



FICHAJE DE SENTENCIAS
CLÁUSULAS ABUSIVAS

COORDINADOR
Hernán Cortez López

Academia de Derecho y Consumo
2017

ÍNDICE

| | |
|---|---|
| 1. RESEÑA Y EXPLICACIÓN DEL SISTEMA DE VOCES----- | 3 |
| 2. ÍNDICE CRONOLÓGICO DE SENTENCIAS TRABAJADAS----- | 4 |
| 3. FICHAS DE SENTENCIAS----- | 9 |

RESEÑA Y EXPLICACIÓN DEL SISTEMA DE VOCES

El tema objeto del fichaje consiste en “las cláusulas abusivas en el derecho privado del consumo”, lo que implica la recolección y fichaje de la mayor cantidad posible de sentencias en que se discuta la existencia de cláusulas abusivas en contratos de adhesión.

A continuación se explica el cuadro de voces utilizado para clasificar las fichas:

| Mercado | Problema | Solicitud |
|-------------------------|-------------------------------|----------------------|
| Aerolíneas | Cobros indebidos | Cambio |
| Automotriz | Cumplimiento tardío | Indemnización |
| Cementerios | Derecho a retracto | Multa |
| Educación | Ejercicio de un derecho | Nulidad del contrato |
| Estacionamientos | Enriquecimiento sin causa | Rebaja del precio |
| Gimnasios | Fallas | Restitución |
| Inmobiliaria | Garantía legal | |
| Internet | Limitación de responsabilidad | |
| Salud | Modificación unilateral | |
| Seguros | Pérdida del objeto | |
| Supermercados | Publicidad engañosa | |
| Servicios financieros | Robo | |
| Servicios de recreación | Término unilateral | |
| Retail | | |
| Tarjetas de crédito | | |
| Telefonía | | |
| Televisión por cable | | |
| Tiempo compartido | | |
| Transporte | | |

1. MERCADO

Clasificación que atiende al mercado en que se transa el bien o servicio objeto del contrato.

2. PROBLEMA

Según el problema que alega el consumidor para fundamentar su denuncia o demanda y que dice relación con estipulaciones contractuales o prácticas del proveedor que infringen las disposiciones de la Ley 19.496 u obstaculizan el ejercicio de un derecho.

3. SOLICITUD

Según si se solicita el ejercicio de la garantía legal, indemnización, multa, o la nulidad del contrato en su integridad.

ÍNDICE CRONOLÓGICO DE SENTENCIAS TRABAJADAS

1. Corte de Apelaciones de Santiago, LORENA PEREZ con ALMACENES PARIS, 4316-2003, 05-01-2005
2. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC y ARIEL ALVAREZ MARIHUÁN con TERRA NETWORKS CHILE S.A., 3759-2003, 12 de enero de 2005
3. Sin registro, SERNAC con MANQUEHUE NET S.A., 60551-2, 20 de abril de 2005
4. 1° Juzgado de Policía Local de Puerto Montt, MARTA CONTRERAS con CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA SALESIANO DON BOSCO, 2886-04, 19 de enero de 2005
5. Sin registro, SERNAC con TELEFÓNICA MÓVIL, 12714-2002, 17 de octubre de 2005
6. 1° Juzgado de Policía Local de Santiago, SERNAC con TELEFÓNICA MÓVIL, 14323-2002, 17 de octubre de 2005
7. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC y CUEVAS IRARRÁZABAL con TELEFÓNICA MOVIL, 7900-2003, 17 de octubre de 2005
8. 2° Juzgado de Policía Local de Las Condes, SERNAC y ADRIANA CHAMORRO con BELLSOUTH COMUNICACIONES S.A., 116040-5-2003, 19 de octubre de 2005
9. 1° Juzgado de Policía Local de Santiago, SERNAC con TELEFÓNICA MÓVIL, 12885-2002, 20 de octubre de 2005
10. 1° Juzgado de Policía Local de Santiago, SERNAC y con TELEFÓNICA MÓVIL, 12001-2002, 20 de octubre de 2005
11. Corte de Apelaciones de Antofagasta, Sin registro, 122-2005, 2 de noviembre de 2005
12. 1° Juzgado de Policía Local de Santiago, SERNAC y con TELEFÓNICA MÓVIL, 10580-2002, 27 de diciembre de 2005
13. 1° Juzgado de Policía Local de Santiago, SERNAC y con TELEFÓNICA MÓVIL, 5890-2003, 27 de diciembre de 2005
14. Sin registro, SERNAC con TELEFÓNICA MÓVIL, 19583-2003, 27 de diciembre de 2005
15. Sin registro, SERNAC con TELEFÓNICA MÓVIL, 12777-2002, 27 de diciembre de 2005
16. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC y HERRERA GONZÁLEZ con TELEFÓNICA MÓVIL , 5267-2004, 27 de diciembre de 2005
17. 3° Juzgado de Policía Local de Las Condes, SERNAC con ENTEL S.A., 17970-1-2005, 18 de enero de 2006

18. 1° Juzgado de Policía Local de Santiago, SERNAC con TELEFÓNICA MOVIL, 12778-2002, 30 de enero de 2006
19. 1° juzgado de Policía Local de Santiago, SERNAC con TELEFÓNICA MOVIL, 9970-2002, 30 de enero de 2006
20. Sin registro, SERNAC con TELEFÓNICA MÓVIL, 12712-2002, 30 de enero de 2006
21. Sin registro, SERNAC con CLÍNICA MÓVIL DE EMERGENCIA, 50463-2003, Sin registro
22. Corte de Apelaciones, SERNAC y otro con TELEFÓNICA MÓVIL, 7874-2003, 30 de enero de 2006
23. 1° Juzgado de Policía Local de Santiago, SERNAC y con TELEFÓNICA MOVIL, 183-2004, 20 de febrero de 2006
24. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC y ALEJANDRO OSSANDON con BELLSOUTH COMUNICACIONES S.A., 8266-2005, 3 de mayo de 2006
25. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC y JUAN MENESES ZARATE con BELLSOUTH COMUNICACIONES S.A., 103-2006, 10 de mayo de 2006
26. 1° Juzgado de Policía Local de Santiago, SERNAC con TELEFÓNICA MOVIL, 10909-2002, 10 de junio de 2006
27. Corte de Apelaciones de Santiago, ORLANDO GONZÁLEZ OPORTO con VINCI PARK CHILE SOCIEDAD ANÓNIMA, 1258-2006, 16 de junio de 2006
28. Corte de Apelaciones, SERNAC con BELLSOUTH COMUNICACIONES S.A., 4609-2006, 4 de octubre de 2006
29. 1° Juzgado de Policía Local de Puerto Montt, JEANETTE DEL PILAR NENEN con PLANNING CORPORATION S.A., 992-2006, 20 de octubre de 2006
30. 3° Juzgado de Policía Local de Providencia, PATRICIO ÁLVAREZ CARCAMO con UNIVERSIDAD FINIS TERRAE, 7997-4-2006, 15 de diciembre de 2006
31. Juzgado de Policía Local de Rengo, GLADYS LIVACIC con CEMENTERIO PARQUE DE RENGO, 173.969, 14 de marzo de 2007
32. Corte de Apelaciones de Santiago, Sin registro, 502-2007, 11 de julio de 2007
33. Corte de Apelaciones de Santiago, ZACARIAS ASCENCIO CARRIO y OTROS con EL RETIRO INMOBILIARIA E INVERSIONES, 3040-2007, 18 de julio de 2007
34. 1° Juzgado de Policía Local de Santiago, MOLINA BAHAMONDES MIGUEL con THE KING LTDA, 19163-2006, 5 de septiembre de 2007

35. Corte de Apelaciones de Santiago, JUAN PABLO CAMUS VALVERDE con COMERCIALIZADORA ALDO MANATAGUA S.A., 3746-2007, 21 de septiembre de 2007
36. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC con CONCESIONARIA SUBTERRA S.A., 3437-07, 10 de agosto de 2007
37. Corte de Apelaciones, SERNAC con PARQUE CEMENTERIO EL PRADO, 484-2007, 13 de agosto de 2007
38. Corte de Apelaciones de Valparaíso, ENRIQUE ESTAY VARAS con INMOBILIARIA HIPPOCAMPUS, 874-2007, 4 de octubre de 2007
39. Corte de Apelaciones de Santiago, PATRICIO PEÑALOZA con INVERSIONES S.A., 4413-2007, 10 de octubre de 2007
40. 2° Juzgado de Policía Local de Copiapó, GEMMA SANCHEZ GARZÓN con UNIVERSIDAD DEL MAR, 3296-2007, 27 de noviembre de 2007
41. 1° Juzgado de Policía Local de Iquique, CRISTIÁN ARAYA con IQUIQUE STORES S.A., TIENDAS RYPLEY, 1346-E, 31 de enero de 2008
42. Sin registro, SERNAC con CIA. DE TELECOMUNICACIONES DE CHILE S.A., 07-12-7919, 10 de marzo de 2008
43. Corte de Apelaciones de Santiago, RAMÍREZ con H-NETWORK S.A. , 1158-2008 , 23 de abril de 2008
44. Corte de Apelaciones de Santiago, SERVICIOS FINANCIEROS PROGRESO S.A. con MIGUEL WENCESLAO, 3215-2007, 4 de julio de 2008
45. Corte de Apelaciones de Santiago, PATRICIO DEL CARMEN PARRA PARRA con UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO, 2335-2008, 5 de julio de 2008
46. Corte de Apelaciones de Santiago, MARÍA EUGENIA HUBNER GUZMÁN y OTRO con UNIVERSIDAD MAYOR, 8775-2004, 11 de julio de 2008
47. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC y CONSTANZA SALAS MEZA con UNIVERSIDAD PEDRO DE VALDIVIA, 4192-2008, 13 de agosto de 2008
48. Corte Suprema, SERNAC con VTR Banda Ancha (Chile) S.A., 3528-08, 18 de noviembre de 2008
49. 23° Juzgado Civil de Santiago, SERNAC con INMOBILIARIA LAS ENCINAS DE PEÑALOEN S.A., C-14872-2008, 27 de noviembre de 2008
50. 1° Juzgado de Policía Local de Iquique, MELISSA HIDALGO LARRAGUIBEL con ALMACENES PARIS S.A., 1574-E, 30 de marzo de 2009
51. Corte Suprema, SERNAC con VTR Banda Ancha (Chile) S.A., 1672-09, 18 de mayo de 2009

52. Corte Suprema, SERNAC con VTR Banda Ancha (Chile) S.A., 1672-09, 18 de mayo de 2009
53. 4° juzgado de Policía Local de Santiago, SERNAC con UNIVERSIDAD ARCIS , 16307-2008, 30 de julio de 2009
54. Corte de Apelaciones de Santiago, MIGUEL VILLAR FERNÁNDEZ con TICKETMASTER CHILE S.A., 10126-2009, 30 de septiembre de 2009
55. Juzgado de Policía Local de Independencia, SERNAC y HUGO CARMONA con PARQUIMETROS S.A., 48136-09, 27 de octubre de 2009
56. Corte de Apelaciones de Santiago, MARIO FERNANDEZ GIORDANO con BANMEDICA S.A., 202-2009, 30 de noviembre de 2009
57. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC y FABIOLA POBLETE CAREZ con GRUNFELD AUTOMOTRIZ S.A., 10903-2009, 9 de diciembre de 2009
58. Sin registro, SERNAC con ROSSELOT Y FIGUEROA LTDA., 1924-9-2008, 24 de diciembre de 2009
59. 2° Juzgado de Policía Local de Las Condes, JARPA con LAN, 73.645-5-2009, 18 de enero de 2010
60. 1° Juzgado de Policía Local de Osorno, JOHANNE TREIMÚN con CHILEXPRESS S.A., 3174-09, 15 de febrero de 2010
61. Juzgado de Policía Local, LUNA con ADMINISTRADORA DE CRÉDITOS COMERCIALES PRESTO, 3372-JP, 24 de febrero de 2010
62. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC y CASTRO ITURRIETA con DERCO CENTER S.A., 11060-2009, 25 de marzo de 2010
63. 2° Juzgado de Policía Local de Antofagasta, LIDIA MORALES con TIENDA COMERCIAL HITES, 912-2010, 15 de junio de 2010
64. 1° Juzgado de Policía Local de Iquique, LUIS ORTEGA PONCE con LAN COURIER STAFF S.A., 1531-E, 28 de junio de 2010
65. Corte de Apelaciones de Santiago, CLAUDIO FLORES ARAYA con THERMAS INTERNATIONAL S.A., 927-2010, 21 de julio de 2010
66. Corte de Apelaciones de Copiapó, Sin registro, 24-2010, 16 de agosto de 2010
67. 1° Juzgado de Policía Local de Copiapó, JUAN GOMEZ GARCIA con INMOBILIARIA ECOMAC S.A., 3282-2009, 17 de agosto de 2010
68. Corte Suprema, ESTER CONTRERAS FUENTES con HOSPITAL CLÍNICO DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE, 8905-11, 28 de diciembre de 2011

69. Corte de Apelaciones de Valdivia, MARÍA DEL CARMEN LLEFI y OTROS con ADMINISTRADORA DE PARQUES DOBRO LTDA, 237-2011, 1 de marzo de 2012
70. Corte de Apelaciones de Santiago, Sin registro con UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO, 1905-2011, 14 de mayo de 2012
71. Corte de Apelaciones de Santiago, SOLANGE AZCÁRATE VALENZUELA con CRYO-CELL DE CHILE S.A., 1474-2012, 5 de junio de 2013
72. Corte de Apelaciones de Santiago, SERNAC con GIMNASIOS PACIFIC FITNESS CHILE LTDA, 1693-2015, 11 de mayo de 2015
73. Corte Suprema, SERNAC con TICKETMASTER CHILE S.A., 1533-2015, 7 de julio de 2016
74. Corte de Apelaciones de Concepción, BORIS AVILA ORTÍZ con INMOBILIARIA INTEGRAL LIMITADA, 159-2016, 18 de agosto de 2016
75. Corte Suprema Primera Sala, FRANCISCO RAMÍREZ MORENO con UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO, 799-2016, 24 de agosto de 2016
76. Corte Suprema, SERNAC con CRÉDITOS ORGANIZACIÓN Y FINANZAS S.A., 4903-15, 11 de octubre de 2016

FICHAS DE SENTENCIAS

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°1

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | LORENA PEREZ y SERNAC con ALMACENES PARIS |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Santiago |
| Ministros: | Dahm Oyarzún, Jorge; Poblete Méndez, Juan Antonio; Valdés Aldunate, Raúl Patricio (abogado integrante) |
| N° Rol: | 4316-2003 |
| Fecha: | 5 de enero de 2003 |
| Sentencia: | Confirma con reducción de monto |

Voces: Seguros, término unilateral, multa, indemnización.

Hechos:

Una consumidora contrata un seguro de cesantía denominado “Sueldo seguro”, del cual podría hacer uso a partir del cuarto mes contado desde la fecha de suscripción. No obstante, transcurrido el plazo señalado el proveedor puso término de forma unilateral al contrato.

