido por la Institución Financiera a la época en que deba suscribirse el Pagaré, una vez que la Institución Financiera reciba el Pagaré suscrito en la forma antedicha, deberá proceder a estampar al dorso del Pagaré un endoso traslativo de dominio*

Segundo ejemplo: Cláusula inserta en un Contrato de Línea de Crédito Automática en Cuenta Corriente, del año 2012, es decir, de fecha posterior a la ley del Sernac Financiero, el proveedor fue agregando más de detalles en relación a las facultades entregadas en el mandato, por ejemplo, autorizar la firma ante notario, liberar de la obligación de protesto, inclusive de autocontratar por sí o a través de un tercero:

*“... El Cliente confiere poder especial al Banco y a Santander Gestión de Recaudación y Cobranzas Limitada, en adelante Santander GRC, o quienes en el futuro sean sus sucesores y continuadores legales, para que éstos indistintamente autocontratando, por sí o a través de un tercero especialmente designado al efecto, procedan en nombre y representación del Cliente a suscribir o aceptar, y autorizar sus firmas ante Notario Público, uno o más pagarés o letras de cambio a la vista, a plazo fijo, a la orden del Banco y endosables por la suma a que asciendan los montos adeudados. En la ejecución del Mandato que otorga el Cliente al suscribir el Contrato de Línea de Crédito (Condiciones Particulares) el o los mandatarios quedan especialmente facultados para realizar las gestiones que a continuación se indican, sin que tal enunciación tenga carácter taxativa: a) Podrán suscribir o aceptar en nombre y representación del mandante, el o los pagarés y/o letras de*

---

*a la orden del cesionario o endosatario y/o causahabiente, sin ulterior responsabilidad para el endosante y así proceder a efectuar la entrega del Pagaré al cesionario, endosatario y/o causahabiente”;*

*cambio que sean necesarios. El capital del o de los pagarés o letras de cambio que deban suscribirse o aceptarse, estará compuesto por el monto total adeudado de la LCA más los intereses devengados conforme lo pactado en el Contrato de Línea de Crédito. En cumplimiento del mandato el Banco podrá suscribir y aceptar pagarés, letras de cambio con cláusulas de liberación de protesto. ....”<sup>56</sup>*

Tercer ejemplo: Es una cláusula mucho más reciente, y que ya revisamos antes cuando nos referimos a la determinación del encargo, que detalla también estas facultades en forma expresa para no ser objeto de reproche respecto de una posible extralimitación:

*“... El Banco queda especialmente autorizado para incorporar en el o los pagarés que se suscriban de conformidad con lo dispuesto en la cláusula anterior, todas las menciones necesarias para su validez como título ejecutivo y hacer autorizar la firma de los apoderados ante Notario u otro ministro de fe competente, liberándolo de la obligación de protesto. En particular, tratándose de las enunciaciones relativas a la cantidad, cláusula de aceleración, fecha de vencimiento, fecha de emisión, tasa de interés, lugar de pago e indivisibilidad, el Cliente imparte al Banco las siguientes instrucciones para incorporarlas en los pagarés: i) Cantidad: será aquella que resulte de la liquidación que practique el Banco por el monto adeudado por el Cliente originada en uno o más créditos que éste le hubiere otorgado, incluido capital,*

---

<sup>56</sup> Condiciones Comunes al Contrato de Línea de Crédito Automática en Cuenta Corriente (Lca) (Personas Naturales)  
[https://www.santander.cl/transparencia/pdf/Condiciones\\_comunes\\_LCA.pdf](https://www.santander.cl/transparencia/pdf/Condiciones_comunes_LCA.pdf)

*reajustes, intereses, intereses normales o penales, en comisiones devengadas, en impuesto, en gastos u otros pagos que el Banco hubiere hecho por cuenta del Cliente; ii) pactar cláusula de aceleración en aquellas deudas originadas en créditos en cuotas; iii) fecha de emisión: cualquier fecha desde el día en que el Banco otorgue el producto o inicie la prestación del servicio de que da cuenta el presente contrato; iv) fecha de vencimiento: el día siguiente a la fecha de emisión u otro cualquiera posterior; v) tasa de interés: será la tasa máxima convencional para operaciones en moneda nacional no reajustables que rija a la fecha de suscripción del pagaré; vi) lugar de pago: la oficina del Banco; y vii) pactar la indivisibilidad de la obligación de que da cuenta el o los pagarés.”<sup>57</sup>*

Cuarto ejemplo: Es una cláusula bastante general y que no contiene en mayor detalle estas facultades especiales discutidas.

*“...Adicionalmente, el Cliente otorga mandato especial e irrevocable al Banco para que actuando en su nombre y representación, pueda suscribir a la orden de CORPBANCA, sin ánimo de novar, pagarés a plazo por todas las obligaciones que en virtud del presente Contrato adeude o pueda llegar a adeudar en el futuro, y por los montos referidos en esta cláusula.*

*Los mandatos precedentes quedan especialmente afectos al artículo 241 del Código de Comercio y al artículo 2.169 del Código Civil y podrán ser ejercidos*

---

<sup>57</sup> Contrato Único de Productos Personas protocolizado con fecha 06 de Septiembre de 2019, en la Notaría de Santiago de don Patricio Raby Benavente bajo el repertorio número N° 8.998-2019. [https://www.bancoconsorcio.cl/files/Contrato\\_unico\\_de\\_productos\\_personas\\_2019.PDF](https://www.bancoconsorcio.cl/files/Contrato_unico_de_productos_personas_2019.PDF)

*válidamente aún en el evento previsto en dicha disposición legal, ya que entre otros se encuentran destinados a tal fin.*

*Terminados dichos mandatos por cualquier causa, dicho término sólo producirá efectos a contar del trigésimo día siguiente al que el Banco tome conocimiento del referido término.*<sup>58</sup>

Independientemente de lo que podamos concluir, salvo algunas pocas excepciones, la solución por parte de los acreedores como podemos ver, ha sido salvaguardar mejor sus cláusulas agregando cada vez más detalle a las facultades contenidas en el mandato, y la jurisprudencia por su parte, en los fallos recientes ha establecido que la facultad de suscribir el pagaré ante notario emana de la naturaleza de dicho mandato, por ende, no sería necesario que esté mencionada en forma expresa. Podemos citar, a modo de ejemplo, dos fallos, uno emanado de la Corte Suprema y otro de la Corte de Apelaciones de Santiago. En el primer ejemplo, un fallo emanado de la Corte Suprema con fecha 1 de julio del año 2014, en la causa rol 925-2014, en su considerando Sexto<sup>59</sup> expresa que la opción de

---

<sup>58</sup> Contrato de Línea de Crédito para Cuenta Corriente (Personas Jurídicas y Naturales con Giro) <https://www.corpbanca.cl/storage/ContratoLineaCreditoCuentaCorriente.pdf>

<sup>59</sup> “QUINTO: Que, en cuanto al segundo tópico argüido por la impugnante, relativo a la supuesta extralimitación en que habría incurrido el suscriptor del documento al hacerlo ante notario, aparece relevante consignar que el mandatario con poder para suscribir cualquier instrumento privado -no sólo un pagaré-, no requiere facultad especial para que su firma sea reconocida y certificada por un notario público a través de la pertinente autorización de la misma. Lo anterior por cuanto con ello da certidumbre al hecho de haberse firmado el documento respecto de cualquier persona, independientemente del efecto que dicha circunstancia puede producir en relación al mérito ejecutivo del mismo, siendo lógico entender que sólo quedaría inhibido el mandatario de actuar de tal manera si el mandante se lo hubiese prohibido de forma expresa. Con todo, tal situación pudiera producirse como una hipótesis de escasa aplicación práctica, toda vez que sólo lograría justificarse en la necesidad práctica de contar con algún elemento que permita discutir la veracidad de la rúbrica, lo que pugna, a simple vista, a la buena fe. Más aún, si se considerase que la autorización de la firma del mandatario para suscribir un pagaré no depende del libre arbitrio del apoderado sino que requiere

firma autorizada ante notario es un típico acto de administración que se encuentra dentro del giro administrativo ordinario y que, por ende, no requiere ningún poder especial expreso. En el segundo ejemplo, en un fallo emitido por la Corte de Apelaciones de Santiago con fecha 29 de julio de 2014, en la causa rol 471-2014, en los considerandos segundo y tercero expresa<sup>60</sup> que en relación al artículo 1546 del Código Civil, los contratos obligan no solo a lo que en ellos se expresa sino que *“a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella”*, lo que a juicio de la Corte, este caso, incluye todas aquellas gestiones que permiten al acreedor *“hacerse de un título ejecutivo perfecto, como lo es precisamente un pagaré autorizado ante notario.”*

---

*la voluntad del mandante, debe tenerse en consideración lo dispuesto en el artículo 2132 del Código Civil, que estatuye que el mandato confiere naturalmente al mandatario el poder de efectuar los actos de administración que se encuentren dentro del giro administrativo ordinario de la gestión encomendada, siendo la opción de la firma autorizada ante notario un típico acto de administración para el cual no se requiere poder especial;”*

<sup>60</sup> *“SEGUNDO: Que, según consta del documento de fojas 2 y siguientes, denominado “Línea de Crédito en Cuotas Banliena Banco Condell” específicamente, de la cláusula décima aparece que el mandato otorgado por el ejecutado, autoriza al acreedor para suscribir, entre otros, pagarés, sin hacer restricción alguna, de manera que obviamente está autorizado el mandatario para hacer tal suscripción ante Notario, situación en la que carece de relevancia la liberación de la obligación de protesto desde que un pagaré firmado ante Notario, -como lo ha decidido reiteradamente la Excma. Corte Suprema- es un título perfecto que se asimila a la fuerza que tiene una escritura pública.*

*TERCERO: Que pretender, como lo alega el ejecutado, que el mandato aludido debe señalar expresamente que se autoriza a la mandataria a suscribir los pagarés ante Notario, es precisamente contrariar lo que sostiene el artículo 1546 del Código Civil, esto es, que los contratos deben ejecutarse de buena fe y obligan, por consiguiente, no sólo a lo que en ellos se expresa, sino “a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella”, de suerte tal que si el deudor abre una línea de crédito resulta que la ejecución de buena fe del contrato de mandato de fojas 2, por su naturaleza y por las circunstancias de su celebración, permite al mandante que ante una deuda morosa del demandado, el primero puede suscribir un pagaré y, de este modo, hacerse de un título ejecutivo perfecto, como lo es precisamente un pagaré autorizado ante Notario.*

No obstante, aún existen opiniones disidentes que recogen la doctrina contraria, como se puede revisar en el voto en contra del ministro Milton Juica, en fallo de la Corte Suprema de fecha 6 de agosto de 2014, en causa rol 13.838-2014<sup>61</sup>, en el cual expresa que la suscripción del pagaré puede hacerse bajo distintas modalidades: de forma pura y simple, liberando al beneficiario de protestar el documento, y autorizando la firma ante notario. Cual sea la manera en la cual se otorgue es muy importante porque define el procedimiento de cobro a utilizar, por lo que no resulta menor cual sea la que se emplee, ni pueden entenderse comprendidas dichas modalidades dentro de las facultades ordinarias de administración.

---

<sup>61</sup> “1°.- Que la suscripción de un pagaré puede hacerse bajo distintas modalidades: a) Pura y simplemente, esto es, suscribiendo el documento y entregándolo al beneficiario; b) Liberando al tenedor o beneficiario de protestar el documento, dejando sin aplicación las disposiciones que lo reglamentan, esto es, el párrafo séptimo de la Ley N° 18.092 (artículos 59 a 78); c) Autorizando un notario u oficial de Registro Civil, en las comunas en donde no tenga asiento un notario, la firma del obligado.

*La forma como se suscriba el pagaré determinará el procedimiento a utilizar, debiendo dejarse en claro que siempre originará una acción cambiaria, la que podrá ser ejecutiva u ordinaria. De este modo podrá fundar los trámites de protesto y luego un procedimiento ordinario o, previa realización de los trámites pertinentes, podrá dar origen a la gestión de preparación de la vía ejecutiva prevista en el artículo 434 N° 4 del Código de Procedimiento Civil y, en su caso, ser el antecedente de un juicio ejecutivo. Además, podrá ser el antecedente directo de un procedimiento ejecutivo, al aceptarse la firma ante notario.*

*De lo expuesto no resulta intrascendente o de menor entidad la liberación del protesto y la autorización de la firma ante notario del suscriptor obligado. Es por lo anterior que resulta necesario que tales modalidades en la suscripción del pagaré se consignen expresamente en el mandato, tanto por ser un encargo especial y específico, que no puede comprender las facultades ordinarias de administración, como por constituir excepciones al régimen normal que la ley prevé para este instrumento, del que se desprenden consecuencias más gravosas para el suscriptor. En efecto, el legislador ha sido particularmente riguroso en reglamentar el trámite del protesto, desde el momento que representa la solicitud de pago que formula el acreedor, que dota de diversas garantías para evitar la indefensión del deudor. Por otra parte, la autorización ante notario de la firma del o los obligados al pago del instrumento, le otorga mérito ejecutivo directo en el evento que no se pague al presentarlo a cobro, sin perjuicio del cumplimiento de la obligación de protestarlo.”*



En definitiva, al revisar la jurisprudencia reciente notamos, que en general, no se argumenta como causal de nulidad una extralimitación respecto de las facultades otorgadas en el mandato, en la ejecución de algunas actuaciones que le otorgan mérito ejecutivo al pagaré, pese a no incluirse éstas expresamente en la cláusula de mandato, pues así como la legislación ha evolucionado también lo han hecho las cláusulas que son cada vez más detalladas.

En caso de determinarse que sí existe en un caso determinado una extralimitación, nos referiremos a un artículo elaborado por Claudio Alvarado Aguirre denominado *“La Eficacia de un mandato otorgado para el llenado y suscripción de un pagaré en reconocimiento de una deuda. Un antes y un después de la ley N° 20.555”*<sup>62</sup>, el cual señala que en una primera etapa se estimaba que la sanción correspondiente era la de nulidad absoluta por considerarse que se trataba de un objeto ilícito derivado de la trasgresión de una prohibición, pero en una segunda etapa se estimó que correspondía la inoponibilidad, ya que la nulidad es una sanción de derecho que implica una pena, por ende, no se podría aplicar por analogía, y que la sanción vendría dada por el inciso final del artículo 2147 del Código Civil, vale decir, el mandatario es responsable de la diferencia cuando negociare con más gravamen para el mandante. Y por último, indica que con posterioridad a la dictación de la Ley número 20.555 denominada de Sernac Financiero, como esta cláusula

---

<sup>62</sup> ALVARADO AGUIRRE, CLAUDIO. 2013. La Eficacia de un mandato otorgado para el llenado y suscripción de un pagaré en reconocimiento de una deuda. Un antes y un después de la ley N° 20.555. En: El Mandato, Ensayos doctrinarios y comentarios de jurisprudencia. Santiago, Chile. Legal Publishing. pp. 219-232

entraría en forma íntegra dentro del ámbito de las cláusulas abusivas, es posible también solicitar su nulidad en el ámbito de la Ley número 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. El profesor David Stichkin, afirma en su libro El Mandato, que *“el mandatario que contrata excediendo sus poderes, o después de expirado el mandato, o sin haber tenido jamás esa calidad, actúa sin poder suficiente y sus actos son válidos pero no obligan a mandante, salvo que éste los ratifique.”*<sup>63</sup>, vale decir, si nos referimos solo a la extralimitación en las facultades, la sanción que corresponde sería la inoponibilidad.

