

**ÍÑIGO DE LA MAZA GAZMURI  
CARLOS PIZARRO WILSON  
DIRECTORES**

**LA PROTECCIÓN  
DE LOS DERECHOS  
DE LOS CONSUMIDORES**

**COMENTARIOS A LA LEY DE PROTECCIÓN  
A LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

**FRANCISCA BARRIENTOS CAMUS  
(COORDINADORA)**



**LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**  
**COMENTARIOS A LA LEY DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

© FUNDACIÓN FERNANDO FUEYO LANERI

2013 Legal Publishing Chile • Miraflores 383, piso 10, Santiago, Chile • Teléfono: 25105000 • [www.legalpublishing.cl](http://www.legalpublishing.cl)

Registro de Propiedad Intelectual N° 227.585 • I.S.B.N. 978 - 956 - 346 - 334 - 7

1ª edición junio 2013 Legal Publishing Chile

Tiraje: 500 ejemplares

Impresores: CyC Impresores - San Francisco 1434, Santiago

IMPRESO EN CHILE / PRINTED IN CHILE



ADVERTENCIA

La Ley N° 17.336 sobre Propiedad Intelectual prohíbe el uso no exceptuado de obras protegidas sin la autorización expresa de los titulares de los derechos de autor. El fotocopiado o reproducción por cualquier otro medio o procedimiento, de la presente publicación, queda expresamente prohibido. Usos infractores pueden constituir delito.

## ARTÍCULO 17 I

*Lilian San Martín Neira<sup>1</sup>*

**Artículo 17 I.-** Cuando el consumidor haya otorgado un mandato, una autorización o cualquier otro acto jurídico para que se pague automáticamente el todo o parte del saldo de su cuenta, su crédito o su tarjeta de crédito, podrá dejar sin efecto dicho mandato, autorización o acto jurídico en cualquier tiempo, sin más formalidades que aquellas que haya debido cumplir para otorgar el acto jurídico que está revocando.

En todo caso, la revocación sólo surtirá efecto a contar del período subsiguiente de pago o abono que corresponda en la obligación concernida.

La inexecución de la revocación informada al proveedor del producto o servicio dará lugar a la indemnización de todos los perjuicios y hará presumir la infracción a este artículo.

En ningún caso será eximente de la responsabilidad del proveedor la circunstancia de que la revocación deba ser ejecutada por un tercero.

**MODIFICACIONES:** *El texto del artículo 17 I no se encontraba en el texto original de la ley N° 19.496. Dicho texto fue agregado por el artículo 1 N° 3 de la ley N° 20.555, que introdujo los artículos comprendidos entre el 17 A y 17 L (ambos inclusive).*

**CONCORDANCIAS:** *Ley N° 19.496 artículos 1; 3 ter; 4; 17 B; 17 D; 17 J; 17 K; 39 B; y 62.*

*Reglamento Sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo artículos 3; 11; 15; 16; 17; 18; y 28.*

*Reglamento Sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias artículos 3; 11; 13; 15; 16; 17; 18; y 28.*

*Reglamento Sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios artículos 3; 11; 13; 15; 16; 17; 18; y 29.*

---

<sup>1</sup> Profesora de Derecho Civil y Romano, Universidad Alberto Hurtado. Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales Universidad de Concepción. Master's Degree, Derecho civil Università di Roma Tor Vergata. Doctor of Law (J.D.), Derecho privado Università di Roma Tor Vergata.

## COMENTARIO

La doctrina nacional tradicionalmente ha señalado que la revocabilidad del mandato es un elemento de la naturaleza y, como tal, puede ser eliminado por la voluntad de las partes.<sup>2</sup> Sin embargo, recientemente han surgido opiniones que discuten tal postura, sobre todo en materia de Derecho del consumo. En tal sentido se ha dicho que "hablar de mandato irrevocable en cierta medida nos parece un contrasentido, pues el mandato, por definición, es de confianza y ésta, qué duda cabe, no siempre será eterna".<sup>3</sup> Esta afirmación podría llegar a ser válida para los mandatos civiles, donde no hay norma expresa, pero no cuando se trate de mandatos mercantiles, puesto que aquí hay norma expresa que autoriza se pacte su irrevocabilidad, C.Com. artículo 241. Al respecto, cabe recordar que los contratos de crédito de consumo serán generalmente civiles para el consumidor y mercantiles para el proveedor. Por tanto, cuando menos respecto del mandato conferido por el consumidor al proveedor, la discusión queda todavía en pie.