La consumidora presenta un reclamo ante el SERNAC, tras lo cual la institución denuncia a ALMACENES PARIS. Asimismo, interpone demanda civil solicitando la indemnización de los perjuicios patrimoniales y morales.

En primera instancia, se acoge la denuncia infraccional y demanda civil, condenando a ALMACENES PARIS al pago de \$500.000 a título de daño moral. Decisión confirmada por la Corte de Apelaciones, que reduce el monto a \$250.000.

| |
|---|
| <p>Resumen de la decisión del tribunal:</p> <p>El tribunal señala que el negocio celebrado entre las partes es un contrato por adhesión por lo que le son aplicables las disposiciones de la Ley 19.496. Dicho esto, el tribunal acoge la denuncia ya que el proveedor infringió el artículo 16 letra a) de dicha ley.</p> <p>Respecto a la demanda civil, la acoge solo en relación al daño moral (por no acreditarse el perjuicio patrimonial), fundado en la sensación de indefensión y abuso experimentada por una persona normal en los hechos que motivan la causa.</p> <p>Artículos que fundamentan la decisión: 16 letra a) de la Ley 19.496.</p> |
|---|

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°2

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | SERNAC y ARIEL ALVAREZ MARIHUÁN con TERRA NETWORKS CHILE S.A. |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Santiago |
| Ministros: | Villarroel Ramírez, Cornelio; Gajardo Galdames, Carlos; Herrera Valdivia, Oscar. |
| N° Rol: | 3759-2003 |
| Fecha: | 12 de enero de 2005 |
| Sentencia: | Acoge denuncia, rechaza demanda. |

Voces: Internet, modificación unilateral, multa, indemnización.

Hechos:

Tras un reclamo presentado por un consumidor, el SERNAC interpone una denuncia en contra de TERRA NETWORKS CHILE S.A. por modificar de forma unilateral el precio de los servicios de internet. Asimismo, el consumidor afectado interpone demanda solicitando indemnización a título de daño moral. En primera instancia se acoge la denuncia y rechaza la demanda. Decisión confirmada por la Corte de Apelaciones.

Argumento:

El consumidor señala que se pactó un precio variable mes a mes, debiendo el proveedor notificar los cambios con 30 días de anticipación. No obstante, en enero de 2002 la modificación del precio fue excesiva y realizada sin aviso previo. Señala además que esta circunstancia ha generado discusiones con sus familiares, quienes ya no confían en él. Por lo que solicita el pago de \$3.250.000 a título de daño moral.

El proveedor señala que la relación que vincula a la empresa con sus clientes no es un contrato, sino un portal al que cualquier persona puede acceder, siendo imposible comunicar las modificaciones de forma personal. Producto de lo anterior, estas se informan de forma general vía web a los interesados en la página de la empresa. Asimismo, señala que el aumento del precio no se debe a un reajuste, sino, a la utilización prolongada del servicio por parte del consumidor.

Resumen de la decisión del tribunal:

El 1° Juzgado de Policía Local de Las Condes determina que el aumento del precio no responde a un reajuste, sino al aumento en el uso del servicio. No obstante, señala que se vulneran los artículos 12 y 16 letras a) y b) de la Ley 19.496, la cual resulta aplicable por existir entre las partes un contrato por adhesión, consistente en las Condiciones Generales de Suscripción. En el cual se dispone la facultad del proveedor de modificar

unilateralmente el precio del contrato a su solo arbitrio.

Dicho esto el tribunal acoge la denuncia y rechaza la indemnización por estimar que los hechos descritos no generan un perjuicio psicológico o moral.

Artículos que fundamentan la decisión: 1, 12, 16 letras a) y b) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°3

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--------------------------------|
| Partes: | SERNAC con MANQUEHUE NET S.A. |
| Tribunal: | Sin registro |
| Ministros: | Mesa-Campbell Ceruti, Fernando |
| N° Rol: | 60551-2 |
| Fecha: | 20 de abril de 2005 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Telefonía, modificación unilateral, multa.

Hechos:

Tras el reclamo presentado por un consumidor el SERNAC interpone denuncia en contra MANQUEHUE NET S.A. por aumentar de forma unilateral el precio del servicio “Plan mil” en \$485, modificación que fue informada al consumidor en la cuenta telefónica del mes de diciembre de 2003.

Argumento:

El SERNAC señala que la denunciada vulneró el derecho a la libre elección al modificar unilateralmente el precio del contrato, infringiendo los artículos 12, 16 letra b) y 23 de la Ley 19.496.

El proveedor señala que la modificación se debe a nuevas condiciones imperantes en la empresa pero que se le dio al consumidor la posibilidad de mantener el valor original del servicio durante el mes de diciembre, informándole que en las próximas boletas se aplicaría el ajuste de \$485. Además de señalar que al ser una empresa concesionada de servicios públicos de telecomunicaciones puede fijar libremente la tarifa de sus servicios.

| |
|--|
| Resumen de la decisión del tribunal: |
| El tribunal determina que la modificación realizada por la empresa denunciada constituye una infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, por lo que condena a la denunciada al pago de una multa. |
| Artículos que fundamentan la decisión: 12 y 23 de la Ley 19.496. |

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°4

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | MARTA CONTRERAS con CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA SALESIANO DON BOSCO |
| Tribunal: | 1° Juzgado de Policía Local de Puerto Montt |
| Ministros: | Ramírez Raimann, Tulio |
| N° Rol: | 2886-04 |
| Fecha: | 19 de enero de 2005 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Educación, cobros indebidos, multa, indemnización.

Hechos:

Una consumidora interpone denuncia y demanda de indemnización de perjuicios morales y patrimoniales en contra del CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA SALESIANO DON BOSCO ya que este no habría aceptado el pago de una cuota por haberlo realizado mediante depósito y no mediante la cuponera que entrega la institución para el efecto. Lo que derivó en que la denunciada protestara una de las letras firmadas por la consumidora.

Argumento:

La consumidora señala que la primera cuota debía ser pagada antes del día 5 de abril de 2005 (fecha límite). Por lo que el día 31 de marzo canceló mediante depósito en la cuenta corriente del proveedor. No obstante, pocos días pasados de la fecha límite para el pago, fue notificada del protesto de una letra firmada por no pago. Producto de lo anterior, acudió al establecimiento educacional en el cual se le informó que, según lo establecido en la cláusula tercera del contrato celebrado, los pagos deben realizarle a través de las modalidades establecidas por el centro. En este caso, la cuponera que se entrega para tal efecto.

| |
|---|
| Resumen de la decisión del tribunal: |
| El tribunal determina que la consumidora realizó de forma oportuna el pago, siendo responsabilidad del proveedor informarle de los medios de pago autorizados para el efecto, lo cual no ocurrió en este caso. Producto de lo anterior resulta aplicable el artículo 16 letra c) de la Ley 19.496, por lo que no resulta imputable a la actora la omisión del proveedor de informar los medios de pago. Dicho esto, el tribunal acoge la denuncia por infracción al artículo 12 y 23 de la Ley 19.496, y la demanda solo en lo referente al daño material por no probarse el menoscabo moral. |
| Artículos que fundamentan la decisión: 12, 16 letra c) y 23 de la Ley 19.496. |

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°5

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|-----------------------------|
| Partes: | SERNAC con TELEFÓNICA MÓVIL |
| Tribunal: | Sin registro |
| Ministros: | Sin registro |
| N° Rol: | 12714-2002 |
| Fecha: | 17 de octubre de 2005 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Telefonía, modificación unilateral, multa.

Hechos:

Se interpone denuncia infraccional sustentada en que TELEFÓNICA MÓVIL modificó unilateralmente la tarifa del plan de \$7.000 a \$9.000. Por lo anterior, se solicita multa contra la empresa prestadora del servicio.

Argumento:

El proveedor del servicio solicita el rechazo de la denuncia, pues indica que ejerció una facultad permitida por el contrato de servicios de telefonía. La cláusula cuarta señala que las tarifas y precios del plan podrán ser modificados por la compañía, circunstancia que exige ser informada al cliente en el documento de pago inmediatamente anterior a la entrada en vigencia de la nueva tarifa.

Agrega además que estando lo anterior indicado en el contrato, dicha facultad era de conocimiento del cliente.

| |
|--|
| Resumen de la decisión del tribunal: |
| El tribunal acoge la solicitud y establece que sólo será abusiva aquella cláusula que constituya un alza en el precio, salvo que corresponda a prestaciones adicionales, y siempre que ellas sean susceptibles de ser aceptadas y rechazadas por el consumidor. El alza del precio del plan del denunciante no constituye un reajuste de acuerdo a los parámetros aceptados (UTM, UF e IPC), por lo que la empresa ha infringido el artículo 16 letra b) de la Ley del consumidor. Finalmente, en consideración de la multa solicitada, se señala que en razón de lo elevada de esta y en la siempre presente disposición a llegar a avenimiento con el denunciado, se concede rebaja. |
| Artículos que fundamentan la decisión: 16 letra b) de la Ley 19.496. |

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°6

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | SERNAC con TELEFÓNICA MÓVIL |
| Tribunal: | 1° Juzgado de Policía Local de Santiago |
| Ministros: | Varas Vildósola, Carlos |
| N° Rol: | 14323-2002 |
| Fecha: | 17 de octubre de 2005 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Telefonía, modificación unilateral, multa.

Hechos:

En septiembre de 1998, un consumidor celebra un contrato de telefonía móvil consistente en el otorgamiento de 90 minutos por un valor de \$8500. Posteriormente, en el mes de junio de 2002, recibe una carta en la cual se le informa que el valor de plan sería elevado a \$12.200, ofreciéndole además un plan alternativo.

Argumento:

El proveedor señala la cláusula cuarta del contrato suscrito que lo faculta modificar las tarifas y precios del servicio, siempre que se notifique al consumidor en el documento de pago inmediatamente anterior a la entrada en vigencia de la modificación.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que la facultad de reajustar el precio es lícita en la medida que el incremento no sea superior a la inflación experimentada en un determinado periodo de tiempo, basándose para esto en los parámetros de IPC, UF o UTM.

Cuando la modificación del precio que se establece no responde a un índice externo, como ocurre en este caso, la cláusula será abusiva, salvo que corresponda a una prestación adicional susceptible de ser aceptada o rechazada por el consumidor según lo dispuesto en el artículo 16 letra b) de la misma Ley. Dicho esto, el tribunal determina que el proveedor infringió lo dispuesto en el artículo 16 letra b) al aumentar el precio por sobre el monto permitido en el contrato.

Artículos que fundamentan la decisión: 16 letras a) y b) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°7

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | SERNAC y CUEVAS IRARRÁZABAL con TELEFÓNICA MOVIL |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Santiago |
| Ministros: | Araya Elizalde, Juan; Silva Cancino, Mauricio; Herrera Valdivia, Óscar (abogado integrante) |
| N° Rol: | 7900-2003 |
| Fecha: | 17 de octubre de 2005 |
| Sentencia: | Acoge, multa |

Voces: Telefonía, modificación unilateral, multa.

Hechos:

El SERNAC, en representación de JUAN CUEVAS IRARRÁZABAL, interpone denuncia infraccional contra TELEFÓNICA MÓVIL. Se alega la modificación unilateral de la tarifa del plan de telefonía, la cual aumentó de \$7.000 a \$9.000.

Resumen de la decisión del tribunal:

El Tribunal establece que sólo será abusiva aquella cláusula que constituya un alza en el precio, salvo que corresponda a prestaciones adicionales, y siempre que ellas sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas por el consumidor.

El alza del precio del plan del denunciante no constituye un reajuste de acuerdo a los parámetros aceptados (UTM, UF, IPC).

La compañía denunciada solicitó rebaja de la multa. Se condena a una multa de 3 UTM.

Artículos que fundamentan la decisión: 16 letra a) y b) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°8

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | SERNAC y ADRIANA CHAMORRO ALBORNOZ con BELLSOUTH COMUNICACIONES S.A. |
| Tribunal: | 2° Juzgado de Policía Local de Las Condes |
| Ministros: | Cooper Salas, Alejandro |
| N° Rol: | 116040-5-2003 |
| Fecha: | 19 de octubre de 2005 |
| Sentencia: | Acoge multa |

Voces: Telefonía, modificación unilateral, multa.

Hechos:

Se interpone denuncia infraccional, en razón que ADRIANA CHAMORRO alega la modificación unilateral del contrato convenido inicialmente con la empresa proveedora. Con dicha modificación se alteró el precio inicial del plan y las modalidades de uso de los minutos asignados. El denunciante se opone a dicha modificación, y a pesar de ello, recibe al mes siguiente la facturación por el nuevo plan. Alega infracción al artículo 16 letra b) de la Ley 19.496.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal estipula que la cláusula cuarta del contrato infringe el artículo 16 letra b) de la Ley 19.496, ya que el aumento del precio y la variación del plan no han podido ser rechazadas por el cliente.

Sostiene además que al alegar que la cláusula en comento obedece a la igualdad jurídica entre las partes, atenta contra la libertad de las relaciones en el consumo (artículo 3 de la Ley 19.496), no pudiendo ser este derecho modificado o renunciado en un contrato de adhesión redactado por el proveedor.

El tribunal condena al denunciante a una multa de 40 UTM.

Artículos que fundamentan la decisión: Ley 15.231, Ley 18.287 y Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°9

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | SERNAC con TELEFÓNICA MÓVIL |
| Tribunal: | 1° Juzgado de Policía Local de Santiago |
| Ministros: | Lorenzini Basso, Leticia |
| N° Rol: | 12885-2002 |
| Fecha: | 20 de octubre de 2005 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Telefonía, modificación unilateral, multa.

Hechos:

El SERNAC, a requerimiento de un consumidor, interpone denuncia contra TELEFÓNICA MÓVIL por modificar de forma unilateral el precio del plan telefónico de \$10.000 a \$12.000.

Argumento:

El proveedor señala la cláusula cuarta del contrato suscrito lo faculta a modificar las tarifas y precios del servicio. Siempre que se notifique al consumidor mediante el documento de pago inmediatamente anterior a la entrada en vigencia de la modificación.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que la facultad de reajustar el precio es lícita en la medida que el incremento no sea superior a la inflación experimentada en un determinado periodo de tiempo, basándose para esto en los parámetros de IPC, UF o UTM.

Cuando la modificación del precio que se establece no responde a un índice externo, como ocurre en este caso, la cláusula será abusiva, salvo que corresponda a una prestación adicional susceptible de ser aceptada o rechazada por el consumidor según lo dispuesto en el artículo 16 letra b) de la Ley 19.496. Dicho esto, el tribunal determina que el proveedor infringió lo dispuesto en el artículo 16 letra b) al aumentar el precio por sobre el monto permitido en el contrato.

Artículos que fundamentan la decisión: 16 letras a) y b) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°10

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | SERNAC con TELEFÓNICA MÓVIL |
| Tribunal: | 1° Juzgado de Policía Local de Santiago |
| Ministros: | Varas Vildósola, Carlos |
| N° Rol: | 12001-2002 |
| Fecha: | 20 de octubre de 2005 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Telefonía, modificación unilateral, multa.