Y como último punto, relacionado con la actuación del mandatario dentro de las instrucciones que le fueron otorgadas, su cumplimiento debería verse reflejado, y por ende, ser controlado a través de la respectiva liquidación o rendición de cuentas, no siendo un tema que debamos relegar e ignorar. La Excelentísima Corte Suprema ha indicado en fallos recientes<sup>64</sup> que el pagaré no reviste el carácter de

---

<sup>63</sup> STICHKIN BRANOVER, DAVID. 2016. Op. cit. pág. 367

<sup>64</sup> Un ejemplo de ello lo podemos ver en el fallo de 19 de marzo de 2018, Corte Suprema Rol 42.468-2017

*“Décimo primero: Que en relación con el carácter causado o , por el contrario, independiente y abstracto del pagaré, es doctrina asentada por esta Corte que los principios que definen uno u otro de esos caracteres fluyen de lo que preceptúan los artículos 1, 12 y 28 de la Ley Nº 18.092 que rige la materia, de los que aparece que ese título de crédito constituye un documento abstracto e independiente sólo respecto a los terceros o personas ajenas a la relación fundamental o negocio que le dio origen, con lo cual se garantiza su expedita circulación y la seguridad de su tráfico jurídico, sin consideración de la parte que lo suscribe, remarcándose, además, el denominado principio cambiario de inoponibilidad, desde que el demandado de una obligación de esta naturaleza no puede oponer al actor excepciones apoyadas en relaciones personales suyas con anteriores portadores del respectivo instrumento. En el sentido inverso, entre las partes que celebraron el negocio jurídico que generó el acto cambiario - un pagaré – éste no reviste el carácter de abstracto e independiente, por cuanto entre ellos dicho acto resulta directamente relacionado o vinculado al negocio causal, al extremo que, en esta situación, el demandado por acciones cambiarias puede oponer las excepciones reales que consten en el instrumento y las personales que pueda hacer valer en contra del acreedor original.”*

abstracto e independiente entre las partes, sino que está íntimamente relacionado al negocio que lo originó, por lo que si en el contrato se dan ciertas instrucciones en relación al monto por el cual deberá ser otorgado el pagaré, podría ser dejado sin efecto si éstas no fueron cumplidas, y la forma de controlar esta circunstancia es la existencia de una liquidación o rendición de cuentas. En el mismo sentido, se pronunció la Corte de Apelaciones de Antofagasta en un fallo de 2014 ya antes citado a propósito de la determinación del objeto del mandato, que en la causa rol 1053-2014 indica que pese a ser el pagaré un *“título de crédito abstracto y encausado, que emana directamente del propio deudor”*, por las características propias de estos contratos de adhesión y en relación al principio de debido proceso, se debe tener en consideración *“si el demandado tuvo un conocimiento debido de la pretensión contraria para hacerle frente”*, y si es efectivamente la suma que por la que se otorga el pagaré *“una manifestación de la voluntad del deudor”*, lo que en definitiva podemos controlar solo si el mandante rindió cuenta al deudor en relación a las sumas que en dicho pagaré de contienen y de qué manera llegó a ellas.<sup>65</sup>

Si bien podemos encontrar, también recientemente, varios fallos que indican lo contrario, es decir, que señalan que el pagaré que es un documento abstracto e independiente entre las partes, y que un posible vicio que diga relación con el contrato que lo origina debe revisarse en otra instancia ajena al título ejecutivo, es importante tener esta doctrina en consideración pues puede ser muy relevante en la evolución que se vaya dando en los años siguientes.

---

<sup>65</sup> Corte de Apelaciones de Antofagasta, Rol 1.053-2014 de 21 de diciembre 2014

### 3.1.3 Falta de interés del mandante o de un tercero

Según dispone nuestro Código Civil, el negocio que se encarga mediante el contrato de mandato debe interesar al mandante o a un tercero<sup>66</sup> o a ambos, o a uno de ellos y al mandatario, pero nunca sólo a éste último, ya que, tal como indica el artículo 2119 de dicho texto, un encargo que sólo interese al mandatario “*no produce obligación alguna*” y es solo un “*mero consejo*”, no constituyendo un verdadero mandato, lo que inclusive da origen a una acción de indemnización de perjuicios en contra del mandatario si se prueba que existe mala fe al respecto.

Se ha afirmado, que en el mandato que otorga el deudor al acreedor para suscribir un pagaré en su representación, no existe ninguna utilidad o interés para el mandante, por lo que no se cumpliría con este importante requisito. La aseveración antes mencionada nos lleva a preguntarnos, ¿cuál podría ser el interés del deudor para otorgar este tipo de mandatos?

Al respecto, el profesor Iñigo de la Maza, señala que “*no parece razonable que un consumidor otorgue mandato con representación para que se reconozcan deudas, lo cual eventualmente lo sitúa en un juicio ejecutivo, donde sus posibilidades de defensa se encuentran desmedradas frente al acreedor.*”<sup>67</sup> Añade, “*que el mandato es un contrato de extrema confianza y resulta bastante discutible*

---

<sup>66</sup> Artículo 2120 Código Civil

<sup>67</sup> DE LA MAZA GAZMURI IÑIGO. 2007. *¿Llegar y llevar? Una mirada al crédito de las casas comerciales*. Op. Cit. Pág. 82

*que un consumidor bien informado esté dispuesto a facultar a un emisor de tarjeta a que reconozca deudas en su nombre”, dejando esbozada la siguiente pregunta: ¿cuál es el beneficio para el consumidor?, ¿por qué suscribiría este mandato? siendo la única respuesta para el autor la existencia de un importante desequilibrio en la posición negociadora de las partes.*

Desde otra posición, Álvaro Espinosa Vásquez, en su artículo, “El contrato in rem suam. Del contrato que también interesa al mandatario”<sup>68</sup>, asegura que en este tipo de mandatos sí existe una utilidad para el mandante, a pesar de estar aparentemente otorgados sólo en beneficio del mandatario, pues se encuentran insertos dentro del contexto de un negocio principal, en el cual el mandante tiene interés, y éste mandato sirve a los propósitos de dicha relación jurídica principal que interesa a ambos. Indica el autor, que *“el contrato in rem suam” se configura cuando las propias partes han querido utilizar al mandato como un mecanismo instrumental, ya sea que esta intención se encuentre dentro del mandato, en alguna cláusula de la relación jurídica que los vincula o en el mismo vínculo funcional entre las convenciones*”.<sup>69</sup> Continúa argumentando, que el mandante no otorga un mandato sólo porque está interesado en un negocio jurídico y la persona confiada como mandatario vaya a ayudarlo -en forma gratuita o remunerada- sino que otorga el mandato sabiendo, o no pudiendo menos que saber, que el mandato y su ejecución

---

<sup>68</sup> ESPINOZA VASQUEZ ÁLVARO. 2013. El Mandato in Rem Suam. Del Mandato que también interesa al mandatario. En: El Mandato, Ensayos doctrinarios y comentarios de jurisprudencia. Santiago, Chile. Legal Publishing. pp. 53-76

<sup>69</sup> Ibid. Pág. 65

es beneficioso al mandatario, y por ende, también beneficioso para él en virtud de este negocio de carácter principal al cual el mandato accede.<sup>70</sup>

Si bien la jurisprudencia no se ha pronunciado en relación a este tema en muchas ocasiones, la Corte Suprema, en un fallo de fecha 30 de abril de 2013, en la causa rol 18-2013, se refiere a ello de manera indirecta<sup>71</sup>, indicando que la finalidad última del deudor de obtener el crédito no se puede cumplir si no se cumple el objeto del mandato que se otorga para suscribir el pagaré ante Notario. En otras palabras, sin garantía para el acreedor el deudor no obtiene el crédito, que es lo que a él le interesa. También en un fallo del año 2011, alude expresamente a que existe un interés de ambas partes en el negocio, que para el deudor se traduce en acceder con mayor expedición a obtener los créditos que necesita.<sup>72</sup>

---

<sup>70</sup> ESPINOZA VASQUEZ ÁLVARO. 2013. Op.cit. pág. 67

<sup>71</sup> Corte Suprema Rol 18-2013 de 30 de abril 2013

*“3.- Que en el fallo que se censura quedó establecido que el deudor confirió un mandato con el objeto de que en su nombre y representación, Servicios de Evaluaciones y Cobranzas Sevalco Limitada, suscriba pagarés y reconozca deudas en beneficio de Promotora CMR Falabella S.A., por los montos, capital, intereses, costas, impuestos y demás gastos que se originen con motivo del o los créditos que sean concedidos "Promotora CMR S.A.", con ocasión del Contrato de Apertura de Crédito, celebrados para estos efectos con la mencionada sociedad", declarando los jueces, del tenor literal de la cláusula segunda del mandato conferido, recién transcrita, que es evidente e incontestado que el mandato especial conferido faculta al diputado para suscribir pagarés, constituyendo uno de los objetos específicos previstos en el contrato de mandato y, por lo tanto, la actuación del mandatario aparece enmarcada dentro de la esfera del negocio encomendado por el mandante, y que la suscripción del instrumento ante notario corresponde a la recta ejecución del encargo, en los términos explicados en el art. 2134 del Código Civil, ya que la intención implícita que auspicia al mandante es la de obtener créditos a través del Contrato de Apertura de Crédito y ninguna institución otorgaría crédito al público si no mediaren instrumentos mercantiles procesalmente eficaces, de lo que deducen los sentenciadores que de no allanarse el mandatario a suscribir el pagaré ante Notario, no hubiese cumplido con el objeto de mandato que es, justamente, obtener créditos para su mandante...”*

<sup>72</sup> Corte Suprema Rol 8447-2011 de 31 de enero 2012

*“4°.- Aún admitiéndose la posibilidad -no compatible, según se ha expresado, con la ortodoxia del recurso- de incursionar en la interpretación del mandato conferido por el demandado al banco demandante, tampoco se arribaría a una conclusión distinta a la alcanzada por los jueces de la instancia, desde que la estipulación aparece en términos de quedar el mandatario autorizado para*

En resumen, recogiendo la realidad presente en esta relación jurídica, sería posible concluir que existe un interés o beneficio para el mandante de manera indirecta en el negocio principal, pues si el acreedor no cuenta con mecanismos para asegurar el cobro de la deuda, se le dificultaría la obtención del crédito o lo tornaría más oneroso, tal como vimos en un comienzo al analizar los motivos por los cuales las instituciones financieras incluyen estas cláusulas en sus contratos, lo que se debe siempre compatibilizar con los principios derivados del Derecho del Consumidor que lo protegen y exigen una adecuada información.

---

*suscribir pagarés por las sumas de dinero que el mandante le adeudare, constituyéndose así la suscripción de tales instrumentos mercantiles en un mecanismo destinado a facilitar el cobro de los dineros adeudados al acreedor; con lo que se satisface, en lo medular, el interés recíproco de los contratantes: del acreedor, que resulta así provisto de un medio expedito para obtener la devolución del dinero prestado sin necesidad de acudir a alguna de las cauciones a que alude el artículo 46 del Código Civil y para el deudor, que puede acceder, al amparo de semejante recaudo, con mayor expedición a obtener los créditos que necesita.”*

### 3.2 Vicios en relación a la figura del Autocontrato

Cuando un acreedor suscribe un pagaré cuyo beneficiario es el mismo y lo hace en representación del deudor, en ejercicio de un mandato otorgado por este último, estamos sin lugar a dudas en presencia de un autocontrato, el cual, es definido por el profesor Arturo Alessandri Rodríguez como “*el acto jurídico que una persona celebra consigo misma y en el cual actúa, a la vez, como parte directa y como representante de la otra, o como representante de ambas partes*”<sup>73</sup>.