Esa era precisamente la discusión que tenía en mente la Comisión Legislativa cuando decidió establecer las normas que regulan la irrevocabilidad del mandato en los créditos de consumo, así se desprende de la *historia fidedigna del establecimiento del artículo en comento*. En efecto, en la Historia de la ley N° 20.555, a propósito de tal artículo, se lee: "la norma se incorpora para evitar la discusión que se generaba porque los proveedores alegan que el mandato comercial es irrevocable, aunque para el consumidor es un acto de carácter civil".<sup>4</sup>

Por consiguiente, la norma tenía el preciso objetivo de terminar con los mandatos irrevocables en los créditos de consumo, zanjando la discusión en la materia. Así las cosas, teniendo en cuenta lo que dispone el artículo 17 B letra g), que prohíbe los mandatos irrevocables, más lo dispuesto en el artículo bajo análisis, deberíamos concluir que tratándose de créditos de consumo no es posible celebrar un *pacto de irrevocabilidad* del mandato.

Sin embargo, antes de arribar a una conclusión de tal naturaleza son necesarias algunas reflexiones sobre el punto. Así, es necesario establecer *i)* ¿qué tan cierto es que en el mandato civil la revocabilidad es un elemento de la naturaleza del contrato?; *ii)* ¿cuál es el sentido que debemos dar a la prohibición de los mandatos irrevocables en el marco de los créditos de consumo?; y *iii)* ¿cuál ha sido la interpretación reglamentaria en la materia?

<sup>2</sup> STICHKIN BRANOVER, David, *El mandato civil*. 5ª Ed. Actualizada por Gonzalo Figueroa Yáñez, Editorial Jurídica de Chile, Santiago, 2012, pp. 461 ss.

<sup>3</sup> Cfr. GONZÁLEZ CASTILLO, Joel, "Mandatos irrevocables: un cuestionamiento general", en *Estudios de Derecho Civil VII*, Santiago, 2002, pp. 351-360, p. 359.

<sup>4</sup> Cfr. Primer Informe de la Comisión De Economía. Historia de la ley N° 20.555, p. 189. En la tramitación de la ley N° 20.555, esta norma aparece en el primer trámite constitucional, por indicación de los diputados Auth, Chahín, Lorenzini, Montes y Robles. Vid Informe de la Comisión de Hacienda. Historia de la ley N° 20.555, p. 100.

i)

En materia civil, la irrevocabilidad del mandato generalmente se ha justificado en dos fundamentos: *a)* la autonomía de la voluntad. Se dice que la posibilidad de revocar es un derecho del mandante, el cual puede ser renunciado en conformidad al artículo 12 C.C.; *b)* los intereses involucrados en el mandato. Si el mandato interesa no sólo al mandante, sino también al mandatario o a un tercero, el mandato sería irrevocable, incluso sin pacto expreso. Éste sería el caso de los artículos 1584 y 1585 del Código Civil, disposiciones aducidas como consagración expresa de la irrevocabilidad del mandato. A decir verdad, ninguno de estos dos argumentos es suficientemente categórico.

En primer lugar, el artículo 12 C.C. es un artículo general, que no puede pasar a llevar los elementos esenciales del contrato. En consecuencia, así como las partes no pueden pactar una compraventa sin precio, si concluyéramos que la revocabilidad es un elemento de la esencia del contrato de mandato, las partes no pueden eliminarla. En suma, la discusión no se pone en el plano de autonomía de la voluntad, sino en el plano de los elementos esenciales y naturales del contrato de mandato<sup>5</sup>, cuestión que no está reglada por el artículo 12 C.C.

En segundo lugar, los artículos 1584 y 1585 no son un buen ejemplo de irrevocabilidad del mandato. Estos artículos se refieren al *diputado para el pago*, incorporando en nuestra legislación la institución romana del *adiectus solutionis causa*. Siguiendo en esta parte al Derecho Romano y las Siete Partidas, A. BELLO estableció la figura del *adiectus*, como un tercero a quien el deudor puede pagar con los mismos efectos liberatorios que se producirían si pagara directamente al acreedor, a menos que éste hubiese ya entablado demanda de pago<sup>6</sup>, agregando que el acreedor podrá revocar judicialmente el nombramiento cuando el deudor no tenga interés en ello.<sup>7</sup> En el derecho moderno, el nombramiento del *adiectus* puede hacerse en la celebración del contrato respectivo o bien en una estipulación posterior, pero siempre necesita de la intervención de estipulante (acreedor) y del (promitente) deudor.<sup>8</sup> En cualquier caso,

<sup>5</sup> Sobre el problema de los pactos como fuentes de modificación del contrato y la autonomía de la voluntad, *vid* CARDILLI, Riccardo, "El problema de la resistencia del tipo contractual en el Derecho romano, entre: 'natura contractus' y 'forma iuris'" en *Revista Roma e América*, No 26, 2008, pp. 161-220.

<sup>6</sup> *Vid* D. 46.3.59; D. 46.1.23; P. 5<sup>a</sup>. tit. 14, L. 5.