Hechos:

El 20 de marzo de 2002 un consumidor contrató con TELEFÓNICA MÓVIL un plan con un valor de \$9.999. En junio del mismo año, recibe una carta del proveedor en la cual se señala que el valor del plan aumentara a \$12.000.

Argumento:

El consumidor señala que el aumento del precio no corresponde a una variación del IPC entre los meses de marzo y junio de 2002.

El proveedor señala la cláusula cuarta del contrato suscrito lo faculta modificar las tarifas y precios del servicio, siempre que se notifique al consumidor mediante el documento de pago inmediatamente anterior a la entrada en vigencia de la modificación.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que la facultad de reajustar el precio es lícita en la medida que el incremento no sea superior a la inflación experimentada en un determinado periodo de tiempo, basándose para esto en los parámetros de IPC, UF o UTM.

Cuando la modificación del precio que se establece no responde a un índice externo, como ocurre en este caso, la cláusula será abusiva salvo que corresponda a una prestación adicional susceptible de ser aceptada o rechazada por el consumidor según lo dispuesto en el artículo 16 letra b) de la Ley 19.496. Dicho esto, el tribunal determina que el proveedor infringió lo dispuesto en el artículo 16 letra b) al aumentar el precio por sobre el monto permitido en el contrato.

Artículos que fundamentan la decisión: 16 letra a) y b) de la Ley 19.496

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°11

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | Sin registro |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Antofagasta |
| Ministros: | Almazán Serrano, Patricia; Fodich Castillo, Vicente; Padilla Buzada, Rodrigo |
| N° Rol: | 122-2005 |
| Fecha: | 2 de noviembre de 2005 |
| Sentencia: | Rechaza |

Voces: Educación, modificación unilateral, multa.

Hechos:

Se interpone denuncia en contra de una institución señalando que habría modificado la malla curricular de la carrera de técnico en enfermería obstétrica. En esta se establecía que durante el tercer y cuarto semestre se realizarían prácticas de enfermería en maternidad y consultorios y en Servicios de Gineco Obstetricia y Neonatología, las cuales fueron desplazadas para el quinto semestre y reemplazadas con talleres de práctica simulada en el instituto. Conociendo del recurso de apelación, el tribunal rechaza la pretensión de las actoras, confirmando la sentencia apelada.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que en un folleto se establece que el proveedor está facultado para modificar la malla, posibilidad que se encuentra dispuesta de forma expresa en la letra chica de los folletos entregados por la institución. En los cuales se detallan las asignaturas de la malla curricular, y que fue aceptado por las denunciantes al suscribir el contrato de prestación de servicios educacionales.

Señala además que esta es una práctica habitual en institutos, universidades y otros establecimientos educacionales que permiten responder a las diversas realidades que pueden afectar a estos.

Finalmente el tribunal determina que la modificación señalada no implica un incumplimiento por parte del prestador de servicios educacionales, como si ocurriría si este no entregara el título cuando los alumnos cumplieran los requisitos necesarios para tal efecto.

Artículos que fundamentan la decisión: 12 y 23 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°12

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | SERNAC con TELEFÓNICA MÓVIL |
| Tribunal: | 1° Juzgado de Policía Local de Santiago |
| Ministros: | Varas Vildósola, Carlos |
| N° Rol: | 10580-2002 |
| Fecha: | 27 de diciembre de 2005 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Telefonía, modificación unilateral, multa.

Hechos:

El SERNAC interpone denuncia a requerimiento de una consumidora quien mantenía un contrato de plan telefónico que fue modificado unilateralmente por la denunciada de \$10.000 a \$12.000.

Argumento:

El proveedor señala que el contrato suscrito lo faculta modificar las tarifas y precios del servicio, siempre que se notifique al consumidor mediante el documento de pago inmediatamente anterior a la entrada en vigencia de la modificación.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que la facultad de reajustar el precio es lícita en la medida que el incremento no sea superior a la inflación experimentada en un determinado periodo de tiempo, basándose para esto en los parámetros de IPC, UF o UTM.

Cuando la modificación del precio que se establece no responde a un índice externo, como ocurre en este caso, la cláusula será abusiva, salvo que corresponda a una prestación adicional susceptible de ser aceptada o rechazada por el consumidor según lo dispuesto en el artículo 16 letra b) de la Ley 19.496. Dicho esto, el tribunal determina que el proveedor infringió lo dispuesto en el artículo 16 letra b) al aumentar el precio por sobre el monto permitido en el contrato.

Artículos que fundamentan la decisión: 16 letras a) y b) de la Ley N° 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°13

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | SERNAC y RODRIGO SMITH con TELEFÓNICA MÓVIL |
| Tribunal: | 1° Juzgado de Policía Local de Santiago |
| Ministros: | Varas Vidósola, Carlos |
| N° Rol: | 5890-2003 |
| Fecha: | 27 de diciembre de 2005 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Telefonía, modificación unilateral, multa.

Hechos:

Un consumidor denuncia a TELEFÓNICA MÓVIL, debido a que la empresa habría alterado unilateralmente el precio de su plan, modificándolo de \$16.990 a \$17.900. Además de exigirle el pago de 4 UF en caso de terminar anticipadamente el contrato.

Argumento:

El proveedor señala que el contrato suscrito lo faculta modificar las tarifas y precios del servicio, siempre que se notifique al consumidor mediante el documento de pago inmediatamente anterior a la entrada en vigencia de la modificación.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que la facultad de reajustar el precio es lícita en la medida que el incremento no sea superior a la inflación experimentada en un determinado periodo de tiempo, basándose para esto en los parámetros de IPC, UF o UTM.

Cuando la modificación del precio que se establece no responde a un índice externo, como ocurre en este caso, la cláusula será abusiva, salvo que corresponda a una prestación adicional susceptible de ser aceptada o rechazada por el consumidor según lo dispuesto en el artículo 16 letra b) de la Ley 19.496. Dicho esto, el tribunal determina que el proveedor infringió lo dispuesto en el artículo 16 letra b) al aumentar el precio por sobre el monto permitido en el contrato.

Artículos que fundamentan la decisión: 16 letras a) y b) de la Ley N° 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°14

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|-----------------------------|
| Partes: | SERNAC con TELEFÓNICA MÓVIL |
| Tribunal: | Sin registro |
| Ministros: | Sin registro |
| N° Rol: | 19583-2003 |
| Fecha: | 27 de diciembre de 2005 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Telefonía, modificación unilateral, multa.

Hechos:

SERNAC, a requerimiento de don CARLOS HERRERA GONZÁLES, interpone denuncia infraccional en contra de TELEFÓNICA MOVIL, en razón de una modificación unilateral de la tarifa del plan incrementando su valor de \$14.990 a \$16.990.

Argumento:

El proveedor solicita el rechazo de la denuncia, pues indica que ejerció una facultad permitida por el contrato de servicios de telefonía. En virtud del contrato las tarifas y precios del plan podían ser modificados por la compañía, circunstancia que exige ser informada al cliente en el documento de pago inmediatamente anterior a la entrada en vigencia de la nueva tarifa.

Agrega además que estando lo anterior indicado en el contrato, dicha facultad era de conocimiento del cliente.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal acoge la solicitud y establece que sólo será abusiva aquella cláusula que constituya un alza en el precio, salvo que corresponda a prestaciones adicionales, y siempre que ellas sean susceptibles de ser aceptadas y rechazadas por el consumidor.

El alza del precio del plan del denunciante no constituye un reajuste de acuerdo a los parámetros aceptados (UTM, UF e IPC), por lo que la empresa ha infringido el artículo 16 letra b) de la Ley 19.496.

Finalmente, en consideración de la multa solicitada, se señala que en razón de lo elevada de esta y en la siempre presente disposición a llegar a avenimiento con el denunciado, se concede rebaja.

Artículos que fundamentan la decisión: 16 letra b) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°15

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|-----------------------------|
| Partes: | SERNAC con Telefónica Móvil |
| Tribunal: | Sin registro |
| Ministros: | Sin registro |
| N° Rol: | 12777-2002 |
| Fecha: | 27-12-2005 |
| Sentencia: | Acoge, condena |

Voces: Telefonía, modificación unilateral, multa.

Hechos:

SERNAC, a requerimiento de RAFAEL FINCH VALENZUELA, interpone denuncia infraccional en razón que la compañía denunciada modificó unilateralmente la tarifa del plan del consumidor de \$8.500 a \$12.200. Estima como infringidos los artículos 12, 16 letra a) y b), 23 de la Ley 19.496.

Argumento:

La denunciada solicita el rechazo de la denuncia ya que de acuerdo al contrato las tarifas y precios podrán ser modificados por la compañía, circunstancia que deberá ser informada al cliente en el documento de pago inmediatamente anterior a la entrada en vigencia de las nuevas tarifas. El cliente desde que suscribe el contrato sabe que la compañía tiene esta facultad.

| |
|--|
| Resumen de la decisión del tribunal: |
| El Tribunal acoge la demanda y establece que sólo será abusiva aquella cláusula que constituya un alza en el precio, salvo que corresponda a prestaciones adicionales, y siempre que ellas sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas por el consumidor. El alza del precio del plan del denunciante no constituye un reajuste de acuerdo a los parámetros aceptados (UTM, UF, IPC). |
| Artículos que fundamentan la decisión: 16 letra b) ley 19.496. |

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°16

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | SERNAC y HERRERA GONZÁLEZ con TELEFÓNICA MÓVIL |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Santiago |
| Ministros: | Alfredo Pfeiffer Richter, Amanda Valdovinos Jeldes y Abogado Integrante Hugo Llanos Mansilla |
| N° Rol: | 5267-2004 |
| Fecha: | 27 de diciembre de 2005 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Telefonía, modificación unilateral, multa.

Hechos:

El SERNAC, en representación de CARLOS HERRERA GONZÁLEZ, interpone denuncia infraccional contra TELEFÓNICA MÓVIL. Se alega la modificación unilateral de la tarifa del plan de telefonía, la cual aumentó de \$14.990 a \$16.990. Se estiman como infringidos los artículos 12, 16 letra a) y b), 23 de la Ley 19.496.

| |
|---|
| Resumen de la decisión del tribunal: |
| El Tribunal establece que sólo será abusiva aquella cláusula que constituya un alza en el precio, salvo que corresponda a prestaciones adicionales, y siempre que ellas sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas por el consumidor. El alza del precio del plan del denunciante no constituye un reajuste de acuerdo a los parámetros aceptados (UTM, UF, IPC). |
| Artículos que fundamentan la decisión: 16 letra b) de la Ley 19.496. |

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°17

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | SERNAC con ENTEL S.A. |
| Tribunal: | 3° Juzgado de Policía Local de Las Condes |
| Ministros: | Toledo Díaz, Ana María |
| N° Rol: | 17970-1-2005 |
| Fecha: | 18 de enero de 2006 |
| Sentencia: | Rechaza |

Voces: Telefonía, modificación unilateral, multa.

Hechos:

El SERNAC interpone denuncia en contra ENTEL S.A. por aumentar de forma unilateral el precio del servicio a un consumidor.

Argumento:

El proveedor señala que el contrato celebrado con el consumidor establece la facultad de modificar los precios en determinadas circunstancias. Además de establecer que los precios se reajustaran conforme a la variación experimentada por el IPC los días 1 de abril, septiembre y diciembre de cada año. En este caso, el aumento alegado corresponde a este reajuste.

Con todo, agrega que se llegó a un acuerdo con el denunciante. Mediante el cual el precio del servicio disminuyó, quedando conforme el consumidor afectado.

| |
|---|
| Resumen de la decisión del tribunal: |
| Teniendo en consideración el contrato firmado por las partes, en el cual se autoriza al proveedor a modificar el contrato en determinadas circunstancias, y el documento acompañado por la denunciada a través del cual se llegó a un acuerdo con el afectado, el tribunal señala que carece de elementos para establecer que el proveedor ha infringido la Ley 19.496. |
| Artículos que fundamentan la decisión: 1, y 50 de la Ley 19.496. |

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°18

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | SERNAC con TELEFÓNICA MOVIL |
| Tribunal: | 1° Juzgado de Policía Local de Santiago |
| Ministros: | Sin registro |
| N° Rol: | 12778-2002 |
| Fecha: | 30 de Enero de 2006 |
| Sentencia: | Acoge, condena |

Voces: Telefonía, modificación unilateral, multa.

Hechos:

El SERNAC interpone denuncia en contra de Telefónica Móvil, a requerimiento de Dinko Canales en razón de que este último tenía un contrato de servicios telefónicos con la denunciada, el cual fue modificado unilateralmente por la denunciada, quedando éste a \$12.000.

Resumen de la decisión del tribunal:

El Tribunal establece que sólo será abusiva aquella cláusula que constituya un alza en el precio, salvo que corresponda a prestaciones adicionales, y siempre que ellas sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas por el consumidor.

El alza del precio del plan del denunciante no constituye un reajuste de acuerdo a los parámetros aceptados (UTM, UF, IPC), por lo que la empresa ha infringido el artículo 16 letra b) de la Ley 19.496.

Artículos que fundamentan la decisión: 16 letra b) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°19

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | SERNAC con TELEFÓNICA MOVIL |
| Tribunal: | 1° juzgado de Policía Local de Santiago |
| Ministros: | Sin registro |
| N° Rol: | 9970-2002 |
| Fecha: | 30 de enero de 2006 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Telefonía, modificación unilateral, multa.

Hechos:

SERNAC interpone denuncia a requerimiento de Lorena Molina quien mantenía un contrato de plan telefónico que fue modificado unilateralmente por la denunciada de \$10.000 a \$12.000.

Argumento:

El proveedor solicita el rechazo de la denuncia ya que de acuerdo al contrato, las tarifas y precios podrán ser modificados por la compañía. Esta circunstancia deberá ser informada al cliente en el documento de pago inmediatamente anterior a la entrada en vigencia de las nuevas tarifas. El cliente desde que suscribe el contrato sabe que la compañía tiene esta facultad.

| |
|---|
| Resumen de la decisión del tribunal: |
| El Tribunal acoge la demanda y establece que sólo será abusiva aquella cláusula que constituya un alza en el precio, salvo que corresponda a prestaciones adicionales, y siempre que ellas sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas por el consumidor. El alza del precio del plan del denunciante no constituye un reajuste de acuerdo a los parámetros aceptados (UTM, UF, IPC), por lo que la empresa ha infringido el artículo 16 letra b) de la Ley 19.496. |
| Artículos que fundamentan la decisión: 16 letra b) de la Ley 19.496. |

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°20

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|-----------------------------|
| Partes: | SERNAC con TELEFÓNICA MÓVIL |
| Tribunal: | Sin registro |
| Ministros: | Sin registro |
| N° Rol: | 12712-2002 |
| Fecha: | 30 de enero de 2006 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Telefonía, modificación unilateral, multa.

Hechos:

El SERNAC, a requerimiento de ENRIQUE FERNÁNDEZ ECHEVERRÍA, interpone denuncia infraccional contra TELEFÓNICA MOVÍL, en razón que la denunciada modificó unilateralmente la tarifa del plan de telefonía que mantenía el consumidor de \$7.000 a \$9.000. Estima infringidos los artículos 12, 16 letras a) y b), 23 de la Ley 19.496.