La figura del autocontrato no es nueva, y ha sido bastante tratada en la doctrina tradicional, centrándose la discusión en los casos en que el legislador no se ha referido expresamente a ella, ya que en algunos casos la prohíbe. Ante la interrogante de su validez cuando existe silencio de ley, la respuesta ha sido mayoritariamente afirmativa<sup>74</sup>, pues prima en este aspecto el principio de la autonomía de la voluntad, presente en todo el ámbito del derecho privado. El profesor Stitckin estima que el autocontrato incluso es válido en silencio del mandante, a excepción de “*cuando la ejecución del negocio bajo la forma de un acto jurídico consigo mismo constituye un peligro para el mandante y cuando la ley lo prohíbe*”<sup>75</sup>. La primera prohibición deriva del artículo 2149 del Código Civil, el cual

---

<sup>73</sup> ALESSANDRI RODRIGUEZ, ARTURO. 2010. La Autocontratación o el acto jurídico consigo mismo. En: Doctrinas Esenciales. Derecho Civil. Contratos. Tomo I. Editorial Punto Lex S.A. Santiago, Chile. pág. 178

<sup>74</sup> Se discute si existe una sola voluntad que obliga y patrimonios distintos, o son dos voluntades. David Stitckin opina que es una sola voluntad, por lo que se trataría de un acto jurídico unilateral que afecta dos patrimonios. STITCHKIN BRANOVER, DAVID. 2016. Op. cit. Pág. 345

<sup>75</sup> STITCHKIN BRANOVER, DAVID. 2016. Op. cit. Pág. 347



indica que “*el mandatario debe abstenerse de cumplir el mandato cuya ejecución sería manifiestamente perniciosa al mandante*”, lo cual se encuentra en concordancia con los todos los casos en que la ley prohíbe expresamente el autocontrato, pues lo que aquellos tienen en común es la finalidad de precaver un posible perjuicio para el mandante.<sup>76</sup> El profesor Arturo Alessandri afirma al respecto que “*como todos estos preceptos se fundan en el conflicto de intereses que ordinariamente origina el acto consigo mismo, creemos que cada vez que él se presente, no será posible su celebración, aunque no exista un texto expreso que lo prohíba*”.<sup>77</sup>

Por otro lado, el profesor Ricardo Reveco Urzúa, en su artículo “Una aproximación al conflicto de interés en el Código Civil chileno”<sup>78</sup>, señala que existe un conflicto de interés que es inherente a la institución del autocontrato<sup>79</sup>, y que

---

<sup>76</sup> Un ejemplo de ello lo encontramos en el artículo 2144 del Código Civil el cual señala: “*No podrá el mandatario por sí ni por interpuesta persona, comprar las cosas que el mandante le ha ordenado vender, ni vender de lo suyo al mandante lo que éste le ha ordenado comprar, si no fuere con aprobación expresa del mandante.*”

<sup>77</sup> ALESSANDRI RODRIGUEZ, ARTURO. 2010. Op. Cit. Pág. 209

<sup>78</sup> REVECO URZUA, RICARDO. 2007. *Una aproximación al conflicto de interés en el Código Civil chileno*. En: Iuris Dictio, Antología de Artículos. Colegio De Jurisprudencia Universidad San Francisco de Quito. Quito, Ecuador. Año 12. Vol. 14. Pp. 21-52

<sup>79</sup> “*Pero desde una perspectiva más específica, el conflicto de intereses requiere que exista: a) un sujeto que gestione un negocio o un patrimonio ajeno al suyo, ya sea por disposición de la ley (como lo son los casos de las representaciones legales de los incapaces absolutos o relativos) o de un contrato, el que usualmente implicará una especial relación de confianza en virtud de la naturaleza del contrato o del servicio que se presta con ocasión de dicho contrato (como lo son los casos del contrato de mandato, comisión, corretaje, sociedad, etc); b) que en dicha relación jurídica existan intereses contrapuestos e incompatibles (por tanto, no habrá conflicto de intereses cuando se trate de intereses concurrentes, paralelos o comunes, e incluso, distintos, siempre que sean compatibles)*9, de modo que sea posible que se produzca el conflicto que el Derecho teme que ocurra: el dilema del gestor de posponer el interés ajeno en pro del interés propio. Existirá infracción al deber de lealtad, cuando se explote el conflicto de interés, cuando se posponga el interés ajeno al propio. En estos casos, en la relación misma, se protege al sujeto que encomienda

frente a dicho conflicto, el representante deberá siempre optar por el interés del representado<sup>80</sup>. Manifiesta también, que la regulación de los conflictos de interés en favor del representado emana de la aplicación del Principio de Buena Fe, presente en todas las relaciones jurídicas donde la confianza ocupa un lugar esencial, como es el caso del mandato y que, adicionalmente, esta premisa ayuda a proteger la confianza de los actores en el sistema en su conjunto<sup>81</sup>, en este caso concreto, en el sistema financiero.

En consecuencia con lo anterior, podemos asegurar que si en la ejecución de un mandato nos encontramos frente a un autocontrato, es esencial que el conflicto de interés que se origine no sea resuelto por el mandatario en su beneficio perjudicando al mandante, y precisamente eso es lo que podría suceder cuando el acreedor suscribe un pagaré en representación del deudor, especialmente si no están determinadas en forma suficiente las instrucciones de cómo llegar al monto por el cual se deberá otorgar el pagaré o la oportunidad de hacerlo, debiendo ante esa alternativa el acreedor tomar una decisión entre múltiples opciones o interpretaciones posibles.

---

*o delega la gestión del negocio en virtud de la confianza que deposita en el agente.” REVECO URZUA, RICARDO. 2007. Op.cit. pág. 24*

<sup>80</sup> REVECO URZUA, RICARDO. 2007. op.cit. pág. 25

<sup>81</sup> REVECO URZUA, RICARDO. 2007. op.cit. pág. 26

La Corte de Apelaciones de Santiago, en un fallo del año 2014<sup>82</sup>, otorgó mayor prevalencia al principio de la autonomía de la voluntad indicando que *“la autocontratación constituye una categoría contractual plenamente aplicable en nuestro ordenamiento jurídico, salvo en aquellos casos prohibidos por el legislador, lo que no se produce en el caso sublite, situándose el mandato de marras dentro de la esfera de la autonomía voluntad, mandato que tampoco ha sido revocado por la mandataria ejecutada de conformidad a lo estatuido en el artículo 2163 N°3 del Código Civil.”*

No obstante, con posterioridad, en un fallo del año 2015<sup>83</sup>, acoge este punto en relación a la decisión tomada por el acreedor frente a los conflictos de interés indicando que *“Así las cosas, entre otras obligaciones, el mandatario (BBVA) tenía la obligación de rendir cuenta de su gestión, pudiendo el mandante objetarla en los plazos y condiciones que establece la ley. Del mismo modo, si bien el artículo 2120 del Código Civil señala que “si el negocio interesa juntamente al que hace el encargo y al que lo acepta, o a cualquiera de estos dos, o a ambos y a un tercero, o un tercero exclusivamente, habrá verdadero mandato ...”, no es menos cierto y con mayor razón, que el artículo 2149 - y no el 2148 como erróneamente cita el ejecutado -, indica que “el mandatario debe abstenerse de cumplir el mandato cuya ejecución sería manifiestamente pernicioso al mandante”, debiendo optarse,*

---

<sup>82</sup> Corte de Apelaciones de Santiago, 30 de octubre de 2014, Rol 2228-2014

<sup>83</sup> Corte de Apelaciones de Santiago, 7 de agosto de 2015, rol 5784-2015

*cuando existe conflicto de interés, por el del mandante. Salta a la vista, en este orden de ideas, que el mandatario completó u otorgó los pagarés utilizando como tasa de interés la máxima convencional, tasa esta última que es propia del incumplimiento de una obligación, lo que es contraria a los intereses del ejecutado”*

Asimismo, en un fallo de la Corte Suprema, caratulado bajo el rol 3808-2008<sup>84</sup>, establece que el autocontrato, por razones interés público y buenas

---

<sup>84</sup> Corte Suprema Rol 3.808-2008 de 20 de septiembre de 2009

*“En esta óptica es útil dejar consignado que la institución del autocontrato, resulta procedente en todos los casos en que la ley lo autoriza expresamente, como igualmente prohibido cuando el legislador no lo permite. Por razones fundadas en el principio de la autonomía de la voluntad se argumenta que en los demás casos igualmente resulta lícito, pero, sobre la base de iguales principios de la apariencia del buen derecho. Se excluye o desconoce su procedencia, en el evento que exista incompatibilidad de intereses o, a lo menos, en el caso en que la ejecución del autocontrato, se perjudique a quien resulta obligado. Son motivaciones, de interés público y buenas costumbres las que racionalizan la aceptación amplia de la institución en análisis.*

*En el entendido indicado, de la interpretación armónica de los artículos 2122, 2129, 2131, 2132, 2149 y 2154 del Código Civil, no puede reconocerse validez a cuanto grave o perjudique al mandante por una parte, y beneficie o favorezca al mandatario por otra en la ejecución o cumplimiento del encargo, ideas que con mayor propiedad y exactitud las expresa el legislador en el artículo 2147 del mismo Código, en cuanto dispone que podrá el mandatario usar los medios que le permitan realizar su encargo con mayor beneficio y menor gravamen para el mandante, con tal que no se aparte de los términos del mandato, pero, en ese caso, se le prohíbe al mandatario apropiarse de cuanto exceda al beneficio o minore el gravamen, agregando que "por el contrario, si negociare con menos beneficio o más gravamen que los designados en el mandato, le será imputable la diferencia".*

*De este modo, existe nulidad, por la transgresión de las ideas fundantes de buena fe, probidad y conflicto de intereses que se puedan encontrar en actos que constituyen una autocontratación. Sanción que abarca a todo cuanto beneficia a la acreedora mandataria, BankBoston, al constituir en su favor un título ejecutivo, que perjudica al deudor mandante, Luis Osvaldo Carrillo Roa.*

*DECIMOTERCERO: Que de conformidad a la parte final del artículo 1461 del Código Civil hay objeto ilícito en todo contrato -o acto- prohibido por las leyes, norma que debe necesariamente relacionarse con el artículo 10 del mismo Código, de acuerdo al cual los actos que prohíbe la ley son nulos y de ningún valor. En el mismo sentido, el inciso 1º del artículo 1682 del citado cuerpo legal prescribe que la nulidad producida por un objeto ilícito, cuyo es el caso de autos como se ha demostrado, es una nulidad absoluta.*

*De esta manera, las actuaciones a que se ha hecho referencia en el párrafo final del fundamento precedente, adolecen de objeto ilícito por vicio del objeto, de forma tal que debe considerárselas nulas y de ningún valor, afirmación que trae aparejada, como ineludible consecuencia, que el documento hecho valer por el ejecutante pierde su eficacia ejecutiva.”*

costumbres, no se permite en caso de *“incompatibilidad de intereses o, a los menos, en el caso en que la ejecución del autocontrato, se perjudique a quien resulta obligado”*. Es por este motivo que determina que el acreedor al constituir un título ejecutivo que perjudica al mandante *“transgrede las ideas fundantes de buena fe, probidad y conflicto de intereses”*, sancionando la cláusula con nulidad por objeto ilícito del objeto.

Teniendo en cuenta que se encuentra más o menos zanjado que el autocontrato está permitido en aquellos casos en que no se encuentra expresamente prohibido, y los límites a aquél los encontramos en la Buena Fe y la resolución de los conflictos de intereses que puedan surgir, debemos revisar que sucede cuando se establece que en su ejecución el mandatario ha perjudicado al mandante al solucionar un conflicto de interés en su propio beneficio, y las sanciones posibles podrían encontrarse desde la declaración de nulidad hasta la inoponibilidad, pasando además por la responsabilidad civil. Es así como en el último fallo citado, la Corte Suprema establecía como sanción aplicable al caso la nulidad absoluta por existir un vicio constituyente de objeto ilícito<sup>85</sup>.

El profesor Ricardo Reveco, en su texto *“Una aproximación al conflicto de interés en el Código Civil chileno”*, resume las principales posiciones respecto de la

---

<sup>85</sup> Corte Suprema Rol 3.808-2008 de 20 de septiembre de 2009

sanción aplicable<sup>86</sup>, partiendo por la opinión de Arturo Alessandri Rodríguez<sup>87</sup>, según la cual la figura autocontrato es lícita cuando la ley no la prohíbe en forma expresa y en silencio de ley cuando no exista un conflicto de intereses, de lo contrario, de existir ese conflicto, estaríamos presente a una prohibición tácita o presunta, y como resultado, ante un vicio que da origen a una acción de nulidad relativa. Sigue adelante con la opinión de Avelino León Hurtado, en base a la cual el mandatario no habría actuado dentro de los límites de su mandato y la sanción sería la inoponibilidad, y termina con la opinión de David Stitchkin, según la cual no existiría una “*recta ejecución del mandato por parte del mandatario*”, y en consecuencia, estaría obligado civilmente a responder de los perjuicios que hubiese ocasionado al mandante<sup>88</sup>. En opinión del profesor Ricardo Reveco, basados en el principio de buena fe contractual, y que nadie puede beneficiarse de su propio dolo, la sanción la encontramos precisamente en la inoponibilidad del acto para el mandante y acción de indemnización de perjuicios en caso de existir éstos.<sup>89</sup> En el mismo sentido se pronuncia Bruno Caprile Biermann, en su artículo “La Ineficacia del mandato conferido por los clientes a instituciones financieras para suscribir

---

<sup>86</sup> REVECO URZUA, RICARDO. 2007. *Una aproximación al conflicto de interés en el Código Civil chileno*. Op.cit. pág. 40

<sup>87</sup> Ricardo Reveco cita en este caso la opinión de Arturo Alessandri Rodríguez en su trabajo “*La autocontratación o el acto jurídico consigo mismo*” Santiago de Chile, Imprenta Cervantes, 1931, p. 22.

<sup>88</sup> “*si el autocontrato, por ser peligroso para el mandante, no ha podido ser querido por éste como medio de ejecución del negocio encomendado, es evidente que al celebrarlo el mandatario infringe el contrato y es responsable de los perjuicios. Aparte de que el mandante no sería obligado por ese acto, pues el mandatario habría excedido los límites de sus poderes en los mismos términos que si se le hubiera prohibido explícitamente, art. 2160.*” STITCHKIN BRANOVER, DAVID. 2016 Op. cit. Pág. 348

<sup>89</sup> REVECO URZUA, RICARDO. 2007. Op.cit pág. 41

pagarés a su favor, antes y después del Sernac Financiero (autocontratación, Irrevocabilidad y mandatos en blanco)<sup>90</sup>, por ser la regla general de sanción para los casos de extralimitación de las facultades del mandatario, y agrega también, la posibilidad de demandar perjuicios en al acreedor basados en su responsabilidad contractual.

Podemos concluir entonces, que el autocontrato es una institución válida para los casos en que la ley no la prohíbe en forma expresa, y con límites derivados precisamente del conflicto de intereses que le es inherente, por lo que en su ejecución siempre debe estar presente el principio de buena fe, y frente un posible conflicto de intereses, éste siempre debe ser resuelto en favor del mandante, más aun tratándose de un contrato de adhesión regulado por la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. En consecuencia, en la ejecución del encargo, el mandatario no puede tomar decisiones que deriven en un menoscabo del patrimonio del mandante en favor de su propio patrimonio. Si el juez determina que el conflicto de intereses ha sido resuelto por el acreedor perjudicando al deudor teniendo la opción de no hacerlo, podría solicitarse la inoponibilidad como sanción o remedio, o inclusive, dependiendo de la opinión que tenga el juez que revise la causa, la declaración de nulidad de dicha actuación, conjuntamente con indemnización de perjuicios si es posible acreditarlos.

---

<sup>90</sup> CAPRILE BIERMAN, BRUNO. La Ineficacia del mandato conferido por los clientes a instituciones financieras para suscribir pagarés a su favor, antes y después del Sernac Financiero (autocontratación, Irrevocabilidad y mandatos en blanco)". 2013. En: Estudios de Derecho Civil VIII. Santiago, Chile. Legal Publishing. Pág. 245

La pregunta que nos formulamos ahora es si con solo el otorgamiento del pagaré y su presentación a cobro el mandante ha resuelto un conflicto de intereses en su favor y en perjuicio del mandante, o se debe revisar cada situación en virtud de las instrucciones que tenía el mandatario por parte de su mandante y las decisiones tomadas en base a ello. Creo que en este punto se debe poner atención al tenor del mandato y revisar cual fue la amplitud de opciones que tuvo el mandatario para resolver, ¿tenía una fecha de otorgamiento del pagaré? ¿tenía un monto claro e indubitado? ¿podía elegir que tasa aplicar?, ¿qué deudas incluir?, por ende, cada vez que el acreedor se encuentre en el punto en el cual deba tomar una decisión porque las instrucciones no fueron lo suficientemente expresas o detalladas, debe elegir aquella que sea más beneficiosa para el mandante, y según los principios y normas del Derecho del Consumidor más aún en estos casos, pues el tenor del mandato está redactado en forma íntegra por el acreedor. Si el acreedor frente a dos tasas de interés posibles utiliza la más alta, o frente a dos plazos de cobro posible utiliza el que perjudica más al deudor, estamos frente a un autocontrato cuyo conflicto de intereses fue resuelto a favor del mandatario, y que debe ser sancionado.