<sup>7</sup> En esta parte A. BELLO se aparta de la concepción romanista del *adiectus* y, siguiendo a POTHIER, establece que el acreedor puede obtener la revocación judicial del nombramiento, siempre que el deudor no tenga interés en mantenerlo o bien el acreedor pruebe un justo motivo para la revocación.

<sup>8</sup> En Roma, en cambio, la *adiectio* se producía al momento de la estipulación, el estipulante se hacía prometer "*mihi aut Titio dari*", esta fórmula concedía al deudor una facultad irrevocable de elección, pudiendo pagar, a su arbitrio, o al acreedor estipulante o al *adiectus* Ticio. Toda vez que la

su designación constituye una cláusula más del contrato corriente entre acreedor y deudor,<sup>9</sup> mientras que la relación existente entre acreedor y *adiectus* es indiferente para los efectos de su nombramiento. Así las cosas, el acreedor no puede revocar el nombramiento del *adiectus*, pero no porque entre ellos haya un mandato irrevocable, sino porque el nombramiento forma parte del contrato vigente entre acreedor y deudor y, como tal, “no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo por causas legales” C.C. artículo 1545.

ii)

Establecido que en el derecho común no existen argumentos concluyentes que nos lleven a aceptar la irrevocabilidad del mandato, debemos centrarnos en el derecho del consumo. En primer lugar debemos recordar que en virtud de los artículos 17 B letra g) y 17 I de la ley N° 19.496, en el marco de un contrato de crédito de consumo, están prohibidos los *mandatos irrevocables*. Sin embargo, resulta legítimo preguntarse ¿cuál es el alcance que debemos dar a esta prohibición? En particular, es necesario establecer si no hay ninguna posibilidad pactar la irrevocabilidad del mandato o bien, así como se ha entendido en derecho civil, el mandato es revocable mientras no involucre los intereses del mandatario o de terceros.

Si consideramos que el objetivo de la norma es evitar los mandatos irrevocables por ser considerados *abusivos* y, a su vez, que el gran problema en este sentido lo representan precisamente los mandatos en que el consumidor confiere mandato para que el proveedor tenga mayores seguridades de pago, necesariamente debemos concluir que todos los mandatos en materia de consumo interesan tanto al mandante como al mandatario, y esta era una circunstancia conocida por el legislador al tiempo de dictar la norma.

Por consiguiente, no es posible concluir que los únicos mandatos en que queda prohibido el *pacto de irrevocabilidad* son los mandatos que interesan exclusivamente al mandante (consumidor), pues esto hace que la norma pierda su razón de ser. Necesariamente, debemos llegar a la conclusión que cualquiera sea el titular del interés involucrado en el mandato, el pacto de irrevocabilidad es *abusivo* y, en consecuencia, nulo, conforme dispone el artículo 17 E.

---

facultad de elección se la daba el contrato, no la mera voluntad del acreedor, el deudor podía siempre pagar a Ticio y se liberaba *ipso iure*, incluso en el caso que el acreedor se lo prohibiera, D. 46.3.12.3. Vid CUGIA, Stanislao, *L'adiectus solutionis causa*; Napoli, Lorenzo Alvano, 1919, pp. 8 ss.

<sup>9</sup> En el mismo sentido, señala Claro Solar que en estos casos “se ha querido dar al deudor una facilidad con esta diputación que constituye una cláusula del contrato; y el acreedor no puede prohibir que el deudor pague al tercero designado, a menos que haya demandado al deudor o que pruebe justo motivo para tal prohibición”. Cfr. CLARO SOLAR, Luis, *Explicaciones de derecho civil chileno*, Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 1992, vol. V, p. 358. Diversamente, en el sentido que lo considera un mandatario, vid ABELIUK MANASEVICH, René, *Las obligaciones*, 3ª ed., Santiago, Editorial Jurídica de Chile, 1993, vol. II, p. 505.

## iii)

Sin embargo, al dictar los respectivos Reglamentos, el Ejecutivo hizo una interpretación que contradice la conclusión alcanzada, en cuanto distingue entre: a) mandatos cuya ejecución interese exclusivamente al consumidor-mandante, que serán siempre revocables; y b) mandatos que interesan al proveedor o a un tercero, en cuyo caso la revocación queda condicionada a la extinción de las obligaciones del mandatario.

En tal este sentido puede leerse: “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 Proveedor o a un tercero, 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”.<sup>10</sup>

La norma transcrita resulta incongruente a la luz de los objetivos perseguidos por la norma y, además, transgrede las facultades delegadas por el legislador en el Ejecutivo.