Argumento:

El proveedor solicita el rechazo de la denuncia ya que de acuerdo al contrato las tarifas podrán ser modificadas por la compañía. En caso que esto ocurra, deberá informarse al cliente en el documento de pago inmediatamente anterior a la entrada en vigencia de las nuevas tarifas. Agrega que al estar regulado en el contrato dicha facultad, esto es conocido por el cliente desde su suscripción.

| |
|---|
| Resumen de la decisión del tribunal: |
| El Tribunal acoge la demanda, y establece que sólo será abusiva aquella cláusula que constituya un alza en el precio, salvo que corresponda a prestaciones adicionales, y siempre que ellas sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas por el consumidor. El alza en el precio del plan del denunciante no constituye un reajuste de acuerdo a los parámetros aceptados (UTM, UF, IPC), por lo que la empresa ha infringido el artículo 16 letra b) de la Ley 19.496. |
| Artículos que fundamentan la decisión: 16 letra b) ley 19.496. |

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°21

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | SERNAC con CLÍNICA MÓVIL DE EMERGENCIA |
| Tribunal: | Sin registro |
| Ministros: | Sin registro |
| N° Rol: | 50463-2003 |
| Fecha: | Sin registro |
| Sentencia: | Acoge, condena |

Voces: Salud, término unilateral, multa.

Hechos:

Doña EMILIA MORAGA contrató el año 1998 los servicios de la CLINICA MÓVIL DE EMERGENCIA (CME) para la atención de su cónyuge Luis Meza. Entre los meses de mayo y junio requirió en tres o cuatro oportunidades la asistencia médica del servicio. Posterior a estos hechos, con fecha 30 de agosto de 2002, la Clínica Móvil de Emergencia unilateralmente le puso término al contrato de afiliación. En razón de lo anterior, la denunciante pide que se declare la vigencia del contrato.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal luego de analizar el contrato de filiación, y en específico su cláusula décima estima que estamos en presencia de un contrato por adhesión, y que la cláusula en comento no produce efecto alguno en razón del artículo 16 letra a) de la Ley 19.496, ya que deja al sólo arbitrio de la CME la posibilidad de dejar sin efecto el contrato o suspender unilateralmente su ejecución.

Se establece multa de 10 UTM contra la denunciada.

Artículos que fundamentan la decisión: 1, 6, 12, 16 letra a) y 24 de la Ley 19.496; 14 y 17 de la Ley 18.287.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°22

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | SERNAC y otro con TELEFÓNICA MÓVIL |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones |
| Ministros: | Araya Elizalde, Juan; Silva Cancino, Mauricio; Herrera Valdivia, Óscar (abogado integrante) |
| N° Rol: | 7874-2003 |
| Fecha: | 30 de enero de 2006 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Telefonía, modificación unilateral, multa.

Hechos:

El SERNAC, en representación de LORENA MOLINA, interpone denuncia contra TELEFÓNICA MÓVIL. Se alega la modificación unilateral de la tarifa del plan de telefonía contratado, aumentando el precio de \$10.000 a \$12.000.

Resumen de la decisión del tribunal:

El Tribunal establece que sólo será abusiva aquella cláusula que constituya un alza en el precio, salvo que corresponda a prestaciones adicionales, y siempre que ellas sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas por el consumidor.

El alza del precio del plan del denunciante no constituye un reajuste de acuerdo a los parámetros aceptados (UTM, UF, IPC).

Se condena al proveedor al pago de una multa de 15 UTM.

Artículos que fundamentan la decisión: 16 letra b) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°23

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | SERNAC con TELEFÓNICA MÓVIL |
| Tribunal: | 1° Juzgado de Policía Local de Santiago |
| Ministros: | Varas Vildósola, Carlos |
| N° Rol: | 183-2004 |
| Fecha: | 20 de febrero de 2006 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Telefonía, modificación unilateral, multa.

Hechos:

A requerimiento de un consumidor, el SERNAC denuncia a TELEFÓNICA MÓVIL, señalando que esta habría modificado unilateralmente su plan TI1 de tiempo ilimitado, por el plan TF2 que incluye solo 1000 minutos libres.

Argumento:

El proveedor señala que el contrato suscrito lo faculta modificar las tarifas y precios del servicio, siempre que se notifique al consumidor mediante el documento de pago inmediatamente anterior a la entrada en vigencia de la modificación.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que la facultad de reajustar el precio es lícita en la medida que el incremento no sea superior a la inflación experimentada en un determinado periodo de tiempo, basándose para esto en los parámetros de IPC, UF o UTM.

Cuando la modificación del precio que se establece no responde a un índice externo, como ocurre en este caso, la cláusula será abusiva, salvo que corresponda a una prestación adicional susceptible de ser aceptada o rechazada por el consumidor según lo dispuesto en el artículo 16 letra b) de la Ley 19.496. Dicho esto, el tribunal determina que el proveedor infringió lo dispuesto en el artículo 16 letra b) al aumentar el precio por sobre el monto permitido en el contrato.

Artículos que fundamentan la decisión: 16 letras a) y b) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°24

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | SERNAC y ALEJANDRO OSSANDÓN con BELLSOUTH COMUNICACIONES S.A. |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Santiago |
| Ministros: | Cisternas Rocha, Lamberto; Chevesich Ruiz, Gloria Ana; Llanos Mansilla, Hugo (abogado integrante) |
| N° Rol: | 8266-2005 |
| Fecha: | 03 de mayo de 2006 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Telefonía, modificación unilateral, multa.

Hechos:

El SERNAC, a requerimiento de ALEJANDRO OSSANDÓN, interpone denuncia infraccional en razón que la compañía denunciada modificó unilateralmente la tarifa del plan del consumidor.

| |
|--|
| Resumen de la decisión del tribunal: |
| La Corte establece que la empresa ha infringido los artículos 12 y 16 letra a) de la Ley 19.496. Conforme al artículo 24 se sanciona a BellSouth al pago de 5 UTM. El voto disidente plantea que la sola inclusión de una cláusula abusiva, que por lo demás fue declarada nula, no constituye en sí misma una infracción a la Ley 19.496. |
| Artículos que fundamentan la decisión: 1698 del Código Civil; 1, 12, 16 letras a) y b), y 50 y siguientes de la Ley 19.496; 13 y 14 de la Ley 15.231; y 14 y 17 de la Ley 18.287. |

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°25

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | SERNAC y JUAN MENESES ZÁRATE con BELLSOUTH COMUNICACIONES S.A. |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Santiago |
| Ministros: | Mauricio Silva Cancino, Rosa Maggi Ducommun, abogado integrante Nelson Pozo Silva |
| N° Rol: | 103-2006 |
| Fecha: | 10 de mayo de 2006 |
| Sentencia: | Rechaza, confirma |

Voces: Telefonía, modificación unilateral, multa.

Hechos:

Se interpone denuncia en razón de los siguientes hechos: El 30 de marzo de 2002 contrató con la denunciada un servicio de telefonía celular. Dicho contrato contenía la siguiente cláusula: “[E]n todo caso el cliente ha sido informado y acepta que estas tarifas se reajustan de tiempo en tiempo, pudiendo BellSouth modificarla en cualquier momento. En estos casos BellSouth comunicará al cliente esta variación en forma previa a su aplicación en su factura más próxima”. En octubre de 2003 la empresa procedió a alzar la tarifa, a lo cual la denunciante se opuso dando lugar a estos autos.

Resumen de la decisión del tribunal:

El sentenciador considera que la facultad otorgada a la denunciada en virtud de la cláusula del contrato es amplísima, de tal forma que BellSouth puede modificar las tarifas y reajustarlas cómo y cuándo quiera. En razón de ser un contrato por adhesión, y considerando aplicables el artículo 16 de la Ley 19.496 letras a) y b), se procede a declarar nula dicha cláusula.

Las tarifas podrán ser reajustadas pero no dejando dicha modificación al sólo arbitrio del proveedor y sólo bajo parámetros más menos objetivos como por ejemplo indicando el período de tiempo el que habrá de aplicarse.

Considerando que el alza se llevó a cabo en razón de la subida del IVA, no puede estimarse como unilateral e injustificada, ni puede sostenerse que haya infringido el contrato original; por lo que la empresa no será sancionada más que por la nulidad de la cláusula segunda del contrato.

El tribunal establece que la calificación de abusiva a una cláusula contractual sólo puede tener efectos para el futuro, porque no se hace aplicable la sanción del artículo 24 de la Ley 19.496.

Artículos que fundamentan la decisión: 1698 del Código Civil, 1 y 16 letras a) y b) y 50 y siguientes de la Ley 19.496; y 14 y 17 de la Ley 18.287

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°26

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | SERNAC con TELEFÓNICA MOVIL |
| Tribunal: | 1° Juzgado de Policía Local de Santiago |
| Ministros: | Sin registro |
| N° Rol: | 10909-2002 |
| Fecha: | 10 de mayo de 2006 |
| Sentencia: | Acoge, Condena |

Voces: Telefonía, modificación unilateral, multa.

Hechos:

El denunciante señala que la empresa Telefónica Móvil alteró unilateralmente el precio del plan contratado por la consumidora, modificando su precio de \$7.000 a \$9.000. Y además estableció que en caso de término anticipado del contrato de servicios debería pagar una multa de 4 UF.

Argumento:

El proveedor solicita el rechazo de la denuncia arguyendo que de acuerdo al contrato las tarifas y precios pueden ser modificadas por la compañía. En estos casos, dicha circunstancia deberá ser informada al cliente mediante el documento de pago inmediatamente anterior a la entrada en vigencia de la nueva tarifa.

Resumen de la decisión del tribunal:

Estima el tribunal que el actuar de la denunciada no constituye un ajuste, reajuste o actualización del plan mediante la aplicación de algún parámetro como la variación del IPC, UTM o UF, sino simplemente un alza de precio que no guarda relación con los parámetros aceptados en el contrato para ajustarlo. Concluye que Telefónica Móvil efectivamente infringió el artículo 16 letra b) de la Ley 19.496, puesto que incrementó el precio del plan por sobre el monto permitido o autorizado en el contrato suscrito.

Artículos que fundamentan la decisión: 16 letra b) ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°27

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | ORLANDO GONZÁLEZ con VINCI PARK CHILE S.A. |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Santiago |
| Ministros: | Morales Robles, Eduardo; Chevesich Ruiz, Gloria Ana; Astudillo Contreras, Omar |
| N° Rol: | 1258-2006 |
| Fecha: | 16 de junio de 2006 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Estacionamientos, robo, multa.

Hechos:

Un consumidor interpone denuncia contra VINCI PARK CHILE S.A. señalando que el 21 de marzo de 2005 ingresó con su vehículo a los estacionamientos administrados por la empresa y que, luego de haber efectuado el pago del servicio, se percató que se había forzado la chapa de la puerta delantera izquierda de su auto y que se habían sustraído varios objetos.

Argumento:

El denunciado no desconoce la existencia de hecho del robo dentro del estacionamiento. Sino que sostiene que no posee ninguna responsabilidad al poseer las medidas de seguridad y los procedimientos exigidos por la Municipalidad de Santiago en conformidad al contrato de concesión y a las bases de licitación. Por lo demás, afirma que la empresa no se hace responsable de los robos, hurtos o accidentes ocurridos dentro del estacionamiento debido a que informan mediante letreros que los propietarios deben resguardar sus objetos de valor. Además señala que, para mayor resguardo, el estacionamiento posee cajas de seguridad que no utilizó el denunciante.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que el conflicto no está dado por cumplimiento o incumplimiento de la concesión, sino que en las relaciones jurídicas que existen entre el concesionario y los usuarios del servicio, los que celebran contratos con la concesionaria cada vez que ingresan con sus vehículos a los estacionamientos. Es por esto que es aplicable la Ley 19.496. Producto de lo cual no produce efecto alguno la declaración dispuesta en los letreros que libera de responsabilidad ante robos al estacionamiento, atendido lo dispuesto en el artículo 16 letra e) de la referida ley.

Dicho esto, el tribunal añade que la denunciada provee un servicio de estacionamiento de vehículos, cobrando una tarifa o precio. Servicio que se comprende como el resguardo de

tales vehículos frente a posibles acciones dañosas de terceros. Finalmente señala el tribunal, que las medidas de seguridad fueron insuficientes o ineficaces, toda vez que los videos de cámaras de seguridad muestran que el cliente fue seguido desde el exterior y que no había guardia o funcionario que revisase esas imágenes para evitar la comisión de delitos. Además, el tribunal añade que la denunciada no demostró la existencia de cajas de seguridad para sus clientes ni el ofrecimiento para ellos.

Artículos que fundamentan la decisión: 16 letra e), 23 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°28

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | SERNAC con BELLSOUTH COMUNICACIONES S.A. |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones |
| Ministros: | Sin registro |
| N° Rol: | 4609-2006 |
| Fecha: | 4 de octubre de 2006 |
| Sentencia: | Rechaza |

Voces: Telefonía, modificación unilateral, multa.

Hechos:

El SERNAC denuncia a BELLSOUTH S.A., señalando que la empresa estaría suscribiendo contratos por adhesión en contravención a las normas de la Ley 19.496. El tribunal de primera instancia rechaza la denuncia, decisión confirmada por la Corte de apelaciones.

Argumento:

El SERNAC señala que el tamaño de la letra del contrato vulnera el artículo 17. Además se infringiría 16 letras a) y b) por reservarse el proveedor la facultad de modificar sus tarifas y planes tarifarios; 16 letra c) por poner a cargo del adherente las fallas en el despacho de las cuentas a su domicilio; 16 letra e) al limitar absolutamente su responsabilidad frente a fallas en la instalación, operación y mantención de los equipos.

El proveedor señala que el contrato es legible y el tamaño es idéntico al utilizado en formularios del SII o en Fonasa. En relación a la infracción de las letras a) y b), señala que la cláusula prevé una forma de mantener la equivalencia entre las prestaciones. Y que, en todo caso, el cliente puede poner término al contrato dando aviso con 10 días de anticipación. Respecto a la letra c), señala que es imposible conocer si las cuentas llegan a su destino, atendido el volumen de clientes. Finalmente, en relación a la letra e), señala que el adecuado uso del celular es de responsabilidad del consumidor, y que la empresa sí se hace responsable en caso de interrupciones del servicio que le sean imputables.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que la denuncia se presentó el día 5 de diciembre de 2003, no siendo aplicables las normas introducidas por la Ley 19.955, que incidirían en las infracciones denunciadas. Dicho esto, se rechaza la denuncia ya que las infracciones se habrían cometido en un formulario de la empresa y no en un contrato determinado. Lo que solo podría ser considerado como una eventual amenaza a los derechos de los consumidores.

Artículos que fundamentan la decisión: 50 y 58 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°29

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | JEANETTE NENEN con PLANNING CORPORATION S.A. |
| Tribunal: | 1° Juzgado de Policía Local de Puerto Montt |
| Ministros: | Ramírez Raimann, Tulio |
| N° Rol: | 992-2006 |
| Fecha: | 20 de octubre de 2006 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Derecho a retracto, multa, indemnización.