Estimamos también, que para que este aumento de detalle en las instrucciones del mandato no lo transformen en una cláusula abusiva que solo contenga más información, pero permita en forma expresa cobros más onerosos, debería la ley asumir la existencia de estos mandatos para poder regularlos e incluir algunos límites en su otorgamiento y ejecución.



### **3.3 Vicios en relación a la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (cláusulas abusivas)**

#### **3.3.1 Mandatos en Blanco**

Como ya mencionamos anteriormente, con la modificación de la Ley de Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en virtud de la dictación de la Ley número 20.555, se incluyó una prohibición expresa en relación al otorgamiento de “Mandatos en Blanco”, y es así que en el artículo 17 B letra G en su parte final establece que *“se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor.”* En consecuencia, debemos entonces definir qué que significa el término “mandatos en blanco” y, si la cláusula de mandato en estudio es un mandato en blanco de aquellos a los que se refiere la ley.

Al revisar los textos donde se contiene historia de la ley en relación a dicha disposición, podemos advertir que la intención del legislador al plantear la modificación legal fue bastante ambiciosa, pero asimismo, poco descriptiva, y es así que la senadora doña Isabel Allende Bussi, al proponer la indicación en la Comisión de Economía del Senado, lo realizó en los siguientes términos: *“los contratos de adhesión no podrán incluir mandatos abiertos a la empresa emisora, para suscribir ningún tipo de documento en representación del consumidor”*<sup>91</sup>. La Comisión estuvo

---

<sup>91</sup> Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. *Historia de la Ley Nº 20.555 Modifica ley Nº 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor.* pág. 263

de acuerdo con la necesidad de establecer esta restricción a los contratos de adhesión, constando en actas lo abusivo que se consideraba la práctica existente de suscripción de pagarés ante notario por parte de los acreedores en representación del deudor, así es que se acogió por unanimidad la indicación, con la siguiente redacción simplificada: “*Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor*”.

La redacción simplificada mencionada es la que presenta el primer problema, pues utiliza un término que no corresponde a una definición legal ni a un término comercial completamente zanjado, lo que deja la disposición abierta a múltiples interpretaciones. El Código Civil, en sus normas sobre interpretación, indica que no debemos acudir al espíritu de la ley si el sentido de ésta es claro, pero el vocablo “*mandatos en blanco*” no tiene un sentido claro, ni jurídica ni técnicamente, por ende, el espíritu de la ley reflejado en las actas de su discusión adquiere especial relevancia en este caso, y es por ello que las revisamos.

Al continuar la discusión parlamentaria comenzaron a surgir las críticas, tanto a la redacción otorgada a la norma como a otros temas prácticos, como el eventual efecto negativo de ésta en los mercados o a la necesidad práctica de dichos mandatos<sup>92</sup>. Respecto de la terminología usada, el diputado Jorge Burgos, vaticinó

---

<sup>92</sup> Ibid. Pág. 547: “*El señor TUMA.- Señor Presidente, estamos abocados a estudiar un importante proyecto para el consumidor, de una larga tramitación. Ayer, los miembros de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo sentimos que fuimos poco menos que atropellados, debido a la gran cantidad de modificaciones que se le introdujeron al proyecto en el Senado, donde estuvo radicado cinco meses. A nosotros nos dan dos horas para su análisis, pese a que existe mucha diferencia entre el proyecto que enviamos y el que recibimos.*”

futuros problemas de interpretación respecto de la utilización del vocablo “mandatos en blanco”, ya que su opinión, un mandato con tales características, es decir “en blanco”, sería en esencia nulo, sin necesidad de que una ley especial lo indicara, motivo por el cual solicitó una aclaración respecto de lo que se prohíbe, indicando que quizás sería más pertinente la terminología de mandato general, sugerencia que no fue recogida en la redacción final de la disposición.<sup>93</sup>

---

*El breve tiempo de que dispusimos no nos permitió analizar todas las modificaciones del Senado. Por lo tanto, creemos que el proyecto debería ir a comisión mixta para plantear nuestras diferencias. En lo personal, tengo dos muy importantes, que no se alcanzaron a discutir. La primera tiene que ver con que el proyecto prohíbe los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por parte del consumidor. Esto puede tener una mirada de protección al consumidor, pero la irrevocabilidad del mandato que se otorga en favor de un tercero, especialmente del acreedor, es una institución de antigua data, que en nuestra legislación ha permanecido vigente desde la dictación del Código de Comercio, en 1865, precisamente por ser un gran facilitador de los negocios. La necesidad de respaldar los créditos con títulos ejecutivos llevaría a la industria, con gran probabilidad, a recurrir a pagarés a la vista, suscritos por el deudor, con un máximo del cupo de la línea de crédito otorgada al momento de la apertura, los cuales deberían ser cambiados cada vez que aumente el cupo o, al menos, una vez al año, plazo de prescripción de la acción que cambiaría los pagarés a la vista, con el consiguiente costo por concepto de impuesto de timbres y estampillas, generación de pagarés y autorización notarial, de cargo del deudor. Por lo tanto, estaríamos entorpeciendo una gestión que, finalmente, será de mucho mayor costo para el deudor.”*

<sup>93</sup> Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. *Historia de la Ley Nº 20.555 Modifica ley Nº 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Pág. 586*

*“El señor BURGOS.- Señor Presidente, deseo plantear una cuestión en forma muy breve. En una de las modificaciones del Senado se constituye una prohibición relativa a los mandatos que normalmente van adscritos a estas operaciones crediticias. Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor.*

*Entiendo que hay que establecer la cláusula de revocabilidad, porque el mandato, en general, si no se pacta, en esencia es revocable; pero, en su búsqueda de protección del consumidor, el legislador prohíbe su carácter irrevocable. De esa manera se establece una protección frente a la aprensión, normalmente del acreedor, de que no se pueda revocar su mandato para el cobro o imputación de ciertos costos. Eso es entendible.*

*Pero, después, el Senado establece, además, que se prohíben los mandatos en blanco. No sé si el señor ministro o alguno de los miembros de la Comisión me puede explicar lo que significa eso, porque los mandatos en blanco no existen, son nulos. Un mandato no puede ser en blanco; eso va contra la esencia del contrato. Entiendo que el Senado quiere decir que un mandato en blanco es nulo; pero no es necesario decirlo, porque, por esencia, de acuerdo con las normas generales, es nulo.*

*Entonces, me parece que puede que quiera decirse en ese artículo que no pueden otorgarse mandatos generales. No es exactamente lo que dice el Código Civil. Los mandatos pueden ser de carácter general o para un encargo determinado. Quizás, lo que el Senado quiso establecer es que los mandatos no pueden ser generales. Pero decir que se prohíben los mandatos en blanco es un absurdo, porque son nulos.*

Pese a toda la discusión anteriormente descrita, la expresión de “*mandatos en blanco*” se mantuvo en la versión final publicada de la ley, y su interpretación oficial vino dada administrativamente desde el Ministerio de Economía de la época a través de los respectivos reglamentos, y según ésta son “*aquellos cuyas obligaciones a contraer por el Consumidor son indeterminadas o que no se pueden determinar conforme a las reglas que en el mismo mandato se establecen, o cuyas cláusulas no tengan por finalidad el cumplimiento de una obligación emanada del Crédito...*”<sup>94</sup>

Acto seguido, la pregunta que nos debemos plantear es si esta definición de mandatos en blanco entregada por los Reglamentos va encaminada en el mismo sentido que el espíritu que tuvo el legislador al incluir la prohibición, o si al definir administrativamente lo que se debe entender por mandatos en blanco se modificó su sentido o ámbito de aplicación, permitiendo situaciones que el legislador quiso prohibir.

---

*Es importante aclarar esta disposición -agregada por el Senado en los meses que tuvo para estudiar el proyecto-, porque no entiendo mucho su sentido.*

*Asimismo, más allá de la buena intención, esta disposición puede crear un lío, porque el acreedor, el banco, podría incorporar cualquier cláusula, por mínima que fuera, que le permita decir: “El mandato no está en blanco, así que cumplí con la ley”. De esa forma, el mandato podría quedar absolutamente genérico.*

*Por lo tanto, sería mejor que esta disposición dijera que los mandatos en blanco son nulos. Y si no se quiere que existan mandatos generales, que diga que se prohíben los mandatos generales.*

*Ésa es mi preocupación. He dicho.”*

<sup>94</sup> Ministerio de economía. Artículo número 17 de los Decretos número 42, 43 y 44 del año 2012. *Aprueba reglamento sobre información al consumidor de créditos hipotecarios / Aprueba reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo / Aprueba reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias.*

Como pudimos advertir en la discusión parlamentaria, la intención del legislador era bastante ambiciosa, y expresamente se mencionó como uno de sus objetivos la eliminación de los mandatos que permitieran la suscripción de pagarés por parte del acreedor en representación del deudor, pero esta intención se tornó confusa con la redacción simplificada que le dieron a la norma, y luego, con la interpretación que se le otorgó a través de la dictación de los reglamentos, que permitió el otorgamiento de éstos mandatos si el monto del pagaré puede ser determinado según las reglas que se contengan en el mandato, la intención del legislador fue definitivamente atenuada e incluso anulada.

El profesor Hugo Cárdenas Villarreal, en su artículo “La prohibición de los “mandatos en blanco” por la Ley 20.555: Crónica de un regulador cautivo”<sup>95</sup>, estima que basados en la misma discusión parlamentaria, podemos deducir que el objetivo de la prohibición no era el otorgamiento de mandatos generales como se mencionó en algún momento de la discusión, sino que el legislador tenía en mente un mandato específico, el que en la práctica era utilizado habitualmente por las instituciones financieras, por lo que permitir mandatos lo suficientemente detallados pero que permitan las mismas conductas, estaría en desacuerdo con lo que se pretendía al establecer la prohibición. En opinión del profesor, el reglamento no hizo más que volver a la regla general de Derecho Civil que indica que el objeto debe ser

---

<sup>95</sup> CARDENAS VILLARREAL, HUGO. 2014. *La prohibición de los “mandatos en blanco” por la Ley 20.555: Crónica de un regulador cautivo*. En: Estudios de Derecho Civil en homenaje a Gonzalo Figueroa Yañez. Santiago, Chile. Legal Publishing. Pág. 43 y 45

determinado o determinable, y no se ve mayor diferencia entre lo que se podía hacer antes y ahora<sup>96</sup>.

Al respecto, la profesora Lilian San Martín Neira, en un artículo publicado en el libro “La Protección de los Derechos de los Consumidores, comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores”<sup>97</sup>, se pregunta cuándo estamos frente a un mandato en blanco, y señala que la respuesta se encuentra cuándo estamos frente a un “mandato impreciso”<sup>98</sup>. Señala que *“debemos entender por mandato en blanco el mandato impreciso, amplio, abierto que no se señala claramente qué es lo que el mandatario puede o no hacer en virtud del mandato”*, y agrega que es la interpretación que mejor se condice con la historia fidedigna del establecimiento de la norma. La profesora no realiza mayor reproche respecto de la interpretación otorgada por los Reglamentos pero llega a la misma conclusión que el profesor Cárdenas, vale decir, finiquita expresando *“que la norma en cuestión no constituye una verdadera novedad en materia de mandatos, sino una repetición de las normas generales de derecho común”*, añadiendo más adelante que la norma es incapaz de cumplir su objetivo de mejorar el débil poder

---

<sup>96</sup> CARDENAS VILLARREAL, HUGO. *La prohibición de los “mandatos en blanco” por la Ley 20.555: Crónica de un regulador cautivo*. Op. cit. Pág. 46

<sup>97</sup> SAN MARTIN NEIRA, LILIAN. 2013. Artículo 17 B G). En: *La Protección de los Derechos de los Consumidores, comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores*. Santiago, Chile. Legal Publishing. pp. 399-418

<sup>98</sup> La profesora descarta la alternativa de una “falta del encargo”, pues en ese caso el mandato carecería de un objeto determinado o determinable, y por ende sería nulo, lo que haría inútil la inclusión de la norma y por ende no tendría ningún sentido, ello en relación a los principios de interpretación contenidos en el Código Civil. Op. cit. pág. 405

negociador del consumidor, pues “*para cumplirla basta con que se haga una enumeración exhaustiva de los poderes concedidos al mandatario.*”<sup>99</sup>

Al respecto, Bruno Caprile Biermann indica que es dudoso que la norma establezca una real protección a los consumidores, porque las facultades otorgadas se describen con excesivo detalle para efectos de no ser acusados de excederse en sus facultades.<sup>100</sup>

Según lo anteriormente planteado, consideramos que el tema es discutible, y que los reglamentos idealmente deberían ser revisados para que estén en concordancia con el espíritu del legislador reflejado en las respectivas actas, y que además se tuvieran en consideración el principio de la Buena Fe, y otros que protegen al consumidor en los contratos de adhesión, para que, en definitiva, tengan una utilidad más allá de reiterar las normas de derecho común. No obstante, mientras se encuentre vigente la actual redacción, debemos preguntarnos respecto de qué tan determinado debe encontrarse la cláusula de mandato para que no sea considerada un “*mandato en blanco*”.

Conforme a los principios de protección e información que derivan del Derecho del Consumidor, ya revisados, para no ser considerado como “mandato en blanco”, creo que debería contener al menos una enunciación clara y detallada de

---

<sup>99</sup> SAN MARTIN NEIRA, LILIAN. 2013. op. cit. pág 407

<sup>100</sup> CAPRILE BIERMANN, BRUNO. 2013. Op. cit. pág 248

todos los ítems que compondrán el monto final a cobrar, y cómo se llegará al monto final por el cual se suscribirá el pagaré. No bastaría con indicar en forma genérica que se incluirán reajustes, intereses, o gastos de cobranza, sino que el cliente debe poder conocer cómo se calculará el reajuste, cuál será la tasa de interés a aplicar, ítems y tarifas de los gastos de cobranza, además señalar cuál es la fecha respecto de la cual se realizarán los cálculos o como se fijará ésta misma, información que podría contenerse en la misma cláusula o en otra dentro del mismo contrato, incluso en un anexo suficientemente conocido del deudor. De esta manera podría el deudor calcular, de acuerdo a la realidad del contrato en particular, cuál será el monto por el cual se otorgará el pagaré y poder objetarlo si no estuviese de acuerdo. Las fórmulas de cálculo, si es que se incluyen en lugar de indicar el monto final, deben ser también de fácil comprensión, ya que una compleja fórmula matemática probablemente tampoco satisface este requisito.