En efecto, en el contexto de un crédito de consumo los mandatos se confieren como un mecanismo para otorgar al proveedor seguridades en el cobro de sus créditos, por tanto, una vez que se hayan extinguido todas las obligaciones del consumidor, el mandato no tiene razón de ser y generalmente se extinguirá por efecto del principio *lo accesorio sigue la suerte de lo principal*. Excepcionalmente, la extinción de las obligaciones del consumidor no implicará la extinción del contrato, en tales casos, la revocación del mandato deberá ser expresa y el proveedor no podrá condicionar la subsistencia del contrato principal a la subsistencia del mandato.<sup>11</sup> Según la interpretación reglamentaria, sería sólo para este segundo y excepcional caso que estarían dadas las normas de la Ley del Consumidor que regulan la irrevocabilidad del mandato.

---

<sup>10</sup> Cfr. Reglamento Sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios, DS. 42/2012, Ministerio de Economía, artículo 18.

<sup>11</sup> El proyecto de Reglamento sometido a consulta ciudadana en el verano de 2012 contenía una disposición según la cual “la revocación del mandato por el Consumidor podrá constituir una causal de término anticipado del Crédito [...] por parte del Proveedor si estuviere incorporada en el respectivo contrato. Este término anticipado se hará efectivo en el plazo razonable que establezca el contrato y que, en todo caso, no podrá ser inferior a quince días contado desde su notificación al Consumidor”. Cfr. Borrador de trabajo reglamento sobre información al consumidor de créditos hipotecarios. Ministerio de Economía, artículo 18. Esta cláusula era del todo atentatoria de la disposición legal, pues en práctica significaba el reconocimiento de los mandatos irrevocables y, en consecuencia, ella no fue incluida en el Reglamento definitivo.

Por otro lado, el artículo 17 I es claro en señalar que el consumidor “podrá dejar sin efecto dicho mandato, autorización o acto jurídico *en cualquier tiempo*”; por lo demás, el artículo 17 B letra g) señala: “se prohíben los mandatos que no puedan ser revocados por el consumidor”. Así, la Ley no hace ninguna distinción respecto de los intereses involucrados en el mandato, ni tampoco respecto de la existencia o no de obligaciones pendientes; por tanto, las distinciones formuladas por el ejecutivo derechamente transgreden la potestad reglamentaria que le fue conferida.

*iv)*

En conclusión, en virtud de los artículos 17 B letra g) y 17 I de la ley N° 19.496, en el marco de los créditos de consumo quedan *prohibidos* los mandatos irrevocables y el consumidor queda autorizado para revocar el mandato *en cualquier tiempo*, independientemente de si tiene o no obligaciones pendientes y de quién tenga interés en el mandato. La sanción al pacto de irrevocabilidad es la nulidad, conforme establece el artículo 17 E.

Sin embargo, al dictar los respectivos reglamentos, el Ejecutivo realizó distinciones e impuso requisitos que no estaban previstos en la Ley. En consecuencia, actualmente hay una *antinomia* entre la Ley y sus Reglamentos, que deberá ser resuelta por los jueces al momento de aplicar las disposiciones en cuestión.

Para resolver dicha antinomia, los tribunales deberán tener en consideración que cuando se confiere al Presidente de la República de la potestad reglamentaria de ejecución, el reglamento a dictar tiene por objeto “facilitar la aplicación de las leyes sin añadir derechos, ni imponer cargas; regula aspectos de detalle, no pudiendo agregar requisitos”.<sup>12</sup> En suma, “la autoridad ejecutiva deberá respetar lo dispuesto por la ley en todos sus extremos. En caso contrario, tal reglamento será calificado de ilegal o inválido, pues la ley se impone por su mayor jerarquía”.<sup>13</sup>

Por tanto, aplicando el *principio de jerarquía* que impera en nuestro ordenamiento jurídico,<sup>14</sup> los tribunales deberán abstenerse de aplicar las disposiciones reglamentarias en virtud de las cuales el Consumidor no pueda revocar los mandatos “en cualquier tiempo”, tal y como dispuso la ley N° 20.555.<sup>15</sup>

<sup>12</sup> PIERRY ARRAU, Pedro, “El ámbito de la ley” en AA. VV., *Proceso legislativo en Chile*, Valparaíso, CEAL-UCV, 1991, p. 82.

<sup>13</sup> Cfr. CORDERO QUINZACARA, Eduardo, “Los principios y reglas que estructuran el ordenamiento jurídico chileno” en *Revista Ius et Praxis*, Año 15, N° 2, 2009, pp. 11-49, p. 34.

<sup>14</sup> *Vid* CORDERO QUINZACARA, (n. 12), p. 38 ss.

<sup>15</sup> Somos conscientes de que esta conclusión puede prestarse para abusos, pues también hay Consumidores inescrupulosos. Este riesgo hubiera sido mejor afrontado si la ley hubiera establecido, por ejemplo, que el Consumidor podrá revocar el mandato mientras no registre incumplimientos con la entidad crediticia. Sin embargo, el actual texto legal no permite ésta, ni otra distinción.