Hechos:

El 25 de agosto de 2005 se le informa a JEANETTE NENEN que ganó un premio consistente en la estadía gratuita en algún hotel de la ciudad de Bariloche durante una semana. Para recibir el premio debía asistir a una reunión que se realizó en un hotel de Puerto Montt, en el cual los ganadores debieron firmar un contrato. Dentro del evento, un vendedor dependiente de PLANNING CORPORATION S.A. le da a conocer una serie de informaciones que difieren con lo estipulado en el contrato que firmó, razón por la cual la consumidora hace valer su derecho de retracto, solicitando al proveedor nota de crédito para dejar sin efecto el pago de vouchers realizado por medio de tarjeta de crédito, lo cual no ocurre.

Producto de lo anterior deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de PLANNING CORPORATION S.A. por una suma de \$250.000 por daño material y \$50.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas, solicitando además la nulidad de la cláusula octava del contrato que otorga competencia a los tribunales de Santiago para conocer de los conflictos que se originan producto del servicio.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal determina que, conforme lo previsto en el artículo 16 letra g) de la Ley 19.496, la declaración de nulidad de la cláusula no resulta procedente ya que la prórroga de competencia efectuada de común acuerdo no puede estimarse que atente contra las exigencias de buena fe que derivan de la celebración del contrato y que produzca un desequilibrio.

Dicho esto, el tribunal señala que de los antecedentes de la causa se desprende que la querellante ejerció su derecho a retracto dentro del plazo legal respecto de un servicio contratado en una reunión celebrada para tal efecto, y no habiendo acreditado la empresa que se efectuó la devolución de las sumas abonadas, debe acogerse la denuncia.

En relación a la demanda de indemnización de perjuicios por daño moral, el tribunal la rechaza por no haberse acreditado suficientemente la existencia y magnitud del perjuicio, pero acoge la indemnización por daño patrimonial.

Artículos que fundamentan la decisión: 3 bis y 16 letra g) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°30

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | PATRICIO ÁLVAREZ CÁRCAMO con UNIVERSIDAD FINIS TERRAE |
| Tribunal: | 3° Juzgado de Policía Local de Providencia |
| Ministros: | Martínez Campomanes, Carlota |
| N° Rol: | 7997-4-2006 |
| Fecha: | 15 de diciembre de 2006 |
| Sentencia: | Rechaza |

Voces: Educación, cobros indebidos, restitución.

Hechos:

Un consumidor matricula a su hijo en la carrera de nutrición, firmando letras de cambio para los pagos de las mensualidades del año 2006. En junio de ese mismo año, retira a su hijo de la Universidad por quedarse sin trabajo, dando aviso a la institución y solicitando que se le devuelvan las letras firmadas para los meses futuros, la que es rechazada.

Argumento:

El consumidor señala que su solicitud fue negada en base a la cláusula séptima del contrato celebrado con la Universidad, que obliga a pagar el año completo aun cuando el alumno se retire anticipadamente, o cuando la universidad se encuentre impedida de forma temporal para prestar el servicio.

El proveedor señala que frente a este tipo de contingencias, la institución ofrece soluciones tales como la reprogramación de la deuda, el cambio a otra carrera, entre otras. No obstante, en este caso el denunciante busca resolver el contrato sin atender a las soluciones alternativas que otorga la Universidad. Asimismo, señala que en su contrato no existen cláusulas abusivas.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que el denunciante no probó encontrarse sin trabajo o imposibilitado para continuar pagando el servicio. Y aun en el caso de haberlo probado, dicha circunstancia no lo habilita a dejar de cumplir la obligación contraída con la Universidad. Ya que estas circunstancias, aunque se invoquen como tal, no reúnen los requisitos del caso fortuito o la fuerza mayor. En relación a la cláusula séptima, el tribunal estima que esta no genera un desequilibrio importante que importe la vulneración de lo dispuesto en el artículo 16 letra g). Ya que, por un lado, esta responde a la necesidad de financiamiento de la Universidad para el año académico, y por otro, por tratarse de una transcripción de los efectos de la fuerza mayor. Correspondiendo al establecimiento educacional la prueba de la eximente de fuerza mayor. Dicho esto, el tribunal rechaza las pretensiones del actor.

Artículos que fundamentan la decisión: 16 letra g) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°31

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | GLADYS LIVACIC con CEMENTERIO PARQUE DE RENGO |
| Tribunal: | Juzgado de Policía Local de Rengo |
| Ministros: | Sandoval Hernández, Ricardo |
| N° Rol: | 173.969 |
| Fecha: | 14 de marzo de 2007 |
| Sentencia: | Rechaza |

Voces: Cementerios, cobros indebidos, multa.

Hechos:

Una consumidora interpone denuncia en contra de CEMENTERIO PARQUE DE RENGO señalando que el 17 de enero de 2001 firmó un contrato de compraventa de sepultura con la empresa con el fin de sepultar los restos de su madre, contrato que contenía cláusulas abusivas e incrementos de precios por servicios adicionales sin el consentimiento de la denunciante. El tribunal desestima la pretensión de la denunciante.

Argumento:

La denunciante señala que la cláusula décima del contrato es abusiva por facultar al proveedor a modificar unilateralmente el contrato, además de permitirle amenazar a sus clientes con exhumar los restos sepultados ante el no pago de las cuotas. Señala además que la cláusula quinta del mismo contrato considera de forma conjunta el precio del servicio y el costo de mantención, los cuales debieran ser individualizados de forma separada. Por lo que solicita que se le autorice a rechazar el costo de mantención.

El denunciado señala que la cláusula décima no está condicionada a su sólo arbitrio sino que al incumplimiento de la obligación de pago. Con respecto a la cláusula quinta, señala que la denunciante adquirió tres servicios distintos, determinados e individualizados, comprometiéndose a pagar un precio con la debida información e indicación de cada uno de ellos.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que la cláusula décima es un complemento de la cláusula quinta del contrato en relación al arancel anual de mantención, de manera tal que deben ser interpretados de manera conjunta y coherente, y que en todo caso, se trata de una norma análoga al artículo 1489 del Código Civil. Dicho esto, el tribunal determina que esta cláusula no establece una facultad de poner término de forma unilateral al contrato, sino que esta depende del incumplimiento de la obligación de pago del consumidor. Con respecto al incremento del precio por servicios adicionales de la cláusula quinta, el

tribunal estima que ambos corresponden a servicios relacionados con la compra de la sepultura y que están previstos por un valor fijo. Por lo que no resulta procedente acoger la solicitud de la denunciante.

Artículos que fundamentan la decisión: 1489 del Código Civil, 16 letras a) y b) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°32

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | Sin registro |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Santiago |
| Ministros: | Silva Cancino, Mauricio; Astudillo Contreras, Omar; Muñoz Sánchez, Andrea (abogado integrante) |
| N° Rol: | 502-2007 |
| Fecha: | 11 de julio de 2007 |
| Sentencia: | Rechaza apelación, confirmando la sentencia. |

Voces: Telefonía, modificación unilateral, multa.

Hechos:

Un consumidor denuncia a su proveedor de servicios de telefonía señalando que este habría alterado unilateralmente el precio. La sentencia de primera instancia falla a favor de la empresa, decisión confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago.

Argumento:

El proveedor señala que el contrato suscrito lo faculta modificar las tarifas y precios del servicio, siempre que se notifique al consumidor mediante el documento de pago inmediatamente anterior a la entrada en vigencia de la modificación. Además de estar consagrada dicha facultad en la Ley 18.168.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que el artículo 29 de la Ley 18.168 establece la facultad de las empresas proveedoras de servicios de Telecomunicaciones para determinar libremente sus precios. Esto, en conjunto a la interpretación de la noma realizada en el Oficio Ordinario N° 32.626, determina que la facultad del proveedor de modificar unilateralmente el precio del contrato se encuentre permitida si el contrato la dispone. Siempre que se realice conforme a los plazos dispuestos en la resolución exenta N° 458.

En este caso, el contrato contempla una cláusula que habilita al proveedor a modificar el precio del contrato, lo cual es lícito según la aludida libertad tarifaria.

Voto disidente: la abogada integrante Andrea Muñoz señala que la libertad tarifaria dispuesta en la Ley 18.168 implica que las empresas no se encuentran sujetas a un sistema de tarificación reglado por la autoridad administrativa, pero ello no las autoriza para modificar unilateralmente los contratos de suministro sin la aceptación o acuerdo del usuario. La validez de las cláusulas que habilitan al proveedor a modificar unilateralmente aspectos tales como el precio y la reajustabilidad debe ser evaluada conforme a lo dispuesto en la letra a) del artículo 16 de la Ley 19.496, toda vez que se tratan de contratos

por adhesión.

Finalmente señala que la resolución exenta N° 458, que busca garantizar la oportuna información a los usuarios de las variaciones introducidas por los proveedores, no permite validar cláusulas como las que alega el proveedor en este caso.

Artículos que fundamentan la decisión: 28 de la Ley 18.168, Oficio Ordinario N° 32.626 y Resolución exenta N° 458 Subsecretaría de Telecomunicaciones.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°33

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | ZACARIAS ASCENCIO CARRIO y OTROS con EL RETIRO INMOBILIARIA E INVERSIONES |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Santiago |
| Ministros: | Brito C., Haroldo; Solís Muñoz, Alejandro; Pozo Silva, Nelson (abogado integrante) |
| N° Rol: | 3040-2007 |
| Fecha: | 18 de julio de 2007 |
| Sentencia: | Rechaza |

Voces: Cementerios, modificación unilateral, multa, indemnización.

Hechos:

Dos consumidores interponen denuncia y demanda en contra de EL RETIRO INMOBILIARIA E INVERSIONES S.A. por haber reajustado de forma unilateral la cuota de mantención anuales de las sepulturas contratadas, pasando de 1 UF más IVA a 1,5 UF más IVA. Por lo que solicitan la reparación de los perjuicios morales. El tribunal de primera instancia acoge la denuncia y rechaza la demanda, decisión confirmada por la Corte de Apelaciones.

Argumento:

Los consumidores señalan que el reglamento interno faculta al proveedor a realizar el reajuste, lo cual constituiría una cláusula abusiva.

El proveedor señala que los costos de mantención de una sepultura adquirida a perpetuidad no pueden mantenerse invariable en el tiempo.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal de primera instancia determina que el presente es un contrato por adhesión al que se le aplican las disposiciones de la Ley 19.496. Dicho esto acoge la denuncia señalando que los contratos de adhesión no pueden ser modificados de forma unilateral por cláusulas no estipuladas en el texto del formulario respectivo.

Dicho esto, el tribunal rechaza la indemnización por daño moral, señalando que, al fundarse en un incumplimiento contractual, es necesario que la demandante acredite su certidumbre y proyección patrimonial, lo que no ocurre en este caso.

Artículos que fundamentan la decisión: 12, 23, 16 letra a) y b) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°34

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | MOLINA BAHAMONDES MIGUEL con THE KING LTDA |
| Tribunal: | 1° Juzgado de Policía Local de Santiago |
| Ministros: | Sin registro |
| N° Rol: | 19163-2006 |
| Fecha: | 05 de septiembre de 2007 |
| Sentencia: | Acoge, condena |

Voces: Educación, cobros indebidos, restitución, indemnización, multa.

Hechos:

La denunciante contrató los servicios de THE KING LTDA. consistentes en un curso de idiomas de 200 horas. El precio fijado al público general era de \$1.620.000. Sin embargo, al actor se le ofreció una rebaja, siendo el precio a pagar el de \$680.000. La forma de pago consistiría en el pago de \$680.000 al contado, debiendo adicionalmente entregar una letra de cambio en blanco por el monto de \$680.000. Días después el instituto de idiomas cobró sin justificación la letra de cambio en blanco por \$680.000.

En razón de lo anterior el actor alega el cobro indebido y pide una indemnización de perjuicios a título de daño emergente por el monto de \$700.000.

Argumento:

El proveedor señala que no devolverá los dineros pagados por cuanto el derecho de retracto tiene un plazo de diez días para ser ejercido. Además, señala que la denunciante puede requerir los cursos contratados cuando guste, sin inconveniente por parte de ella.

| |
|---|
| <p>Resumen de la decisión del tribunal:</p> <p>Revisado el contrato suscrito entre las partes el sentenciador concluye que el curso contratado tiene el valor de \$680.000 a cambio de 200 horas de lecciones, por lo que la letra de cambio por \$680.000 no produce efecto alguno, y su cobro va en contra de las exigencias de la buena fe. Condena a la denunciada a hacer devolución de la letra de cambio a la denunciante dentro del plazo de 10 días luego de ejecutoriado el fallo. Se impone una multa a beneficio fiscal de 10 UTM.</p> <p>En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios por lucro cesante, esta se rechaza sin explicitar motivo en el fallo.</p> <p>Artículos que fundamentan la decisión: 16 letra g) de la Ley 19.496.</p> |
|---|

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°35

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | JUAN PABLO CAMUS VALVERDE con COMERCIALIZADORA ALDO MANATAGUA S.A. |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Santiago |
| Ministros: | Zepeda Arancibia, Jorge; Carroza Espinosa, Mario; Muñoz Sánchez, Andrea (abogado integrante) |
| N° Rol: | 3746-2007 |
| Fecha: | 21 de septiembre de 2007 |
| Sentencia: | Acoge parcialmente |

Voces: Servicios de recreación, restitución, nulidad del contrato.

Hechos:

Un consumidor interpone demanda en contra de COMERCIALIZADORA ALDO MANTAGUA S.A. con quien celebró un contrato de uso de unidades hoteleras que contendría diversas cláusulas abusivas. Solicita que se declare la nulidad del contrato y la restitución de lo pagado en virtud de este. El tribunal de primera instancia rechaza la demanda, decisión revocada por la Corte de Apelaciones solo respecto a algunas cláusulas.

Argumento:

El demandante señala que cláusula 7 establece un mandato irrevocable para suscribir pagarés por las cuotas no documentadas y adeudadas, pudiendo delegar el mandato. Lo que atentaría contra la buena fe atendida la amplitud y naturaleza indeterminada del mismo.

También impugna la cláusula 14 que establece el interés por la mora, señalando que se aplicará el máximo interés convencional para operaciones reajustables, a pesar de haberse fijado las cuotas en pesos, es decir, operaciones no reajustables.

Impugna, además, la cláusula de arbitraje señalando que no contiene la información que exige el artículo 16 letra g) inciso final. Y que genera un grave desequilibrio ya que frente a cualquier incumplimiento del oferente deberá demandar en tribunal, mientras que al proveedor le basta con suscribir un pagaré, autorizarlo ante notario e iniciar las acciones ejecutivas en su contra, informando su morosidad a bases de datos personales.

También señala que la cláusula 2, referida al reglamento del plan vacacional, contraviene la referida letra g), ya que no se le ha entregado la información necesaria para cotejar su contenido con el del reglamento. Además señala que dicho reglamento contiene cláusulas abusivas, como aquella que lo obliga a pagar una membresía para el caso que no haga uso del sistema; la que establece que el no pago de 3 cuotas de membresía produce la extinción de los beneficios del programa vacacional; y la que lo obliga a pagar una cuota por

concepto de mantención del establecimiento, servicio de mucama, ropa blanca, uso de instalaciones deportivas, entre otras, por cada semana de uso del servicio.