La profesora Lilian Neira señala que es posible conferir un mandato para suscribir pagarés, y que no es abusivo per se, sino que para determinar su abusividad se deberá revisar caso a caso el contenido de la cláusula, pues debemos enlazar esta norma con la del artículo 16 letra g que más adelante trataremos, pudiendo ser considerada abusiva si *“alguno de estos aspectos atenta contra los postulados de la buena fe y supone un desequilibrio en las obligaciones de las partes”*, pues ambas causales con complementarias.<sup>101</sup>

---

<sup>101</sup> SAN MARTIN NEIRA, LILIAN. 2013. op. cit. pág. 410



No existe actualmente mucha jurisprudencia respecto de los mandatos en blanco, pero el fallo Sernac con BBVA de noviembre del año 2018, se refiere en forma expresa a este tipo de cláusulas y concluye “*que la cláusula no es abusiva en cuanto cumple el rol de garantía para quien otorga un crédito y están suficientemente determinadas las prerrogativas otorgadas a la entidad bancaria para este efecto*”<sup>102</sup>, cabe mencionar que el fallo citado revisa la procedencia de la cláusula en general pero no el contenido de ella en detalle.

---

<sup>102</sup> Corte Suprema Rol 110.759-2016 de 29 de noviembre de 2018

### 3.3.2 Mandatos Irrevocables

El mandato es un contrato que se ha descrito como esencialmente de confianza, lo que se desprendería de su definición legal proporcionada por el Código Civil, donde se emplea la expresión “*una persona confía la gestión*”, por lo que, en consecuencia, debería siempre ser revocable en la eventualidad de que se perdiera esta confianza. Es por eso, que Joel González Castillo, en su artículo “Irrevocables: un cuestionamiento a su general aceptación”<sup>103</sup> señala que hablar de un mandato irrevocable le parece un contrasentido, ya que la confianza es un elemento de la esencia del contrato de mandato, la que se debe mantener a lo largo de la ejecución de éste, y cualquier pacto en contrario solo daría ocasión a una acción de indemnización de perjuicios, los cuales deben ser probados. Su opinión no es aislada, y se suelen cuestionar los mandatos irrevocables afirmando que no constituirían un verdadero mandato, precisamente por faltar el elemento de la confianza.

No obstante lo anterior, la doctrina mayoritaria o más bien tradicional, estima que la revocabilidad de mandato es un elemento de la naturaleza de este contrato y, que en consecuencia, es lícito pactar su irrevocabilidad. En tal sentido, David Stitchkin, señala que la irrevocabilidad ha sido permitida por la ley en algunas situaciones<sup>104</sup>, y en concordancia con el artículo 12 del Código Civil, no estando

---

<sup>103</sup> GONZALEZ CASTILLO, JOEL. 2017. “Mandatos irrevocables: un cuestionamiento a su general aceptación”. En: Revista Chilena de Derecho. Volumen 44. Santiago, Chile. pp. 33-57

<sup>104</sup> STITCHKIN BRANOVER, DAVID. 2016. Op. cit. Pág. 462

prohibida la renuncia de la revocabilidad, el pactar la irrevocabilidad es perfectamente válido. Este argumento es rebatido por Joel González, indicando que dichas normas que admiten la irrevocabilidad son excepcionales y así deben ser interpretadas.<sup>105</sup>

Por otro lado, Álvaro Espinosa Vásquez, en su artículo antes citado sobre la existencia de un interés tanto del mandatario y del mandante<sup>106</sup>, argumenta que la relación jurídica principal existente en el “*contrato in rem suam*”, ya mencionado, también sirve como argumento para poder pactar la irrevocabilidad de un mandato cuando ésta sea necesaria para cumplir la finalidad del negocio principal al cual accede el mandato, respecto del cual el mandante también tiene interés, y que de no ser así, el negocio principal, en este caso concreto el contrato de mutuo, puede verse frustrado, perjudicando a ambas partes de la relación. Este argumento, es coincidente con lo establecido por el Código de Comercio en su artículo 241, el cual establece que el mandante no puede revocar a su arbitrio el mandato cuando la ejecución de éste también interesa al mandatario o a terceros. Respecto a esto, Joel González contra argumenta indicando que basados en la expresión “a su arbitrio”, el mandante siempre podría revocar el mandato si alega una justa causa, es decir, sólo le estaría prohibido hacerlo sin motivo o justificación, y asimismo, alega que

---

<sup>105</sup> GONZALEZ CASTILLO, JOEL. 2017. “Mandatos irrevocables: un cuestionamiento a su general aceptación”. Op. Cit. p.36

<sup>106</sup> ESPINOZA VASQUEZ ÁLVARO. 2013. *El Mandato in Rem Suam. Del Mandato que también interesa al mandatario*. Op. cit. Pág. 71

esta norma del Código de Comercio no es aplicable a otras ramas del derecho, por ser de tipo excepcional<sup>107</sup>.

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto y discutido en la doctrina, cuando nos encontramos frente a contratos de adhesión otorgados por instituciones financieras, la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores contiene una norma expresa y específica al respecto, en el artículo 17 B letra g<sup>108</sup>, la cual prohíbe los mandatos irrevocables sin distinción alguna. Pero al igual como sucede en el caso de los mandatos en blanco, esta disposición fue interpretada y atenuada por la vía de la dictación de los reglamentos, que permiten pactar la irrevocabilidad si el mandato interesa también al proveedor o a un tercero<sup>109</sup>. La interpretación administrativa otorgada es mucho más discutible en este caso, pues el sentido de la ley aquí es claro, y en consecuencia, no era necesario que el gobierno le otorgara

---

<sup>107</sup> GONZALEZ CASTILLO, JOEL. 2017. "Mandatos irrevocables: un cuestionamiento a su general aceptación". Op. Cit. p.36

<sup>108</sup> Ley 19.496 artículo 17 B letra g): "los contratos de adhesión.... g) La existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato o a consecuencia de éste, sus finalidades y los mecanismos mediante los cuales se rendirá cuenta de su gestión al consumidor. Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor...."

<sup>109</sup> Ministerio de economía. Decretos número 42, 43 y 44 del año 2012. *Aprueba reglamento sobre información al consumidor de créditos hipotecarios / Aprueba reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo / Aprueba reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias.* Artículo número 18: "Revocación de Mandatos. La revocación de un mandato cuya ejecución interesa exclusivamente al Consumidor, podrá efectuarse en cualquier momento, y producirá efectos a contar de su notificación al mandatario, sea éste el Emisor o un tercero, o a contar del sexagésimo día si se trata de adquisiciones de bienes o contratación de servicios en el extranjero, por el medio físico o tecnológico que el mandatario hubiere señalado en el mandato.

*La revocación de un mandato cuya ejecución interesa al Consumidor y al Proveedor o a un tercero, o a cualquiera de estos últimos exclusivamente, podrá efectuarse una vez que estén totalmente extinguidas las obligaciones a favor del Proveedor o del tercero, y producirá efectos a contar del décimo quinto día de su notificación al mandatario, por el medio físico o tecnológico que este último hubiere señalado en el mandato."*

una interpretación que permite una conducta antes prohibida sin excepciones por la ley, y que la dejan sin efectos prácticos, pues siempre se podrá invocar el interés de alguna parte en la existencia del mandato. Bruno Caprile Biermann recoge y pone por escrito una frase que describe en forma gráfica el efecto de la dictación de los reglamentos, indicando que “*el reglamento borró con el codo lo que el legislador había escrito con la mano*”, pues “*cumplido el encargo la revocación es inoperante*”<sup>110</sup>, aunque desde otro punto de vista, si este mandato puede revocarse libremente antes de que se pague la deuda, también se convierte en un mandato sin utilidad.

Al respecto, la prohibición establecida por la Ley Sobre Protección del Consumidor debe aplicarse con preferencia a las normas contenidas en el Código de Comercio en virtud del principio de especialidad, y también con preferencia a lo establecido en el reglamento de carácter administrativo en razón de su jerarquía, lo que trae como consecuencia, que no sería posible pactar nunca y bajo ninguna condición la irrevocabilidad del mandato, y en consecuencia, es susceptible se solicite se declare la nulidad de una cláusula que así lo establezca por la vía judicial.<sup>111</sup> Pero como vimos, esta solución tampoco resuelve completamente el

---

<sup>110</sup> CAPRILE BIERMANN BRUNO. 2013. Op. cit. pág 250

<sup>111</sup> Ley 19.496 Artículo 17 E.- “*El consumidor afectado podrá solicitar la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones que infrinjan el artículo 17 B. Esta nulidad podrá declararse por el juez en caso de que el contrato pueda subsistir con las restantes cláusulas o, en su defecto, el juez podrá ordenar la adecuación de las cláusulas correspondientes, sin perjuicio de la indemnización que pudiere determinar a favor del consumidor.*”

problema, ya que el problema no es solo de tipo legal sino que también existe una necesidad económica detrás.

Bruno Caprile Biermann en una posición más conciliadora señala que *“la forma de armonizar ley y reglamento es sostener que la primera proscribiera el pacto o estipulación expresa de irrevocabilidad, pero no impide la irrevocabilidad cuando esta deriva de la naturaleza del mandato”*<sup>112</sup>, lo que sería aplicable en los mandatos objeto de nuestro estudio.

Asimismo, al existir distintos tipos de contratos dentro de un mismo instrumento, puede sostenerse que la prohibición que establece la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores se refiere solamente al acto de consumo propiamente tal, a la relación crediticia, es decir, a las cláusulas que contienen el contrato de mutuo y otras complementarias entre acreedor y deudor, por lo que otros mandatos insertos en la misma escritura pero que no forman parte del crédito podrían ser pactados como irrevocables. Un ejemplo de esto sería el mandato que otorga el vendedor de un inmueble en el marco de un contrato de compraventa y mutuo hipotecario, para que el producto del crédito le sea entregado a su propio acreedor en el marco de lo que se denomina “carta de resguardo” entre instituciones financieras. En tal sentido, Bruno Caprile Biermann señala que existen

---

<sup>112</sup> CAPRILE BIERMANN BRUNO. 2013. Op. cit. pág. 251

contratos cuya posibilidad de revocación podría dar origen inclusive a fraudes, como es el caso señalado en el ejemplo anterior.<sup>113</sup>

En concordancia con lo antes señalado, si revisamos la jurisprudencia reciente, la Corte Suprema, dictaminó en el ya mencionado fallo Sernac con BBVA de noviembre del año 2018, que respecto de este punto la cláusula estudiada es abusiva, pues *“tal estipulación está en abierta contradicción con lo dispuesto en el artículo 17 B de la ley del ramo”*<sup>114</sup>.

Al respecto, las cláusulas, que antes indicaban expresamente que eran irrevocables, han sido en su mayoría adaptadas por las instituciones financieras permitiendo la revocación del mandato, pero sólo si no existen obligaciones pendientes, en concordancia con la interpretación contenida en los Reglamentos. A continuación, un par de ejemplos:

Ejemplo 1: *“Revocación de los Mandatos: El(Los) mandato(s) que se otorga(n) en los numerales precedentes, podrá(n) ser revocado(s) siempre y cuando se encuentren totalmente extinguidas las obligaciones que el Cliente hubiere contraído al amparo de este Contrato, por cuanto el(los) mandato(s) está(n) convenido(s) en beneficio e interés del Banco y cuyo fin es documentar y facilitar el pago de las obligaciones adeudadas del Cliente, por lo que su otorgamiento ha sido condición*

---

<sup>113</sup> CAPRILE BIERMANN BRUNO. 2013. Op. cit. pág 249

<sup>114</sup> Corte Suprema Rol 100.759-2016 de 29 de noviembre de 2018

*esencial y determinante para que el Banco suscriba con el Cliente este Contrato. La revocación del mandato deberá ser puesta en conocimiento del Banco a través de Notario Público mediante el envío de carta certificada dirigida a la Gerencia de Servicio al Cliente, con domicilio en Bandera N° 140 piso -1 y por cuenta del Cliente, revocación que producirá sus efectos respecto del Banco transcurridos 15 días desde la notificación en la forma antes señalada.”<sup>115</sup>*

*Ejemplo 2: “... El USUARIO TITULAR podrá revocar el presente mandato, lo que deberá efectuar por escrito en cualquier sucursal u oficina de EL EMISOR, una vez que estén totalmente extinguidas las obligaciones a favor de EL EMISOR y/o de la ADMINISTRADORA. La revocación producirá efectos al décimo quinto día de su notificación por escrito a EL EMISOR y/o la ADMINISTRADORA, misma fecha en que se tendrá por terminado el presente Contrato.”<sup>116</sup>*

*Ejemplo 3: “Terminado este Contrato y una vez pagado totalmente el crédito adeudado al Banco, el presente mandato se entenderá revocado de pleno derecho.”<sup>117</sup>*

---

<sup>115</sup> Contrato de Condiciones Particulares de Plan de Servicios Financieros Persona Natural Versión: diciembre 2017

[https://www.santander.cl/transparencia/includes/pdf/2017-12-06-CONTRATO-DE-PLAN-DE-SERVICIOS-FINANCIEROS-PN\\_CS.pdf](https://www.santander.cl/transparencia/includes/pdf/2017-12-06-CONTRATO-DE-PLAN-DE-SERVICIOS-FINANCIEROS-PN_CS.pdf)

<sup>116</sup> Contrato de Apertura de Línea de Crédito, Regulación de Uso de Tarjeta de Crédito y Servicios Asociados (el “Contrato”). Condiciones Generales.

[https://tarjetaliderbci.cl/public/files/pdf/condicionado\\_general\\_tarjeta\\_\\_lider\\_bci\\_\\_preferente.pdf](https://tarjetaliderbci.cl/public/files/pdf/condicionado_general_tarjeta__lider_bci__preferente.pdf)

<sup>117</sup> Contrato Crédito De Consumo En Pesos

[https://www.corpanca.cl/storage/Campana\\_consumo/Consumo\\_Contrato.pdf](https://www.corpanca.cl/storage/Campana_consumo/Consumo_Contrato.pdf)



En resumen, tanto la ley como la jurisprudencia han estimado que esta cláusula puede ser declarada como abusiva si se pacta su irrevocabilidad, pero, por otro lado, su necesidad práctica requiere que de aceptarse la existencia de este tipo de mandatos en los contratos lo sean de manera irrevocable mientras subsista el crédito pendiente, a menos bajo ciertas condiciones, lo que es un punto que en definitiva se debe resolver vía legislativa.

