



## Termino de Contrato de adhesión

James Wilkins B  
jwilkins@bcn.cl

### Introducción

A solicitud del requirente, se analiza la normativa aplicable a las compañías telefónicas en cuanto a la obligación de informar en sus páginas web o sucursales sobre la forma en que los clientes pueden poner fin al contrato con dicha compañía, puedo informarte lo siguiente.

#### 1. Ley de protección de derechos de consumidores: Contrato de adhesión

El artículo 17 A inc. 1º de la Ley N° 19.496, de protección de los derechos de los consumidores, ubicado en el párrafo sobre “normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión”, obliga a los proveedores de contratos de adhesión -como son los contratos de servicios masivos de telecomunicaciones- a informar en términos simples, los medios físicos y tecnológicos a través de los cuales los consumidores pueden ejercer sus derechos y la forma de término del contrato, cuando corresponda, según lo establecido en él y en la normativa aplicable.

Textualmente la norma dispone:

Artículo 17 A.- Los proveedores de bienes y servicios cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión deberán informar en términos simples el cobro de bienes y servicios ya prestados, entendiéndose por ello que la presentación de esta información debe permitir al consumidor verificar si el cobro efectuado se ajusta a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones descritos en el contrato. Además, toda promoción de dichos bienes y servicios indicará siempre el costo total de la misma. Estos proveedores deberán informar, además, en términos simples, los medios físicos y tecnológicos a través de los cuales los consumidores podrán ejercer sus derechos y la forma de término del contrato, cuando corresponda, según lo establecido en él y en la normativa aplicable.

En el mismo sentido, el inciso tercero del citado artículo obliga a los proveedores a informar – ahora al momento de la celebración del contrato- de los mecanismos y condiciones para que el consumidor pueda darle término.

La norma no se agota en el deber de informar antes enunciado, sino que contiene disposiciones que buscan evitar que los proveedores dificulten las gestiones de los consumidores para ponerle término a un contrato de adhesión. Al efecto, la ley estipula:

- La prohibición de los proveedores de condicionar el término del contrato al pago de montos adeudados o a restituciones de bienes y,

- La Prohibición de los proveedores de establecer condiciones más gravosas que aquellas exigidas para su celebración. Es decir, la terminación del contrato no puede suponer para el consumidor mayores dificultades o trámites que los dispuestos para la contratación del mismo.

En cuanto a la sanción por incumplimiento de estas normas, junto con aplicarse el régimen de multas general del estatuto protector de los derechos de los consumidores, la ley de protección de los derechos de los consumidores, establece que se tendrá por no escrito cualquier estipulación en contrario que puedan contener los contratos.

El inciso 31 del citado artículo 17 A, textualmente señala:

En el momento de la celebración del contrato, deberán informar los mecanismos y condiciones para que el consumidor pueda darle término. Los proveedores no podrán condicionar el término del contrato al pago de montos adeudados o a restituciones de bienes y, en ningún caso, establecer condiciones más gravosas que aquellas exigidas para su celebración. Todo pacto en contrario se tendrá por no escrito. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso octavo del artículo 17 D sobre productos o servicios financieros, en relación con el monto que se debe pagar para poner término anticipado al contrato.

Por tanto, se concluye que el estatuto protector de los consumidores contiene normas destinadas a normar la información que los proveedores de contratos de adhesión deben entregar a los consumidores para poner término a dichos contratos. Es más, prohíbe a los proveedores dificultar la acción de poner término a los mismos por parte de los consumidores. Dichas normas son aplicables a los servicios de telefonía, cuando son celebrados con un consumidor final, pues se trataría de contratos de “adhesión”, ya que sus cláusulas “han sido propuestas unilateralmente por el proveedor (compañía de telefonía) sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido” (art. 1 numeral 6).

## Referencias

- Ley N° 19.496, disponible en: <https://bcn.cl/3ckqy> (Julio, 2023).

---

### Nota Aclaratoria

Asesoría Técnica Parlamentaria, está enfocada en apoyar preferentemente el trabajo de las Comisiones Legislativas de ambas Cámaras, con especial atención al seguimiento de los proyectos de ley. Con lo cual se pretende contribuir a la certeza legislativa y a disminuir la brecha de disponibilidad de información y análisis entre Legislativo y Ejecutivo.



Creative Commons Atribución 3.0  
(CC BY 3.0 CL)

I.