Finalmente señala que la cláusula 15 establece una cláusula penal lesiva a sus derechos, ya que para retirarse del plan contratado requeriría de un fuerte desembolso. Así como también para el ejercicio de sus derechos, al tener que gastar en arbitrajes y honorarios de abogado.

El demandado sostiene, respecto a la cláusula de arbitraje, que el sólo hecho que el consumidor accionara ante el tribunal es razón suficiente para desestimar lo pedido.

Resumen de la decisión del tribunal:

En relación a la cláusula 7 señala que el cobro a través de un mandato no vulnera *per se* los derechos del consumidor. Ya que en el contrato se señala el precio, las cuotas y los intereses, pudiendo verificar que la empresa ejecute el cobro de acuerdo a los valores adeudados. Además facultad de revocar el mandato es un elemento de la naturaleza.

Sobre la cláusula 14 señala que el hecho de haberse establecido un interés que no corresponde al tipo de operación realizada, no significa, necesariamente, que se esté cobrando un interés que supere el máximo convencional. Y si así fuera la sanción es que los intereses se reducirán al interés corriente, sin perjuicio de las multas que correspondan.

Sobre la cláusula de arbitraje señala que la omisión de la información no constituye una causal suficiente para invalidarla. Además en la Ley 19.496 no se prohíben de forma absoluta. En todo caso, cualquiera sea la cláusula de arbitraje que se hubiere pactado, el inciso final del artículo 16 de la ley 19.496, ha reconocido el derecho del consumidor a recurrir siempre ante el tribunal competente.

En relación al reglamento, señala que efectivamente este contiene cláusulas abusivas. Así la que establece una cuota de membresía para mantener la calidad de socio si es que no se utiliza el sistema implica un pago adicional que no se explicita debidamente, alterando el equilibrio entre las partes por establecer un sobreprecio cuyo incumplimiento (en tres cuotas) conlleva la terminación del contrato. Lo que no está dentro de las expectativas del consumidor al contratar. Además, tampoco está dentro de las expectativas del usuario pagar un monto adicional para solventar servicios que es razonable entender que se encuentran incluidas en el precio del contrato del resort. Finalmente, se advierte que la empresa se reserva el derecho a modificar el monto de las cuotas a pagar, lo que configura la hipótesis de la letra a) del artículo 16 de la ley 19.496.

Respecto a la cláusula penal señala que esta es desproporcionadamente favorable para el oferente, toda vez que para desistirse del contrato se establece una multa equivalente a todo lo dado o pagado, además de los montos devengados y no pagados hasta esa fecha.

Dicho esto, el tribunal determina que las cláusulas que se privaran de efecto (cláusula penal y estipulaciones del reglamento) no afectan la naturaleza del contrato, por lo que no se declarara nulo íntegramente.

Artículos que fundamentan la decisión: 16 y 16 A de la Ley 19.496 y 8 de la Ley 18.010.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°36

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | SERNAC con CONCESIONARIA SUBTERRA S.A. |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Santiago |
| Ministros: | Cisterna Rocha, Lamberto; Rojas Gonzáles, Mario; Herrera Fuenzalida, Paola (abogado integrante). |
| N° Rol: | 3437-2007 |
| Fecha: | 10 de agosto de 2007 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Estacionamiento, robo, multa.

Hechos:

A solicitud de un consumidor, el SERNAC interpone denuncia en contra de la CONCESIONARIA SUBTERRA S.A., fundada en que extraños habrían forzado la chapa y robado la radio del vehículo del consumidor. En primera instancia se rechaza la denuncia, decisión revocada por la Corte de Apelaciones. Posteriormente, se presentó un recurso de queja ante la Corte Suprema el cual fue declarado inadmisibile por incumplimiento de requisitos de forma.

Argumento:

El proveedor señala que es de responsabilidad del consumidor desmontar la radio de su vehículo y guardarla en los casilleros ofrecidos en el estacionamiento.

Resumen de la decisión del tribunal:

El 1° Juzgado de Policía Local de Santiago determina que no hay antecedentes suficientes para condenar al proveedor.

La Corte de Apelaciones de Santiago, señala que los anuncios de la concesionaria que pretenden limitar su responsabilidad por robos o accidentes que ocurran dentro del estacionamiento carecen de todo valor atendido lo dispuesto en el artículo 16 letra e), por tratarse de una limitación absoluta de responsabilidad.

Asimismo señala que el concesionario debe responder por culpa leve. Lo que implica desplegar el comportamiento que ordinariamente un deudor realiza en la gestión de sus negocios.

En este caso, la ausencia de elementos humanos o de infraestructura que permitan mantener el control del estacionamiento constituye un incumplimiento al cuidado debido por el concesionario. Dicho esto, el tribunal acoge la denuncia.

Artículos que fundamentan la decisión: 16 letra e) y 23 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°37

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | SERNAC con PARQUE CEMENTERIO EL PRADO |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones |
| Ministros: | Cabello Abdala, Lya; Elagarrista Álvarez, Stella; Carvallo Santelices, Rafael (abogado integrante) |
| N° Rol: | 484-2007 |
| Fecha: | 13 de agosto de 2007 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Cementerios, modificación unilateral, multa.

Hechos:

El SERNAC interpone denuncia infraccional señalando que un consumidor celebró un contrato de compraventa de derechos de sepultación con la denunciada, la cual habría modificado unilateralmente el monto de la cuota de mantención. El tribunal de primera instancia no dio lugar a la denuncia infraccional, sentencia recovada por la Corte de Apelaciones.

Argumento:

El denunciante señala que el monto fue aumentado adicionando un valor por Impuesto de Valor Agregado del servicio, ante lo cual el consumidor reclamó ante la institución por no tratarse de una actividad que afecta a este impuesto. No obstante, luego de esto se le siguió cobrando un monto superior sin hacer mención al impuesto.

El proveedor señala que el valor de la cuota de mantención no se encuentra comprendido en el precio de la compraventa, sino que esta se encuentra regulada en el reglamento de la institución, el cual se considera parte integrante del contrato.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal determina que la denunciada modificó unilateralmente el costo de mantención del servicio infringiendo lo dispuesto en los artículo 12 y 16 letra b), no pudiendo justificar la modificación en una cláusula que le faculte a modificar el costo de mantención anualmente, ya que ello implica una vulneración de lo dispuesto en el artículo 16 letra b).

Artículos que fundamentan la decisión: 12 y 16 letra b) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°38

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | ENRIQUE ESTAY VARAS con INMOBILIARIA HIPPOCAMPUS |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Valparaíso |
| Ministros: | Muñoz Sánchez, Bernardino |
| N° Rol: | 874-2007 |
| Fecha: | 4 de octubre de 2007 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Tiempo compartido, ejercicio de un derecho, nulidad del contrato.

Hechos:

Un consumidor acciona contra INMOBILIARIA HIPPOCAMPUS señalando que el contrato de tiempo compartido que celebró con la empresa contendría cláusulas abusivas y que la empresa se habría negado a poner término al contrato cuando lo solicitó. Además señala que la empresa se habría negado injustificadamente a la cesión de sus derechos como usufructuario del inmueble. El tribunal de primera instancia acoge la demanda, decisión revocada por la Corte de Apelaciones.

Argumento:

El consumidor solicita únicamente la nulidad del contrato alegando que sus cláusulas primera y sexta contravienen lo dispuesto en el artículo 16 letra g) de la Ley 19.496, debiendo declararse nulo todo el negocio puesto que su subsistencia no es posible atendida la intención original de los contratantes según lo dispuesto en el artículo 16 letra A de la misma ley.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que el contrato que vincula a las partes es un contrato de adhesión al cual resultan aplicables las disposiciones de la Ley 19.496 (siendo competente el Juzgado de Policía Local para conocer los conflictos que se presenten) atendido que el sistema de tiempo compartido de Hippocampus está dirigido a numerosas personas sin que se debatiera, en este juicio, los elementos esenciales del contrato de adhesión. Es decir, la proposición de las cláusulas por el proveedor sin que el consumidor pueda variar su contenido.

Dicho esto, el tribunal determina que el contrato no contiene ninguna cláusula que pueda catalogarse como abusiva al existir un equilibrio entre las prestaciones de las partes.

Añade que el tribunal de primera instancia se apartó del petitorio del actor, declarando nula la cláusula quinta del contrato por suspender la celebración del contrato definitivo a la verificación de la recepción municipal del edificio. Y al pago íntegro del precio y los

costos operacionales por parte del promitente usufructuario. Por estimar que son requerimientos que no pueden demandarse al actor, sino un deber que corresponde a quien ofrece y vende el servicio.

La Corte de Apelaciones estima que la interpretación del tribunal es errada atendido que dichas modalidades no son una carga que imponga el promitente oferente sino formalidades legales para generar el derecho de usufructo, a la luz del artículo 10 de la Ley 19.537, sobre Copropiedad Inmobiliaria.

Finalmente, en relación a la incriminación del actor respecto a la negativa del proveedor a dar visto bueno a la cesión de los derechos del demandante, esta es infundada, toda vez que esa negativa se basa legítimamente en la letra a) de la cláusula sexta del contrato, atendida la mora del demandante en el cumplimiento de sus obligaciones de pago del precio.

Dicho esto, el tribunal acoge el recurso de apelación, revocando la sentencia.

Artículos que fundamentan la decisión: 16 letra g) de la Ley 19.496 y 1552 del Código Civil.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°39

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | PATRICIO PEÑALOZA con INVERSIONES S.A. |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Santiago |
| Ministros: | Rocha Pérez, Raúl; Rojas González, Mario; Thomas Dublé, Marcos Horacio (abogado integrante) |
| N° Rol: | 4413-2007 |
| Fecha: | 10 de octubre de 2007 |
| Sentencia: | Acoge. |

Voces: Retail, modificación unilateral, multa.

Hechos:

Una consumidora interpone denuncia en contra de INVERSIONES Y TARJETAS DE CRÉDITO HITES S.A. señalando, que al momento comprar con la tarjeta de la casa comercial, fue notificada sobre nuevos cargos y cobros que se efectuarían en su tarjeta a través de un documento pre impreso, luego de lo cual los cargos y cobros que se señalaban en el documento fueron cargados en su tarjeta. La Corte de Apelaciones acoge el recurso presentado por la denunciante, revocando la decisión del tribunal de primera instancia y condenando al denunciado al pago de una multa y las costas de la causa.

Argumento:

La consumidora señala que firmó ese documento porque la materialización de esos cargos y cobros que en este se informaban estaba sujeta a que firmara un nuevo contrato que le permitiría mantenerse dentro del sistema de crédito que operaba con esa Tarjeta. Además señala que al momento de pagar la compra que acababa de efectuar esta le fue condicionada al hecho de que firmara esa notificación

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que el documento firmado por la denunciante no es un contrato que permita la modificación de su contrato con la denunciada ya que ese documento no contiene un acuerdo de voluntades que permita dar por establecido que la consumidora aceptó la modificación con el solo hecho de firmarlo. Añade que, de la lectura de ese documento, es posible apreciar que lo que aceptó y firmó fue la comunicación sobre nuevos cargos y cobros por gastos que se introduciría en el sistema de tarjetas HITES los que aceptaría definitivamente sólo una vez que se pusiera a su disposición el nuevo contrato.

Artículos que fundamentan la decisión: 1545 y 1546 del Código Civil y 12, 13, 16 letras b), f) y g) y 23 de la Ley 19.496

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°40
IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | GEMMA SÁNCHEZ con UNIVERSIDAD DEL MAR |
| Tribunal: | 2° Juzgado de Policía Local de Copiapó |
| Ministros: | Calcutta Stormenzan, Mónica |
| N° Rol: | 3296-2007 |
| Fecha: | 27 de noviembre de 2007 |
| Sentencia: | Rechaza |

Voces: Educación, modificación unilateral, multa, indemnización.

Hechos:

Una consumidora interpone denuncia y demanda de indemnización de perjuicios en contra de UNIVERSIDAD DEL MAR debido que al matricularse en su 5° semestre en la carrera de Ingeniería de Prevención de Riesgos, la institución había decidido de forma unilateral cambiar la jornada de la carrera de diurna a vespertina.

Argumento:

La consumidora argumenta que el cambio de la jornada le ha ocasionado un aumento de costos de movilización por el cambio de transporte que no le permite optar al pago de pasajes en calidad de estudiantes, además de problemas de seguridad al no debido al recorrido del transporte público. Señala, además, que el rector le negó la posibilidad de matricularse por encontrarse fuera de plazo siendo que su demora se debió a las gestiones que realizó a para evitar el cambio de jornada. Debido a esto, perdió un año académico.

La universidad solicita el rechazo de la denuncia argumentando que no efectuó una modificación arbitraria en el contrato, sino que esta se debió a condiciones académicas requeridas para el correcto funcionamiento de la institución en beneficio de estudiantes que trabajan, quienes conforman la mayor parte del alumnado. Agrega que la denunciante perdió su calidad de alumna regular por no renovar su matrícula dentro del plazo establecido, incurriendo además en la causal de suspensión desde el momento en que se encontraba en situación de morosidad por el pago de sus cuotas.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que haber efectuado gestiones para impedir el cambio de jornada no es una causal que le haya impedido matricularse a la demandante, por ende, la negativa del rector de acceder a matricularla no constituye una infracción a la Ley 19.496, y que también la demandante ha perdido su calidad de alumna regular producto del incumplimiento de su obligación de pagar las cuotas.

Artículos que fundamentan la decisión: 12, 16 y 23 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°41

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | CRISTIÁN ARAYA con IQUIQUE STORES S.A., TIENDAS RIPLEY |
| Tribunal: | 1° Juzgado de Policía Local de Iquique |
| Ministros: | Vallete Chacón, Anita Paola |
| N° Rol: | 1346-E |
| Fecha: | 31 de enero de 2008 |
| Sentencia: | Acoge denuncia, rechaza demanda |

Voces: Retail, cobros indebidos, multa, indemnización.

Hechos:

Cristián Araya interpone denuncia infraccional y demanda en contra de IQUIQUE STORES CO. S.A. debido a la obtención fraudulenta de un tercero no identificado de una tarjeta de crédito CAR S.A. (ambas empresas razones sociales de Ripley Corp. S.A.) a nombre suyo sin su autorización.

Argumento:

El *Demandante y denunciante* señala que los hechos denunciados configuran una infracción a los artículos 3, 12 y 23 de la Ley 19.496, por no actuar la denunciada con la debida diligencia ni seguridad que les son exigibles. Solicita que se condene a la infractora al pago de una multa y a la indemnización de los perjuicios a título de daño emergente y moral. Además, solicita la eliminación de la deuda, intereses y otros cargos cobrados actualmente por la demandada, y la eliminación de los antecedentes comerciales en los registros que figure debido a la deuda.