### 3.3.3 Cláusulas Abusivas según lo establecido en el artículo 16 de la Ley Sobre Protección de los Consumidores

El artículo 16 letra G de la Ley Sobre Protección de los Consumidores, en una redacción más bien genérica, indica que *“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. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.”*

La disposición antes transcrita, puede englobar una multiplicidad de conductas que no se encuentran expresamente prohibidas, si es que el demandante puede acreditar los requisitos establecidos en la misma, en resumen, que la cláusula o estipulación sea contraria a la buena fe<sup>118</sup>, y que produzca un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato en perjuicio del consumidor.

---

<sup>118</sup> En este punto nos referimos a la Buena Fe de tipo objetiva, pues como indica el profesor Gabriel Hernández Paulsen en una de sus publicaciones, *“en su virtud se entiende que toda persona debe comportarse con la corrección con la que se conduciría un individuo diligente dentro del sector económico de que se trate, erigiéndose en un estándar ético de conducta (buena fe objetiva)”*. HERNANDEZ PAULSEN, GABRIEL. 2014. La obligación Precontractual de la entidad de crédito de Informar al cliente en los servicios bancarios y de inversión. Madrid, España. Marcial Pons Ediciones Jurídicas y Sociales S.A. pág. 90

Un ejemplo claro de la aplicación jurisprudencial de este artículo en los mandatos otorgados por el deudor al acreedor para otorgar pagarés, lo podemos encontrar en el fallo de la Excelentísima Corte Suprema de fecha veinticuatro de abril de dos mil trece, en la causa rol 12.355-11, también denominado como “Caso Sernac con Cencosud”, que en sus considerandos octavo, noveno y décimo se refiere a este tipo de mandatos<sup>119</sup>, declarándolos como cláusulas abusivas

---

<sup>119</sup> Corte Suprema Rol 12.355-2011 de 24 de abril de 2013

*“OCTAVO: Que respecto de la cláusula novena, ella reza textualmente: “Por el presente instrumento, el cliente para los efectos de utilizar los beneficios derivados de este contrato y su reglamento declara: UNO: Que para los fines dispuesto en esta cláusula, otorga un mandato especial a Cencosud Administradora Tarjetas S.A., Rut N° 99.500.840-8, a fin de que en mi nombre y representación, acepte letras de cambio, suscriba pagarés y reconozca deudas a favor de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A, por los montos de capital, intereses, impuestos, gastos u otros montos originados por los créditos cursados en virtud del uso de la línea de crédito referida en el contrato y reglamento, otorgándole expresamente la facultad de autocontratar. El mandatario hará uso de este mandato, teniendo a la vista una liquidación practicada por la empresa, que contendrá un detalle total de la deuda. El mandatario no estará obligado a rendir cuenta de su encargo conforme a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 18.092. La suscripción o aceptación de los mencionados pagarés o letras de cambio, no constituirán novación de las obligaciones documentadas, pues sólo tendrán por objeto documentar en títulos ejecutivos tales obligaciones y así facilitar su cobro. En caso de cobranza judicial, autorizo que se entreguen para su procedimiento judicial los documentos que se autorizan suscribir, siendo de mi cargo los gastos y cobranzas respectivas. Dos: El presente mandato tiene el carácter de irrevocable en los términos del artículo 241 del Código de Comercio, en tanto se mantenga vigente el contrato y reglamento que da cuenta este instrumento. Toda revocación del presente mandato tendrá efecto siempre y cuando no existan saldo adeudados por el cliente a los dos días hábiles siguientes a la revocación dada por escrito, en tal sentido, este aviso deberá ser notificado por un notario público, el gerente general de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., TRES: “El presente mandato no se extingue por la muerte del mandante”. El pagaré a que se refiere esta cláusula puede ser cedido por la empresa libremente a cualquier banco o institución financiera o empresa comercial, aceptando desde ya el cliente esta cesión en caso de que ésta ocurra, sin perjuicio de lo cual, la empresa deberá informar al cliente la o las cesiones que eventualmente se realicen de cada uno de los pagarés, dentro de los 30 días siguientes al perfeccionamiento de cada cesión. Esta información no será necesaria, en el evento que la cobranza de la cartera cedida la mantenga la empresa. Asimismo, que ésta expresamente facultada para ejecutar, sin previo aviso, protesto ni requerimiento, el pagaré o la letra de cambio que en representación del cliente suscriba o acepte Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. Asimismo, las partes convienen que la empresa podrá ceder a terceros el presente contrato y los derechos y obligaciones que de él emanan, quedando igualmente facultada para ceder todos y cada uno de los créditos que se originen por la utilización de la tarjeta, con todos sus accesorios, vencidos o por vencer, por lo que en dicho evento el cliente se encontrará obligado a pagar las cuotas o saldos pendientes al cesionario. La cesión antes referida será informada mediante una comunicación incluida en el estado de cuenta mensual”.*

---

La denuncia respecto de esta cláusula se hace consistir en que ella infringiría lo dispuesto en la letra g) del artículo 16 de la Ley 19.496, que considera abusivas aquellas cláusulas que se imponen: “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. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a las exigencias la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales”.

Conforme con lo expuesto, del tenor de la cláusula transcrita y su contraste con lo preceptuado en el artículo 16 letra g) de la Ley en cuestión, se puede apreciar que se trata de una cláusula que no ofrece un equilibrio de derechos entre las partes, si se tiene presente que autoriza llenar documentos en blanco, que los mandatos pueden otorgarse con carácter de irrevocables, que ellos eximen del deber de rendir cuenta al mandante, que autorizan a la suscripción de títulos letras, pagarés, sin que ello importen novación de los créditos, no obstante permitir que sean cedidos a tercero, lo que supone que podrán existir dos títulos independientes, en manos de dos acreedores distintos, para cobrar un mismo crédito. De hecho, tal cual está redactada la cláusula, ella no satisface ni aun hoy día, las exigencias contenidas en el artículo 17 B, letra g, de la Ley 19.496, modificada por la Ley 20.555, que introdujo el denominado “Sernac financiero”, norma que si bien es posterior a la presente litis, sirve para ilustrar el asunto en debate y que vino a prohibir, entre otras cosas, los mandatos irrevocables o en blanco y las cláusulas que eximen del deber de rendir cuenta.

NOVENO: Que la parte demandada ha alegado, entre otros aspectos, que la cláusula novena no puede infringir la letra g) del artículo 16, puesto que habría sido revisada y autorizada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. A este respecto, debe decirse que en autos sólo consta el oficio de fojas 748, emanado del Director Jurídico de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, que da cuenta que esa institución, en procedimientos acordados, confeccionados por los auditores externos de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., referidos al 31 de diciembre de 2007 y 31 de diciembre de 2008, para una muestra de contratos de afiliación al sistema y uso de la tarjeta, se verificó una serie de contenidos mínimos exigidos por la circular 17 de esa Superintendencia, entre los que se mencionan los derechos conferidos al titular o usuario de que trata el párrafo 4° del Título II de la Ley 19.496, en materia de normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión, concluyendo que no hay observaciones.

La verificación expuesta, realizada por auditores externos a la Compañía, con el acuerdo de la Superintendencia, a contrario de lo sostenido por la demandada, no puede satisfacer el estándar que exige la letra g) del artículo 16, en cuanto manda que la cláusula se haya “revisado y autorizado”, por el respectivo órgano administrativo en el ejercicio de sus facultades legales. En efecto, en el oficio se afirma que hubo una revisión que no arrojó observaciones, pero de ese documento no puede desprenderse, ni de dicho oficio concluirse, que la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras haya autorizado las referidas cláusulas.

DÉCIMO: Que enseguida, la demandada argumentó que la mentada cláusula 9° tiene por finalidad asegurar el cobro y, con ello, mantener a nivel razonable el costo del crédito, destinado a beneficiar a los propios clientes, pero que de ninguna manera puede ser considerada abusiva, pues, la facultad de la mandataria para poder cobrar el crédito, siempre puede ser controlada por el cliente, quien mensualmente recibe una cuenta que puede objetar. A pesar de lo dicho, lo cierto es que las facultades que recibe el mandatario -Cencosud- exceden con mucho lo que parece razonable para rebajar el riesgo del no pago del crédito y de hecho contrarían, como se ha dicho, lo que hoy la ley exige en este tipo de contratos. No puede aceptarse que la mandataria reciba una autorización para poder llenar títulos ejecutivos a su propio nombre, sin novar el crédito, a partir de una liquidación que ella misma hace, que luego pueda ceder tales créditos, que el cliente no pueda revocar el mandato antes de haber pagado sus créditos, y que tampoco el mandatario esté obligado a rendir cuenta. Todas estas facultades exceden con mucho lo que prudentemente puede pedirse a un cliente, a

fundándose precisamente en el artículo 16 letra G de la Ley Sobre Protección de los Consumidores, no pudiendo aplicarse las disposiciones introducidas por la Ley N° 20.555 de Sernac Financiero ya revisadas, por no estar vigentes a la fecha de producirse los hechos. Los considerandos antes mencionados exponen principalmente que en relación a lo dispuesto en el artículo 16 letra G de la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la cláusula transcrita en dicho considerando no ofrece un equilibrio de derechos entre las partes porque:

- Autoriza llenar documentos en blanco.
- Los mandatos pueden otorgarse con carácter de irrevocables.
- Eximen del deber de rendir cuenta al mandante.
- Autoriza la suscripción de letras y pagarés sin que ello importe la novación de los créditos, no obstante permitir que sean cedidos a terceros, *“lo que supone que podrán existir dos títulos independientes, en manos de dos acreedores para cobrar un mismo crédito”*.

Añade la Corte que *“todas estas facultades exceden con mucho a lo que prudentemente puede pedirse a un cliente, a quien se le concede un crédito, pues, ello da pábulo para serios abusos, tanto que algunas de ellas no son hoy admisibles*

---

*quien se le concede un crédito, pues, ello da pábulo para serios abusos, tanto que algunas de ellas no son hoy admisibles legalmente, de manera expresa.*

*De otro lado, el hecho de que sean corrientes en el mercado este tipo de estipulaciones no puede constituir un argumento válido y decisivo, porque ello simplemente indicaría una relajación del control administrativo de parte de las autoridades llamadas a ejercerlo, menos aún, cuando la última modificación de la Ley 19.495 ha hecho mucho más estricto este tipo de contratos. Por ello, y a la luz de lo dispuesto en la letra g) del artículo 16, no cabe sino concluir que la cláusula novena en examen, también debe considerarse como abusiva, y declararse su nulidad.*

*legalmente, de manera expresa”, razones por las cuáles consideró la cláusula como abusiva y declaró su nulidad.*

*Muy destacable es la acotación que realiza en relación a “que el hecho de que sean corrientes en el mercado este tipo de estipulaciones no puede constituir un argumento válido y decisivo, porque simplemente indicaría una relajación del control administrativo de parte de las autoridades llamadas a ejercerlo.”*

Como podemos ver, si es posible acreditar que la cláusula no se encuentra acorde a las exigencias de la Buena Fe y, en consecuencia, el consumidor se ve perjudicado en forma grave por el desequilibrio producido, es posible solicitar judicialmente la nulidad de la cláusula aludida, aunque no existan otras normas expresas al respecto que la prohíban. Como vimos en la sentencia descrita, se estimó como un tipo de cláusulas abusivas, aquellas que posibiliten al acreedor la obtención de un título ejecutivo sin que ello produzca una novación del crédito y, que además luego puedan ser cedidos, también las liquidaciones de deuda efectuadas por el acreedor sin mayor explicación, los mandatos que no se puedan revocar, aquellos en los cuales se libere al acreedor de rendir cuenta, etc.

Sin embargo, pese a la amplitud de conductas que podrían ser englobadas en esta norma, no existen tantos fallos al respecto, y como indicó el profesor Carlos Pizarro Wilson hace ya un tiempo, afirmación que pese al paso del tiempo aún está vigente, *“la jurisprudencia pudo, como lo hizo la alemana, recurrir a la buena fe prevista en el Código. Pero no ocurrió. En realidad, el control de las cláusulas*

*abusivas ha estado ausente en la práctica judicial. Los jueces de jurisdicción común no se han pronunciado sobre este problema. Las Revistas de jurisprudencia y las bases de datos disponibles (LexisNexis, Microjuris) no recogen problemas de control contractual a través de la buena fe. En la jurisdicción municipal, órgano principal en el control de las cláusulas abusivas ocurre lo mismo. De esta manera la falta de una cláusula general en la ley especial no debiera explicar, al menos en forma absoluta, la ineficacia del problema.”<sup>120</sup>*

Por último, el artículo 16 de la Ley sobre Protección a los Consumidores establece una enumeración de cláusulas que se estiman como abusivas por el legislador, lo que comúnmente se ha denominado como una “lista negra”. En esta lista nos encontramos con una serie de estipulaciones, que también podrían ser invocadas en el caso de las cláusulas de mandato que ocupan nuestro estudio. Por ejemplo, Rodrigo Bravo Vallejos y Maria Fernanda Juppet Ewing<sup>121</sup>, sugieren que a través del llenado de una letra de cambio o pagaré, o del otorgamiento de dicho pagaré en el caso de nuestro estudio, existiría una determinación unilateral del precio por parte del acreedor, situación que se encuentra sancionada en la Ley Sobre Protección a los Consumidores en su artículo 16 letra b, pues a través de estos pagarés se puede establecer por parte del acreedor un incremento del precio a base de intereses, recargos y otros cobros accesorios, sin tener el consumidor la

---

<sup>120</sup> PIZARRO WILSON CARLOS. “Las cláusulas abusivas. Una crítica al control represivo”. Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso XXVI. Valparaíso, Chile. 2005, Semestre II. Pp. 391-404

<sup>121</sup> RODRIGO BRAVO VALLEJOS y MARIA FERNANDA JUPPET EWING. *Cuestionamiento de validez del mandato para completar pagarés y letras de cambios en blanco como parte de un contrato de adhesión*. Op.cit. p.497

facultad de aceptarlos o rechazarlos expresamente, y que, teniendo en consideración la letra G del mismo artículo, la cláusula que permite el otorgamiento de los pagarés por parte del acreedor en representación del deudor también sería contraria a la buena fe.