El *Demandado y querrellado* expone que no tiene relación con la Tarjeta CAR S.A., y que en todo caso, la infracción se debe al actuar de un tercero extraño al juicio. Además de señalar que la situación del afectado se ha solucionado extrajudicialmente por vía de avenimiento.

Resumen de la decisión del tribunal:

Atendido que la demandada y denunciada no trato de controvertir lo expuesto por el denunciante, y en su lugar decidió arribar a un avenimiento con este, el tribunal establece la efectividad de los hechos denunciados. Dicho esto, el tribunal desestima la exención de responsabilidad alegada y la defensa consistente en atribuir la infracción al actuar doloso de un tercero. Por lo tanto, y condena a la Sociedad Car S.A. a una multa de 50 U.T.M. por la responsabilidad que copó en los hechos denunciados.

Artículos que fundamentan la decisión: 3, 12, 23 y 24 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°42

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | SERNAC con CIA. DE TELECOMUNICACIONES DE CHILE S.A. |
| Tribunal: | Sin registro |
| Ministros: | Pérez Bassi, Juan Enrique |
| N° Rol: | 07-12-7919 |
| Fecha: | 10 de marzo de 2008 |
| Sentencia: | Rechaza |

Voces: Telefonía, cobros indebidos, multa.

Hechos:

Tras el reclamo presentado por un consumidor, el SERNAC denuncia a CIA. de TELECOMUNICACIONES de CHILE S.A., señalando que la empresa habría realizado cobros por un contrato que el consumidor nunca suscribió.

Argumento:

El SERNAC señala que se habrían infringido los artículos 12, 16 letra b) y 23 de la Ley 19.496.

El proveedor señala que no hay infracción a la Ley 19.496, ya que el consumidor habría solicitado la habilitación de un plan de 150 minutos locales. Y, en todo caso, tras un reclamo presentado por el consumidor a la empresa, este fue atendido y solucionado, determinando que el cliente no debiese pagar más servicios de los que quería.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que las pruebas presentadas resultan insuficientes para determinar los hechos de la causa. Por lo que no resulta posible atribuir responsabilidad a la empresa denunciada.

Artículos que fundamentan la decisión: 1 y 13 de la Ley 15.231, y 14, 17 y 23 de la Ley 18.287.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°43

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | RAMÍREZ con H-NETWORK S.A. |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Santiago |
| Ministros: | Madrid Crohare, Alejandro; Ravanales Arriagada, Adelita; y don Pozo Silva, Nelson (abogado integrante) |
| N° Rol: | Sentencia de 2ª instancia: 1158-2008 |
| Fecha: | 23 de abril de 2008 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Tiempo compartido, derecho a retracto, modificación unilateral, restitución, indemnización.

Hechos:

La parte denunciante fundamenta su solicitud en el hecho que el 26 de marzo de 2006 celebró un contrato relacionado a un programa vacacional con la demandada, por un monto de \$6.300.000, pagando un pie de \$1.575.000 mediante 5 cuotas de \$351.196, y en el acto además pagó la suma de \$90.000 por concepto de mediación. Se le indicó que podía hacer uso inmediatamente de los servicios, por lo que solicitó hacerlo efectivo el fin de semana del 21 de Mayo de 2006 a través de una reserva, sin embargo no pudo contactarse con el ejecutivo asignado. Presentó el 7 de junio del mismo año carta de desafiliación, la que no fue aceptada por la demandada, cobrándole las restantes cuotas pactadas.

Argumento:

Consumidor: Considera que la cláusula 18° del contrato sería abusiva, puesto que establece una cláusula penal en el evento de producirse el desistimiento o la terminación del contrato por parte de la querellante.

Se pide que se declare la nulidad de las cláusulas tercera, quinta, y décimo octava del contrato, y en su mérito de contrato completo se ordene la restitución de las cantidades pagadas. Pide además una indemnización de perjuicios ascendente a los montos antes mencionados.

Resumen de la decisión del tribunal:

La Corte confirma la sentencia apelada, que pasaremos a expresar a continuación:
El Tribunal establece que nos encontramos ante un contrato por adhesión, en el cual no se pueden negociar las cláusulas, y que hubo una falta de cumplimiento por parte de la demandada, lo que motivó al actor a no perseverar en el contrato.
Que la cláusula décimo octava es contraria a la buena fe pues establece la existencia de una multa cualquiera que sea la forma o causa que motiva poner término al contrato,

poniendo de cargo del propio consumidor la deficiencia del proveedor en la prestación; por lo tanto la cláusula 18° atenta contra el artículo 16 letra c) y g) de la Ley 19.496.

Se condena al pago de \$7.000.000.- a título de daño (sin especificar su naturaleza), y una multa de 20 UTM a beneficio fiscal.

Artículos que fundamentan la decisión: 16 letras c) y g) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°44

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | SERVICIOS FINANCIEROS PROGRESO S.A. con MIGUEL WENCESLAO |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Santiago |
| Ministros: | López Dawson, Carlos; Villarroel Ramírez, Cornelio; Elgueta Torres, Emilio |
| N° Rol: | 3215-2007 |
| Fecha: | 4 de julio de 2008 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Servicios financieros, cobros indebidos.

Hechos:

SERVICIOS FINANCIEROS PROGRESO S.A. demanda a un consumidor por no pagar las rentas de un contrato de leasing mediante el cual se le entregó un camión. El tribunal de primera instancia acoge la demanda, decisión revocada por la Corte de Apelaciones.

Argumento:

El arrendatario señala que regresó el camión, y lo que no fue pagado con la devolución de este fue proceso de cobro ejecutivo. Por lo que con esta demanda la empresa estaría tratando de cobrar por segunda vez.

El arrendador señala que las partes pactaron que en caso de retardo o mora en el pago de cualquiera de las cuotas podrá poner término al contrato y hacer exigibles todas las rentas no vencidas sin necesidad de declaración judicial. Además, de cobrar una multa establecida en el contrato.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que el demandante no probó que el arrendatario no hubiera pagado las cuotas, tampoco desmintió que este le hubiera regresado el camión. Por lo que no se ha probado de forma suficiente los antecedentes necesarios para la procedencia de la acción deducida. Dicho esto, la Corte de Apelaciones determina que el negocio que vincula a las partes es un contrato por adhesión, por lo que resulta aplicable el artículo 16 letra g) de la Ley 19.496, ley aplicable en cualquier sede jurisdiccional. Finalmente, la Corte señala que este caso debe ser resuelto conforme a la equidad, prevaleciendo la defensa y protección del consumidor. Dicho esto, el tribunal revoca la sentencia que condenó al arrendatario al pago de una multa establecida en el contrato y a la restitución del bien.

Artículos que fundamentan la decisión: 16 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°45

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | PATRICIO DEL CARMEN PARRA PARRA con UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Santiago |
| Ministros: | Villarroel Ramírez, Cornelio; Pinto Salazar, Marta Jimena; López Dawson, Carlos (abogado integrante). |
| N° Rol: | 2335-2008 |
| Fecha: | 5 de julio de 2008 |
| Sentencia: | Acoge. |

Voces: Educación, cobros indebidos, restitución.

Hechos:

Pese a haberse matriculado, una estudiante de la Universidad Andrés Bello no asistió a las clases (por razones que no se identifican en la sentencia), por lo que su padre interpone demanda en contra de la institución solicitando que se declare la nulidad de una de las cláusulas del contrato celebrado y se le restituyan los dineros pagados. El tribunal de primera instancia determina que la acción se encuentra prescrita, decisión revocada por la Corte de Apelaciones que acoge el recurso de apelación.

Argumento:

El proveedor alega la prescripción de la acción, además señala que habría prestado los servicios contratados, siendo responsabilidad del alumno utilizarlos.

| |
|---|
| <p>Resumen de la decisión del tribunal:</p> <p>En relación a la prescripción la Corte de Apelaciones determina que no se trata de una acción contravencional, sino que de la acción de nulidad del artículo 16 de la Ley 19.496 la cual no tiene plazo de prescripción.</p> <p>Dicho esto, el tribunal señala que la defensa de los consumidores pretende equilibrar las relaciones entre consumidores y empresarios a través de la intervención del derecho público en un área usualmente reservada al derecho privado en atención a las características particulares de los contratos por adhesión. Aplicando las normas dispuestas en los Principios de la Ética Judicial Iberoamericana el tribunal determina que este asunto debe ser resuelto conforme a la equidad, la cual permite establecer que la disposición contractual alegada genera un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que derivan del contrato para las partes.</p> <p>Artículos que fundamentan la decisión: 16, 38, 39 y 39 A, B y C de la Ley 19.496, 37 y 40 de los Principios de la Ética Judicial Iberoamericana</p> |
|---|

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°46

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | MARÍA EUGENIA HUBNER GUZMÁN y OTRO con UNIVERSIDAD MAYOR |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Santiago |
| Ministros: | Villaruel Ramírez, Cornelio; Gutiérrez Alvear, María Loreto; López Dawson, Carlos |
| N° Rol: | 8775-2004 |
| Fecha: | 11 de julio de 2008 |
| Sentencia: | Acoge. |

Voces: Educación, cobros indebidos, restitución.

Hechos:

En el mes de abril de 2003, una alumna matriculada en odontología en la UNIVERSIDAD MAYOR padeció un cuadro psiquiátrico que le impidió seguir asistiendo a clases, no obstante la institución siguió cobrándole producto de lo cual la alumna decide demandar a la universidad. El tribunal de primera instancia rechazó la demanda, decisión revocada por la Corte de Apelaciones.

Resumen de la decisión del tribunal:

En primer lugar el tribunal señala que no habría voluntad real de la alumna de pagar la carrera universitaria siempre y en todo caso si al momento de contratar no padecía la enfermedad que la imposibilitó para seguir asistiendo a clases.

Dicho esto, el tribunal señala que la Ley 19.496 constituye un ordenamiento jurídico substancial aplicable en cualquier procedimiento y sede jurisdiccional, en búsqueda del equilibrio pretendido por el legislador entre consumidores y empresarios, siendo plenamente aplicable a este caso. Además, señala el tribunal, que este asunto debe ser resuelto atendiendo a la equidad según lo dispuesto en el artículo 24 del Código Civil.

Dicho esto, el tribunal señala que la alumna debió desvincularse de su carrera por razones ajenas a su voluntad, lo que determina que la universidad no esté facultada para retener los dineros pagados o cobrar las deudas pendientes. Por lo que procede a decretar extinguida la obligación de pago de las mensualidades señaladas en la demanda y obliga a la restitución de los cheques entregados en garantía, y al pago a la demandante de los dineros correspondientes a los cobros efectuados a dicha parte a contar del citado mes de mayo.

Artículos que fundamentan la decisión: 24 del Código Civil, 2, 3, 16, 39 B de la Ley 19.496, 37 y 40 de los Principios de la Ética Judicial Iberoamericana.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°47

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | SERNAC y CONSTANZA SALAS MEZA con UNIVERSIDAD PEDRO DE VALDIVIA |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Santiago |
| Ministros: | Maggi Ducommun, Rosa María; Zepeda Arancibia, Jorbe; Hazbún Comandari, Manuel |
| N° Rol: | 4192-2008 |
| Fecha: | 13 de agosto de 2008 |
| Sentencia: | Acoge, revoca condena en costas y confirma en lo demás. |

Voces: Educación, término unilateral, multa, indemnización, cambio.

Hechos:

Una consumidora interpone denuncia y demanda en contra de la UNIVERSIDAD PEDRO DE VALDIVIA, institución que imparte la carrera de diseño gráfico en la cual se matriculó el 15 de enero de 2007. No obstante, el día 15 de marzo del mismo año se le informó que la carrera no se impartiría atendida la baja cantidad de alumnos matriculados, por lo que solicita la indemnización de los perjuicios patrimoniales y morales experimentados. El tribunal de primera instancia rechaza la demanda con costas. Decisión revocada por la Corte de Apelaciones solo en lo referente a las costas, confirmando en lo demás.

Argumento:

La consumidora señala que se le habrían cobrado dos de las letras que firmó al matricularse, las cuales la institución no les ha regresado.

El proveedor señala que el reglamento de prestación de servicios de la institución, que se entiende incorporado al contrato celebrado, contenía una disposición según la cual la universidad se reserva el derecho a no impartir asignaturas de primer año si no se matriculaba un mínimo de 30 alumnos, lo cual fue informado oportunamente a los postulantes, figura lícita dispuesta en el artículo 1477 del Código Civil.

| |
|---|
| Resumen de la decisión del tribunal: |
| El tribunal de primera instancia determina que la obligación del proveedor está sujeta a la condición de verificarse un número mínimo de alumnos matriculados, lo cual es conforme a los artículos 1473, 1487 y 1567 del Código Civil, por lo que no habría infracción de las normas de la Ley 19.496. En relación a las indemnizaciones solicitadas, el tribunal las rechaza por no haberse probado los perjuicios pecuniarios y morales, y porque la demandante no pago ninguna de las letras, por lo que la universidad no le adeuda nada. |
| Artículos que fundamentan la decisión: 1473, 1487, 1567 del Código Civil. |

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°48

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | SERNAC con VTR BANDA ANCHA (CHILE) S.A. |
| Tribunal: | Corte Suprema |
| Ministros: | Segura P., Nibaldo; Rodríguez E., Jaime; Ballesteros C., Rubén; Dolmestch U. Hugo; Mauriz A., Benito (abogado integrante) |
| N° Rol: | 3528-08 |
| Fecha: | 18 de noviembre de 2008 |
| Sentencia: | Rechaza |

Voces: Televisión por cable, modificación unilateral, multa.

Hechos:

Tras el reclamo de una consumidora, el SERNAC denuncia a VTR por el cambio de la señal del canal TyC Sports del plan básico al plan Premium, sustituyendo la señal por CDF básico. Producto de lo anterior, para acceder nuevamente al canal TyC el consumidor debía pagar un monto adicional mensualmente. En primera instancia se rechaza la denuncia, decisión revocada por la Corte de Apelaciones. Ante la cual el proveedor interpone recurso de queja.

Argumento:

VTR señala que los jueces habrían desconocido la cláusula cuarta del contrato suscrito, que detalla el servicio prestado como un suministro de un conjunto esencialmente variable de señales sin consideración de ninguna en particular. Misma disposición que establece la libertad editorial de VTR, facultándolo a cambiar las señales incluidas.

Resumen de la decisión del tribunal:

El Juzgado de Policía Local no da lugar a la denuncia señalando que la prueba rendida no permite dar por acreditado el incumplimiento de los términos en que se convino la prestación del servicio. La Corte de Apelaciones determinó que VTR no se encuentra facultado para sustituir libremente los canales, especialmente porque la señalada cláusula cuarta establece que la selección de canales debe obedecer a criterios racionales, lo cual no acontece en este caso al excluir el canal TyC sin bajar el precio del servicio y ofrecerlo con un costo adicional. Conociendo del recurso de queja, la Corte Suprema lo rechaza, señalando que la mera discrepancia entre un litigante y un tribunal en torno al sentido y alcance de una determinada norma jurídica no es idónea para configurar el comportamiento requisito del recurso interpuesto.