Por último, y para ejemplificar lo señalado en esta parte del trabajo referida a la Ley Sobre Protección de Los Derechos de los Consumidores en relación a los mandatos otorgados al acreedor para suscribir pagarés en representación del deudor, nos referiremos brevemente a los mandatos contenidos en los contratos del CAE (Créditos con Aval del Estado), ya que la discusión que frente a ellos se ha producido resume muchos de los puntos por nosotros ya expuestos.

Al respecto, como ya mencionamos al inicio de este trabajo, la Cámara de Diputados emitió un informe con el resumen y las conclusiones de lo expuesto ante la Comisión Investigadora constituida para revisar la implementación del Crédito con Aval del Estado (CAE)<sup>122</sup>. En dicho informe, si bien se discute la aplicación de la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores a este tipo de contratos, es interesante leer cuales son los problemas que en el informe se indican presentan estas cláusulas. Al respecto, el Sernac expone que dichos contratos no son redactados por las instituciones financieras, sino que sus estipulaciones ya vienen

---

<sup>122</sup> Informe de la comisión especial investigadora de los actos del gobierno vinculados a la implementación de la ley n° 20.027, que crea el crédito con aval del estado y, en general, de la legislación relativa al sistema de créditos para el financiamiento de la educación superior. Op.cit. pág. 54



impuestas por el ordenamiento jurídico, por lo que no existiría un desequilibrio entre las partes al respecto, y por lo mismo, al establecerse de esta manera y no por imposición de una de las partes la necesidad del mandato para suscribir el pagaré y la irrevocabilidad del mismo, no habría ilegalidad en ello. El profesor Mauricio Tapia, por otro lado, estima que la Ley Sobre protección de los Derechos de los Consumidores sí es aplicable a estos contratos en todo lo no regulado expresamente por la ley especial, pero que de no estimarse aplicable, al aplicar las normas generales de Derecho Civil que regulan los mandatos igualmente podemos concluir que existe ilicitud en las cláusulas que facultan al acreedor para suscribir estos pagarés, porque existe un claro conflicto de interés resuelto en desmedro del mandante, lo que ya sabemos es contrario a derecho cuando nos enfrentamos a la figura del autocontrato. Adicionalmente, y sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, si revisamos el resto del informe y las observaciones que los distintos actores que expusieron ante la comisión, podemos advertir que sus reproches dicen relación con entrega de información poco clara, no homogénea entre las distintas instituciones, y principalmente con el procedimiento de determinación de los montos por los cuales son llenados los pagarés, al ser tan poca la información o al ser confusa, se presentan reclamos por cobros que al criterio de los deudores no corresponden. Asimismo, se advierte la ausencia de algún organismo que pueda defender a estos deudores, pues por la especialidad del tema tanto la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) como el Sernac se estiman como incompetentes para intervenir. Frente a estas críticas se sugieren soluciones que van más o menos en la misma línea de lo que se necesita en todos los mandatos otorgados a instituciones financieras para suscribir pagares, y que dicen relación con entregar

mayor información en relación a cómo se llega al monto final de cobro, rendición de cuentas oportuna al deudor para que pueda revisar dicha información previo a la cobranza judicial, facultades más acotadas a las instituciones financieras respecto de los ítems que pueden incorporar en el pagaré, y finalmente, más facilidades para realizar pagos y prepagos presenciales y virtuales.

## IV Conclusión

Según hemos podido revisar, la inclusión en los contratos celebrados con instituciones financieras de cláusulas de mandatos otorgados al acreedor para que suscriba un pagaré en representación del deudor, es una práctica bastante usual en la industria bancaria y del retail, y a la vez muy debatida, en especial a partir de la dictación del estatuto protector de los consumidores financieros, por vía de la Ley 20.555, usualmente denominada como "Ley del SERNAC Financiero".

Este tipo de mandato presenta ciertas particularidades y rasgos que permiten diferenciarlo del típico mandato que estudiamos en nuestras clases de derecho civil o que se encuentra descrito en los tratados que a este contrato se refieren, pues por estar contenido al interior de un contrato de adhesión se aleja concepto de confianza que clásicamente se ha atribuido a la definición de mandato, sumándole además que, también sin discusión, se otorgan facultades de autocontratación, las cuales, como vimos, traen aparejados conflictos de intereses. Finalmente, para que este mandato surta plenos efectos, se otorga sin posibilidad de revocación mientras se encuentre vigente el crédito.

Pudimos concluir que las normas aplicables a este tipo de cláusulas son en primer lugar las contenidas en la Ley número 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en especial las incorporadas por su modificación mediante la Ley número 20.555, también denominada de Sernac Financiero, como

también sus respectivos reglamentos. Supletoriamente, por tratarse de un mandato, debemos aplicar las normas de derecho común, principalmente contenidas en nuestro Código Civil, y algunas contenidas en otros cuerpos legales más específicos como el Código de Comercio.

No menos importantes son los principios que se derivan de que a estos contratos se aplique el Derecho del Consumidor, ya que estos principios deben ser utilizados ante dificultades de interpretación que puedan surgir. Estos principios, ya esbozados en su momento, nacen en virtud de ser éste un derecho protector, por ende, las disposiciones del Derecho del Consumidor deben ser interpretadas de tal manera que protejan a éste último y nunca en un sentido que lo sitúe en una más desmedrada situación que la anteriormente mantenía.

A estas cláusulas se han atribuido distintos vicios por parte de la doctrina, los cuales revisamos y estimamos que sería factible concluir que en algunas de estas cláusulas el mandato no ha sido lo suficientemente determinado, lo que debe revisarse caso a caso. Respecto a la licitud del objeto, también concluimos que debemos relacionar esta norma con la contenida en la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores que prohíbe los mandatos en blanco y aquellos que no admitan su revocación, ya que, si estimamos que se está incumpliendo esta prohibición, estaríamos frente a un objeto ilícito, y por ende susceptible de ser solicitada se declare su nulidad por los tribunales. Por último, con el tiempo se ha ido desestimando la crítica relacionada a la extralimitación del mandatario en la ejecución del mandato, pues, en la práctica, cada vez se agregan

más facultades de forma expresa en los contratos para que se abarquen todas las actuaciones previstas posibles.

Respecto de las críticas relacionadas a la figura del autocontrato, concluimos que el conflicto de intereses que pueda surgir no debe ser resuelto en favor del mandatario y en perjuicio del mandante, lo que sucede en muchas ocasiones y es precisamente lo que se critica al respecto. La tendencia, tanto contractual como legal, debería ir en dirección a que en los contratos de adhesión el acreedor tome la menor cantidad de decisiones posibles en la ejecución del mismo, y para ello, el mandato debe contener más instrucciones, detalles y límites, que le indiquen al mandatario como debe actuar frente a cada opción, o en su defecto, que la ley decida. Por ejemplo, frente a dos tasas de interés aplicables o distintos plazos de cobro, se debería indicar cual se aplica en cada caso, de lo contrario, el acreedor debería aplicar siempre lo que resulte más favorable al mandante, en este caso, al deudor. La opinión sobre cuál es la sanción en este caso no es unánime, y tanto jurisprudencialmente como en doctrina podemos encontrar más de una opción, que van desde la nulidad a la inoponibilidad, incluyendo por supuesto, a la indemnización de perjuicios cuando proceda. También hemos observado demandas rechazadas porque el pagaré fue otorgado por un tercero y no por el acreedor, tercero que vendría a ser una empresa de cobranza asociada, y de esta manera se evade el tema del conflicto de intereses propios de la autocontratación.

Por último, la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, prohíbe los “Mandatos en Blanco” y los “Mandatos que no admitan

su revocación”, no obstante, dicha prohibición fue atenuada mediante la interpretación administrativa contenida en los respectivos reglamentos, y es así que debemos considerar como un mandato en blanco, aquel que en el cual las obligaciones a contraer por el consumidor no se puede determinar conforme a las reglas que en el mismo mandato se establecen, lo que vuelve a poner en discusión el grado de determinación suficiente que debe contener un mandato de estas características. Respecto de la Irrevocabilidad, los reglamentos la permiten en el caso del mandato no solo interese al deudor, sino que también interese al proveedor o a un tercero, interpretación que si bien es discutible en cuanto su legalidad, se ajusta bastante a la necesidad práctica de seguridad que requiere el negocio, ya que un mandato destinado a facilitar la cobranza que pueda ser dejado sin efecto en cualquier momento no tendría utilidad alguna. Es así, que en resumen, tenemos solo dos opciones, debería ser eliminado este tipo de mandato en todos los casos o permitirse su otorgamiento de manera irrevocable mientras se encuentre pendiente el pago del crédito.

Al término de este breve análisis, revisamos algunas normas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores contenidas en el artículo 16, como aquella que exige la presencia de la buena fe entre las partes al redactar las respectivas cláusulas, y que no se produzca un desequilibrio importante en las prestaciones que se originen, y otras prácticas que la misma ley enumera como abusivas. Estas normas, más bien de tipo general, hasta el momento no han tenido gran alegación y acogida en tribunales, pero el célebre caso Sernac con Cencosud se pronunció en forma amplia y con mucha difusión al respecto. La Buena Fe

relacionada con que se mantenga cierto equilibrio entre las partes plantean los mayores desafíos de adecuación contractual, y es hacia donde deberían apuntar las mayores transformaciones en el mercado, en especial para aquellos casos donde incluir mayor cantidad información y detalle en las redacciones no es suficiente.

Hasta el momento la Corte Suprema no se ha referido mayormente en relación a las cláusulas abusivas contenidas en la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y mucho menos a los mandatos que estamos estudiando, teniendo a la fecha solo dos grandes pronunciamientos relevantes en este tema. El primero, en la sentencia del caso Sernac con Cencosud del año 2013, que catalogó como abusivas este tipo de cláusulas, basándose principalmente en el artículo 16 letra g de la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y que otorga especial importancia a los elementos de Buena Fe y equilibrio en los derechos y obligaciones que se deriven para las partes. El segundo pronunciamiento emblemático, vendría dado por la sentencia del año 2018 que recae en el caso Sernac con BBVA, en la cual se estimaron como no abusivos estos mandatos en relación a su contenido, pero si respecto de su irrevocabilidad, ya que en dicho aspecto se estimó la prohibición legal es clara.

Es claro que la solución respecto de este tipo de mandatos se encuentra más allá de lo que podemos encontrar en la doctrina clásica, ya que podrían cumplirse todos los requisitos de forma del mismo, pero igualmente nos sigue pareciendo que algo no está bien del todo, y esto es porque nos encontramos

frente a una evidente desigualdad o asimetría en el poder de negociación de las partes contratantes, la cual es propia de las relaciones de consumo y los contratos de adhesión. El Derecho del Consumidor, tiene como finalidad proteger al deudor frente a esta desigualdad en su capacidad de negociación, pero en la práctica muchas veces resulta ser insuficiente, pese a que como pudimos revisar, puede invocarse más de una norma para intentar dejar sin efecto una cláusula que perjudique al deudor. Gran parte de esta poca eficiencia, viene dada por el contexto existente en el mercado y los efectos que estas regulaciones en él provocan, ya que la existencia de este mandato obedece más bien a una necesidad económica que debe ser también abordada por la solución jurídica que se adopte.

El acreedor necesita proveerse de un título ejecutivo para poder asegurar el cobro de sus créditos de una manera eficiente, y utiliza el medio legal más expedito que tiene a su disposición para lograrlo sin subir sus costos de cobranza y de otorgamiento, de tal manera que, si no queremos dificultar y encarecer el acceso al crédito la solución no parece ser una prohibición absoluta, pues en esta alternativa el deudor también resultará perjudicado, ya que es ilusorio asumir que la entidad financiera se hará cargo la totalidad de los costos originados por el cambio, sin que sean traspasados al menos en parte al consumidor.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, se han mencionado distintas alternativas destinadas a regular este tema, que van desde prohibir derechamente y de manera absoluta, hasta imponer nuevos requisitos o exigencias destinadas a proteger al consumidor. Particularmente, creo que esta última opción



pareciera ir en una dirección más factible a corto plazo, ya que una prohibición absoluta debiera implicar la creación de algún sistema de cobranza que pudiera abordar también la necesidad económica que existe en la práctica. En la línea de una prohibición absoluta, se encuentra en tramitación un proyecto de ley<sup>123</sup> que establece la nulidad absoluta de estas cláusulas, el cual se encuentra aún en sus primeros trámites.

---

<sup>123</sup> Boletín N° 9.728-03 Proyecto de ley que modifica la Ley 19.496, Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, con el fin de regular el procedimiento de modificación de los contratos de adhesión. Iniciado en moción de los Honorables Senadores señores Harboe, Pizarro y Tuma. Amplía en la ley que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores el catálogo de cláusulas abusivas de uso frecuente en los contratos de adhesión.

*Artículo único: Agrégase en el artículo 16 de la ley 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, el siguiente inciso segundo nuevo, pasando el segundo a ser tercero y así sucesivamente:*

*En especial, son nulas absolutamente en los contratos de adhesión las siguientes cláusulas:*

- 1. Aquellas que faculden al proveedor a rescindir, modificar o alterar unilateralmente las condiciones o cláusulas del contrato.*
- 2. Aquellas que faculden al proveedor dejar sin efecto una transacción celebrada con el consumidor y/o anular la venta cuando el precio ha sido fijado erróneamente por la misma.*
- 3. Aquellas que faculden al proveedor a reservarse el derecho de rescindir o restringir el uso que haga del servicio, sin aviso, con o sin causa.*
- 4. Aquellas que obliguen al consumidor la suscripción de un pagaré o letra de cambio en blanco y/o al otorgamiento de un mandato en favor del proveedor facultándolo, para que, antes del cobro del documento, pueda incorporar las menciones exigidas por la ley para la validez del pagaré o letra de cambio.*
- 5. Aquellas que impongan el descuento por planilla de créditos sociales otorgados a personas pensionadas o jubiladas.*
- 6. Aquellas que importen cobros por concepto de reprogramar una deuda o cuando se solicita una evaluación comercial para conceder o no un crédito de consumo*
- 7. Aquellas que importen dobles cobros de comisiones de administración de la tarjeta de crédito.*
- 8. Aquellas que impongan la obligación de otorgar mandatos irrevocables.*
- 9. Aquellas que afecten el principio de finalidad en el tratamiento de datos personales de carácter económico, financiero, bancario o comercial establecido en el art. 1 de la ley 20.575.*
- 10. Aquellas que consideren al silencio del consumidor como aceptación.*
- 11. Aquellas que hagan constar de forma indubitada la adhesión del consumidor a cláusulas respecto de las cuales no ha tenido la oportunidad de tomar conocimiento real antes de la celebración del contrato.*
- 12. Aquellas que prorrogan automáticamente un contrato de duración determinada.*
- 13. Aquellas que impliquen que toda aceptación de oferta y por ende la formación del consentimiento, quedará sujeta a la condición suspensiva de que la empresa oferente valide la transacción.*
- 14. Y en general, todas aquellas cláusulas que sean notablemente injustas o abusivas para los consumidores.*

La alternativa que implica imponer nuevos requisitos debe sincerar y aceptar la existencia de estos mecanismos con la finalidad de poder regularlos con más detalle, y así intentar prevenir la mayor cantidad de efectos nocivos para el consumidor y para el mercado en su conjunto. Una modificación a la normativa de Derecho del Consumidor debiera regular de manera más detallada estas cláusulas, y según los reproches que se le efectúan, ya antes revisados, a modo de ejemplo, podrían modificarse varios aspectos, ya sea legalmente como en la práctica, los cuales exponemos a continuación.

Hemos estudiado, que una de las principales técnicas empleadas por el legislador en el ámbito de la protección del consumidor se traduce en el suministro de mayor información, lo que va muy de la mano de una mayor determinación del objeto del mandato, vale decir, se debe especificar desde un comienzo de la relación de consumo cómo se determinará el monto por el cual se otorgará el pagaré, con el mayor detalle y claridad posible. Esta información puede estar contenida en la misma cláusula, en otra cláusula del contrato o en un documento anexo suficientemente conocido por el deudor, en el cual se explique qué tasa se aplicará, cuál es el reajuste a aplicar, en qué casos se aplicará cada cual en caso de existir más de una opción, contener fórmulas de cálculos si estas están disponibles y una explicación de ellas en caso de ser muy complejas. De acorde a las nuevas tecnologías, sería ideal que se pusieran a disposición de los deudores plataformas tecnológicas donde ellos pudieran calcular de manera simple el monto actualizado de su deuda vigente y futura, revisar el detalle de cómo se llegó a dicha cifra,

además de los distintos plazos y alternativas de revisión de la misma, como también poner a su disposición en forma clara cuales son las alternativas de pago que tiene antes de que se suscriba el pagaré o se presente a cobro.

Asimismo, podrían establecerse límites tanto al monto máximo de los documentos de cobro como a su plazo de otorgamiento, de manera que los montos máximos de otorgamiento del pagaré digan relación con la capacidad crediticia que presente el cliente al momento de solicitar el crédito o el tipo de producto que le se entrega. El mandato se encontraría mucho más delimitado, protegería más a los deudores, y sería menos susceptible de ser considerado como un mandato en blanco.

Respecto de la irrevocabilidad, como ya vimos también, en la práctica muchas veces se estima necesario pactar la irrevocabilidad del mandato para que este surta efectos, al menos mientras la deuda se encuentre vigente, por lo que sería conveniente y sano transparentar, autorizando legalmente, además de detallar los casos en que se puede pactar y cuáles son sus límites.

Otro de los problemas que se presentan, y que derivan de la desigualdad en el poder de negociación entre las partes, propia de los contratos de adhesión, es la falta de instancias para que el deudor reclame frente a cobros abusivos o que considera no corresponden, y que ya fueron incluidos en el pagaré presentado a cobro. Sería aconsejable evaluar la existencia de una rendición de cuenta previa al cobro judicial, susceptible de ser revisada y objetada dentro de un plazo fatal, ya

que el envío de comprobantes al final de la gestión completada no está resultando suficiente para este cometido. Y si bien resultaría más complejo, no es del todo descartable que esta rendición de cuentas pueda exigirse al inicio del juicio ejecutivo, con la finalidad de aclarar tanto al tribunal como al demandado, si éste lo solicita, un resumen detallado de cómo se llegó al monto por el cual fue otorgado finalmente el pagaré, con plazos breves para no retrasar el juicio en forma significativa.

Por ser la Buena Fe sumamente importante en este ámbito, también podría estipularse que el pagaré presentado a cobro importe novación de la deuda al menos en ese monto, ya que como vimos ha sido señalado como una conducta contraria a la buena fe, además de derivar del desequilibrio en el poder negociador de las partes, y como ya sabemos, ambos factores conjugados pueden constituir una cláusula abusiva susceptible de ser declarada nula.

Por último, podría establecerse una mayor supervisión por parte de los organismos correspondientes, así como una revisión voluntaria de los contratos realizada por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), pero dicha revisión y certificación debiera ser realizada producto a producto, cláusula a cláusula, no a la institución financiera completa, ya que al ser tan ambiciosa podría suceder que no tenga efectos prácticos, como sucedió con el fallido Sello Sernac. Debemos tener en cuenta que esta revisión solo establecería una presunción en favor de la entidad financiera, ya que quien califica la legalidad o no de la cláusula será siempre un

tribunal de justicia, no obstante, si se establece una revisión eficiente puede constituir una técnica de gran ayuda al mercado.

Como ya hemos visto, en el mercado crediticio existe la necesidad de establecer un mecanismo de cobranza eficiente, que sea seguro y rápido para no disparar niveles de riesgo y costos del acreedor, y en consecuencia, tampoco para los deudores. Esto ha provocado que a pesar de existir prohibiciones absolutas, el mercado se las ha arreglado para seguir funcionando mediante la utilización de mandatos otorgados con la finalidad de obtener un pagaré. Es así que paralelamente a una prohibición absoluta es necesario ofrecer alguna opción que no implique necesariamente acudir a un procedimiento declarativo de cobranza tal como lo conocemos, o que al menos sea más breve y simplificado. En resumen, se debe poder conciliar la protección de los deudores, manifestada en este caso en su derecho a contar con toda la información posible y a su debida defensa frente a los acreedores, como a la legítima necesidad de éstos últimos de contar con un medio de cobranza rápido y eficiente, que no eleve los costos de cobranza y el riesgo.

## BIBLIOGRAFIA

### FUENTES BILIOGRAFICAS

ALESSANDRI RODRIGUEZ, ARTURO. 2010. La Autocontratación o el acto jurídico consigo mismo. En: Doctrinas Esenciales. Derecho Civil. Contratos. Tomo I. Editorial Punto Lex S.A. Santiago, Chile. pp. 177-276

ALVARADO AGUIRRE, CLAUDIO. 2013. La Eficacia de un mandato otorgado para el llenado y suscripción de un pagaré en reconocimiento de una deuda. Un antes y un después de la ley N° 20.555. En: El Mandato, Ensayos doctrinarios y comentarios de jurisprudencia. Santiago, Chile. Legal Publishing. pp. 219-232

BARRIENTOS CAMUS, FRANCISCA. 2019. Lecciones de Derecho del Consumidor. 1era edición. Santiago, Chile. Thomson Reuters. 252 p.

BRAVO VALLEJOS, RODRIGO y JUPPET EWING, MARIA FERNANDA. 2012. Cuestionamiento de validez del mandato para completar pagarés y letras de cambios en blanco como parte de un contrato de adhesión. En: Revista actualidad jurídica n°25. Enero 2012 - Universidad del Desarrollo. pp 487- 499

CAMPOS MARTINEZ, RODRIGO. 2015. El mandato como patente de curso en las relaciones de consumo con instituciones bancarias de retail. [en línea] Revista del

Colegio de Ayudantes de derecho UC. Vol. 2. 20 diciembre, 2015  
<http://www.coaduc.cl/revistacoaduc/el-mandato-como-patente/> [consulta: 18 de agosto 2016]

CAPRILE BIERMANN, BRUNO. 2013. La Ineficacia del mandato conferido por los clientes a instituciones financieras para suscribir pagarés a su favor, antes y después del Sernac Financiero (autocontratación, Irrevocabilidad y mandatos en blanco). En: Estudios de Derecho Civil VIII. Santiago, Chile. Legal Publishing. pp. 223-255

CARDENAS VILLARREAL, HUGO. 2014. La prohibición de los “mandatos en blanco” por la Ley 20.555: Crónica de un regulador cautivo. En: Estudios de Derecho Civil en homenaje a Gonzalo Figueroa Yañez. Santiago, Chile. Legal Publishing. pp. 37 – 53.

DE LA MAZA GAZMURI IÑIGO. 2007. ¿Llegar y llevar? Una mirada al crédito de las casas comerciales. Revista de Derecho (Valdivia). Vol. XX – N° 1 – julio 2007. pp 61-84

ESPINOZA VASQUEZ ÁLVARO. 2013. El Mandato in Rem Suam. Del Mandato que también interesa al mandatario. En: El Mandato, Ensayos doctrinarios y comentarios de jurisprudencia. Santiago, Chile. Legal Publishing. pp. 53-76

GONZALEZ CASTILLO, JOEL. 2017. Mandatos irrevocables: un cuestionamiento a su general aceptación. En: Revista Chilena de Derecho. Vol. 44 N°1. Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile pp. 33-57.

HERNANDEZ PAULSEN, GABRIEL. 2014. La obligación Precontractual de la entidad de crédito de Informar al cliente en los servicios bancarios y de inversión. Madrid, España. Marcial Pons Ediciones Jurídicas y Sociales S.A. 508 p.

ISLER SOTO, ERIKA. 2019. Derecho del Consumo, Nociones Fundamentales. 1era edición. Valencia, España. Tirant Lo Blanch.341 p.

PINOCHET OLAVE, RUPERTO. 2013. Modificación Unilateral del contrato y pacto de autocontratación: dos especies de cláusulas abusivas a la luz del derecho de consumo chileno. Comentario a la sentencia de la Excma. Corte suprema de 24 de abril de 2013 recaída en el caso Sernac con Cencosud. En: Revista Ius et Praxis, año 19, Vol. 1. Pp. 365-378

PIZARRO WILSON CARLOS. Las cláusulas abusivas. Una crítica al control represivo. En: Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso XXVI. Valparaíso, Chile. 2005. Semestre II. Pp. 391-404

REVECO URZUA, RICARDO. 2007. Una aproximación al conflicto de interés en el Código Civil chileno. En: Iuris Dictio, Antología de Artículos. Colegio De



Jurisprudencia Universidad San Francisco de Quito. Quito, Ecuador. Año 12. Vol. 14. Pp. 21-52

ROJAS COVARRUBIAS, NICOLAS. 2014. ¿Es el consumidor un mal padre de familia? Alcance del deber de cuidado exigible a los consumidores. En: Estudios de Derecho Civil X. Santiago, Chile. Thomson Reuters. pp. 413-431

SAN MARTIN NEIRA, LILIAN. 2013. Artículo 17 B G). En: La Protección de los Derechos de los Consumidores, comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores. Santiago, Chile. Legal Publishing. pp. 399-418

STITCHKIN BRANOVER, DAVID. 2016. El Mandato Civil. 5ta edición. Santiago, Chile. Editorial Jurídica de Chile. 534 p.

TAPIA RODRIGUEZ, MAURICIO y VALDIVIA OLIVARES, JOSE MIGUEL. 2002. Contrato por Adhesión Ley N° 19.496. 1era edición. Santiago, Chile. Editorial Jurídica de Chile. 199 p.

VIAL DEL RIO, VICTOR. 2003. Teoría General del Acto Jurídico. 5ta edición. Chile. Editorial Jurídica de Chile. 407 p.

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Historia de la Ley N° 20.555. Modifica Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor.

<https://www.bcn.cl/obtienearchivo?id=recursoslegales/10221.3/36884/1/HL20.555.pdf>

Boletín N° 9.728-03 Proyecto de ley que modifica la Ley 19.496, Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, con el fin de regular el procedimiento de modificación de los contratos de adhesión.

<https://www.senado.cl/appsenado/index.php?mo=transparencia&ac=doctoInformeAsesoria&id=7277>

Comentarios Modificación Ley N°19.496 Sobre Revocabilidad de los Mandatos, Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo Cámara de Diputados, Valparaíso, 14 de enero de 2014.

<https://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/Publicaciones?indice=15.3&idPublicacion=262&idContenido=10397&idCategoria=2511>

Informe de la comisión especial investigadora de los actos del gobierno vinculados a la implementación de la ley n° 20.027, que crea el crédito con aval del estado y, en general, de la legislación relativa al sistema de créditos para el financiamiento de la educación superior.

<https://www.camara.cl/pdf.aspx?prmID=43144&prmTIPO=INFORMECOMISION>

## FUENTES LEGALES:

CHILE, Código Civil

CHILE, Código de Comercio

CHILE, Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. 1997. Ley 19.496: Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

CHILE, Ministerio de Economía, Fomento Y Reconstrucción. 2011. Ley 20.555: Modifica Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor.

CHILE, Ministerio De Justicia. 1982. Ley: 18.092: Dicta nuevas normas sobre Letra de Cambio y Pagare y deroga disposiciones del Código de Comercio.

CHILE. Ministerio de Economía. 2012. Decreto número 42. Aprueba reglamento sobre información al consumidor de créditos hipotecarios

CHILE. Ministerio de Economía. 2012. Decreto número 43. Aprueba reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo

CHILE. Ministerio de Economía. 2012. Decreto número 44. Aprueba reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias.

CHILE, Ministerio de Economía. 1997. DFL N°3. Fija texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos y de otros cuerpos legales que se indican.

Compendio de Normas Contables para Bancos, Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, hoy CMF. Capítulo B-2. Circular 3.573 de 30 de diciembre de 2014.

Recopilación Actualizada de Normas Bancos (RAN), Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, hoy CMF. Capítulo 18-5. Circular N° 3.535 de 23 de abril de 2012.

## FUENTES JURISPRUDENCIALES:

- Corte Suprema Rol 1.894-2007 de 26 de agosto 2008
- Corte Suprema Rol 3.808-2008 de 20 de septiembre de 2009
- Corte Suprema Rol 6.515-2009 3 de enero de 2011
- Corte Suprema Rol 8.447-2011 31 de enero de 2012
- Corte Suprema Rol 496-2012 21 de junio de 2012
- Corte Suprema Rol 12.355-2011 de 24 de abril de 2013
- Corte Suprema Rol 18-2013 de 30 de abril 2013
- Corte Suprema Rol 925-2014 de 1 de julio 2014
- Corte de Apelaciones de Santiago Rol 471-2014 de 29 de julio 2014
- Corte Suprema Rol 13.838-2014 de 27 de agosto de 2014
- Corte de Apelaciones de Santiago Rol 2.228-2014 de 30 de octubre 2014
- Corte Suprema Rol 24.213-2014 de 17 de noviembre 2014
- Corte de Apelaciones de Antofagasta Rol 1.053-2014 de 21 de diciembre 2014
- Corte de Apelaciones de Santiago Rol 5.784-2015 de 7 de agosto 2015
- Corte Suprema Rol 5.868-2015 de 8 de septiembre de 2015
- Corte Suprema, Rol 42.468-2017 de 19 de marzo de 2018
- Corte Suprema Rol 100.759-2016 de 29 de noviembre de 2018