Artículos que fundamentan la decisión: 12, 16 y 23 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°49

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | SERNAC con INMOBILIARIA LAS ENCINAS DE PEÑALOLÉN S.A. |
| Tribunal: | 23° Juzgado Civil de Santiago |
| Ministros: | Sin registro |
| N° Rol: | C-14872-2008 |
| Fecha: | 27 de noviembre de 2008 |
| Sentencia: | Declara inadmisibile la demanda |

Voces: Inmobiliaria, modificación unilateral, publicidad engañosa, fallas, multa, indemnización.

Hechos:

El SERNAC interpone denuncia y demanda por interés colectivo en contra de INMOBILIARIA LAS ENCINAS DE PEÑALOLÉN S.A. señalando que los contratos de ofertas de compra de la empresa poseen cláusulas abusivas y que habría entregado las viviendas con defectos de habitabilidad y seguridad. El tribunal declara inadmisibile la demanda.

Argumento:

El *SERNAC* señala que cada uno de los 415 propietarios fue motivado a adquirir las viviendas atendidas las características anunciadas del proyecto en relación a la calidad de la construcción, el sector, la marca de la empresa. Una vez celebradas las compras de las viviendas los adquirentes se percataron de diversos problemas de los inmuebles que se debían a la utilización de un material distinto al informado originalmente, cambio que fue realizado por el proveedor amparado en una de las cláusulas dispuestas en las especificaciones técnicas que lo autoriza a la modificación de los materiales en determinadas circunstancias sin necesidad de informar a los compradores. Ninguna de las cuales concurrió en este caso, debiendo, en todo caso, ser calificada tal estipulación como abusiva.

El *demandado* solicita que se declare inadmisibilidat de la acción, señalando que el SERNAC carece de legitimación activa para deducir la demanda. Agrega que el tribunal es incompetente por tratarse de materias propias de construcción que no guardan relación con la Ley 19.496. Además, señala los cuestionamientos que se formulan dicen relación con ofertas de compra y no con contratos de viviendas.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que, si bien el SERNAC es legitimado activo para la interposición de acciones en representación del interés colectivo, en este caso lo ha hecho fuera de la esfera

de sus atribuciones por tratarse de problemas que dicen relación con la calidad de la construcción regulados en la Ley General de Urbanismo y Construcción y la Ley 19.472, por lo que se encuentra fuera de las competencias que la Ley 19.496 otorga al SERNAC. Dicho esto, el tribunal declara inadmisibile la demanda.

Artículos que fundamentan la decisión: 51 y 52 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°50

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | MELISSA HIDALGO con ALMACENES PARIS S.A. |
| Tribunal: | 1° Juzgado de Policía Local de Iquique |
| Ministros: | Vallette Chacón, Anita Paola |
| N° Rol: | 1574-E |
| Fecha: | 30 de marzo de 2009 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Retail, cobros indebidos, multa, indemnización.

Hechos:

Una consumidora interpone denuncia y demanda en contra de ALMACENES PARIS señalando que un vendedor de la tienda habría cargado a su tarjeta el precio de un buzo deportivo en circunstancia que ella solo estaba cotizando el precio del producto. Solicitando la reparación de los perjuicios patrimoniales y morales experimentados.

Argumento:

La consumidora señala que un supervisor emitió una segunda boleta errónea sin anular la anterior, y luego otro supervisor emitió dos notas de crédito que generaron una tercera boleta que supuestamente anularía las emitidas erróneamente. No obstante, en el estado de cuenta mensual las operaciones aparecieron cargadas a su tarjeta. Producto de lo anterior, estima vulnerados los artículo 3 letra b), 12, 16 y 23 de la Ley 19.496.

Resumen de la decisión del tribunal:

En relación a la denuncia, el tribunal determina que se han infringido los artículos 3 letra b) y 12 de la Ley 19.496. Asimismo, se vulneró el artículo 23 de la misma ley, atendida la seguidilla de errores del proveedor y por haber permitido que los antecedentes comerciales de la consumidora fueran enviados a un registro de morosidad. En relación al artículo 16 letra c), el tribunal señala que no consta que el proveedor imputara deficiencias, errores u omisiones administrativos a la consumidora, quién tampoco acompañó un contrato por adhesión que pudiera ser analizado. En relación a la demanda, el tribunal acoge tanto la indemnización por los daños materiales como los morales, atendidos los hechos descritos y la insistencia de la consumidora en recurrir a la casa comercial a solucionar el problema, sin resultados. Finalmente, el tribunal señala que el hecho de haber solucionado el proveedor el problema con fecha 22 de octubre de 2008, en nada afecta a la sentencia que se dicta. Ya que no lo hizo en el tiempo y forma que debía.

Artículos que fundamentan la decisión: 3 letra b), 12, 16 y 23 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°51

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | SERNAC con VTR Banda Ancha (Chile) S.A. |
| Tribunal: | Corte Suprema |
| Ministros: | Segura, Nibaldo; Rodríguez, Jaime; Ballesteros, Rubén; Dolmetsch, Hugo; Mauriz, Benito (abogado integrante) |
| N° Rol: | 1672-09 |
| Fecha: | 18 de mayo de 2009 |
| Sentencia: | Rechaza queja |

Voces: Televisión por cable, modificación unilateral, multa.

Hechos:

El SERNAC señala que el consumidor suscribió un contrato de prestación de servicios con VTR Banda Ancha S.A. para acceder a televisión por cable. El plan acordado era el plan básico. Con fecha 01 de febrero de 2007 VTR cambió la señal del canal TyC Sports del plan básico al plan Premium. Esto significa que para acceder al canal TyC que originalmente tenía, el consumidor debía pagar un monto adicional. El SERNAC solicita que se reintegre el canal TyC al plan suscrito, ya que está dentro de lo ofrecido y convenido en el contrato.

Argumento:

La proveedora contesta declarando la existencia de una cláusula en el contrato suscrito con el consumidor que la habilita para modificar las señales que emite en el ejercicio de su libertad editorial. Expresamente señala que: “en caso que se produzcan alteraciones en la programación ofrecida por el servicio de TV cable, ello no generará responsabilidad de VTR”. Reconoce la modificación denunciada, pero aclara que fue llevada a cabo en el ejercicio de la cláusula citada. Agrega por último que el cliente contrató con VTR la habilitación en su domicilio de las instalaciones necesarias para que se emitan “señales”, cuyo significado implica impulsos electromagnéticos para la transmisión de audio, video y datos. VTR no se obliga en caso alguno a proporcionar al cliente una determinada grilla programática.

Resumen de la decisión del tribunal:

En primera instancia se rechaza la pretensión de la denunciante por estimar que sus fundamentos no se han acreditado.

En segunda instancia, la Corte de Apelaciones revoca la sentencia dictada en primera instancia. Resuelve que la política de libertad editorial a la que se alude en el contrato suscrito por las partes no autoriza a la empresa a reemplazar libremente los canales

incluidos en el servicio de televisión por cable. La modificación de los planes debe, según el mismo contrato, obedecer a criterios racionales tales como el cumplimiento de normas legales o reglamentarias, o bien decisiones de las emisoras de tales señales, lo cual excluye el mero arbitrio de VTR. El canal TyC ha sido excluido del plan sin que haya una rebaja de precio. Determina que hay una infracción al artículo 24 de la Ley 19.496.

Deducido el recurso de queja, la Corte Suprema lo rechaza, estableciendo que la mera discrepancia entre un litigante y un tribunal que deba conocer y resolver un litigio en torno al sentido y alcance de una determinada norma jurídica, cuya aplicación ha dado a la situación establecida en el proceso, no es idónea para configurar la gravedad exigida al comportamiento jurisdiccional impugnado, requisito esencial del recurso interpuesto.

Artículos que fundamentan la decisión: artículos 12 y 24 de la Ley 19.496

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°52

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | SERNAC con VTR Banda Ancha (Chile) S.A. |
| Tribunal: | Corte Suprema |
| Ministros: | Segura P., Nivaldo; Rodríguez E., Jaime; Dolmestch U, Hugo; Künsemüller L., Carlos |
| N° Rol: | 1672-09 |
| Fecha: | 18 de mayo de 2009 |
| Sentencia: | Rechaza |

Voces: Televisión por cable, modificación unilateral, multa.

Hechos:

Tras la denuncia realizada por una consumidora, el SERNAC denuncia a VTR por el cambio de la señal del canal TyC Sports del plan básico al plan Premium, sustituyendo la señal por CDF básico. Producto de lo anterior, para acceder nuevamente al canal TyC el consumidor afectado debía pagar mensualmente un monto adicional. En primera instancia se acoge la denuncia, decisión revocada por la Corte de Apelaciones. Ante lo cual el SERNAC interpone recurso de queja.

Argumento:

El SERNAC argumenta su recurso de queja señalando que los jueces habrían dado valor a una cláusula que no produce efecto según lo dispuesto en el artículo 16 a) de la Ley 19.496. Además de señalar que la sustitución del canal no obedeció a criterios racionales, sino al mero arbitrio del proveedor.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal de primera instancia señaló que la libertad editorial establecida en la cláusula cuarta del contrato no autoriza a la empresa a modificar los canales ofrecidos. Las modificaciones deben obedecer a criterios racionales como lo sería el cumplimiento de normas legales o reglamentarias, pero no al mero arbitrio del proveedor como en este caso. La Corte de Apelaciones revoca la decisión, señalando que no resulta razonable exigir a una compañía de cable mantener inalterada su parrilla programática, más aun si los consumidores pueden desafiliarse en cualquier momento. Ya que lo relevante es que se mantenga el valor y el interés del conjunto de la programación ofrecida. Conociendo del recurso de queja, la Corte Suprema lo rechaza. Señalando que la mera discrepancia en torno al sentido y alcance de una determinada norma jurídica no es idónea para configurar el comportamiento requisito del recurso interpuesto.

Artículos que fundamentan la decisión: 12, 16 y 23 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°53

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | SERNAC con UNIVERSIDAD ARCIS |
| Tribunal: | 4° juzgado de Policía Local de Santiago |
| Ministros: | Sin registro |
| N° Rol: | 16307- 2008 |
| Fecha: | 30 de julio de 2009 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Educación, modificación unilateral, multa.

Hechos:

El SERNAC, en representación de FANNY BARRIENTOS, interpone denuncia contra la UNIVERSIDAD ARCIS, toda vez que la representada se matriculó el día 18 de julio de 2008, en un magíster con modalidad semi-presencial. El inicio de clases se había fijado para el día 22 de agosto, por lo que compró pasajes de vuelo para el día 28 de julio desde Arica a Santiago. Sin embargo, el día 13 de agosto recibe un e-mail donde se le comunica que la Universidad cambió la modalidad a presencial.

Argumento:

El proveedor señala que en una cláusula del contrato de prestación de servicios educacionales se le faculta a modificar unilateralmente el plan de estudios cuando existan razones académicas que así lo justifiquen. El cambio de modalidad fue motivado por no haberse cumplido con el número mínimo de matrículas fijado por la dirección para la apertura del magíster semi-presencial. Agrega además, que la reclamante no alcanzó a desembolsar monto alguno.

Resumen de la decisión del tribunal:

El Tribunal estima que el plan fue modificado por razones meramente económicas y no académicas, y de acuerdo al artículo 2 letra d) de la Ley 19.496, no deben modificarse de forma arbitraria los programas, y deberá darse cumplimiento a los términos del contrato de servicios educacionales.

Además, se estima que se infringe el artículo 16 letra g), ya que en concepto del Tribunal la cláusula en cuestión deja al arbitrio subjetivo de una persona el estimar que existen “razones académicas”. En consecuencia se infringe el artículo 16 letra g) de la Ley 19.496 y se califica la cláusula como abusiva.

Artículos que fundamentan la decisión: 14 y 17 de la Ley 18.287 y 50 B de la Ley 19.496

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°54

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | MIGUEL VILLAR FERNÁNDEZ con TICKETMASTER CHILE S.A. |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Santiago |
| Ministros: | Pfeiffer Richter, Alfredo; Zepeda Arancibia, Jorge; Tapia Guerrero, Francisco (abogado integrante) |
| N° Rol: | 10126-2009 |
| Fecha: | 30 de septiembre de 2009 |
| Sentencia: | Acoge parcialmente, rechaza daño moral. |

Voces: Servicios de recreación, cobros indebidos, multa, indemnización.

Hechos:

Un consumidor compró dos entradas para el evento “Journey” que se llevaría a cabo en el casino de Viña del Mar y que fue cancelado el mismo día del evento por el proveedor, tras lo cual este se habría negado a devolverle su dinero. Producto de lo anterior interpone denuncia y demanda solicitando la reparación de los perjuicios patrimoniales y morales. El tribunal de primera instancia acoge las pretensiones del consumidor, decisión confirmada por la Corte de Apelaciones.

Argumento:

El consumidor señala que cuando solicitó la restitución de su dinero se le informó que en el ticket existe una cláusula que establece que no se devolverá el cargo de servicio asociado a las entradas, estipulación que considera abusiva.

El proveedor señala que a la empresa corresponde prestar los servicios consistentes en acercar el evento a los consumidores y permitir la venta de entradas, lo cual se realizó por lo que no corresponde la regresar el dinero al consumidor.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal de primera instancia determina que la cláusula señalada constituye una limitación de responsabilidad al liberar al proveedor de la devolución de los cargos por servicio aun en caso de cancelación del evento, privando al consumidor de su derecho a obtener la devolución de la totalidad del precio.

En relación a la demanda civil el tribunal acoge la indemnización de los daños materiales (excluidas las llamadas telefónicas y gastos de locomoción por no acreditarse), rechazándola respecto a los morales por no revestir la gravedad necesaria para ser indemnizados.

Artículos que fundamentan la decisión: 3 letra e), 16 letras c) y e) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°55

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | SERNAC y HUGO CARMONA con PARQUIMETROS S.A. |
| Tribunal: | Juzgado de Policía Local de Independencia |
| Ministros: | Santoro Salvo, Giovanna |
| N° Rol: | 48136-09 |
| Fecha: | 27 de octubre de 2009 |
| Sentencia: | Rechaza |

Voces: Estacionamientos, robo, multa, indemnización.

Hechos:

HUGO CARMONA estacionó su vehículo en un estacionamiento de la empresa PARQUIMETROS S.A., donde fue robado por lo que denuncia el hecho a carabineros. Tras una semana el vehículo fue encontrado pero con piezas faltantes, por lo que el consumidor interpone denuncia y demanda contra la empresa solicitando la indemnización de los perjuicios sufridos producto del robo de su auto.

Argumento:

El proveedor señala que los estacionamientos se encuentran en la calle, y que la empresa solo administra el cobro de un derecho municipal por el uso de un espacio público. Agrega que, al estar en la calle, es imposible la custodia de los vehículos.

Además señala que el empleado que trabaja en ese lugar solo tiene la función de cobrar y no velar por la seguridad de los autos.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que no ha acreditado que el auto fuera robado desde el estacionamiento y que, en el caso de acreditarse el lugar del robo, corresponda a la empresa responder por este. Además de lo señalado, el afectado se desiste de sus acciones, por lo que el tribunal rechaza la denuncia infraccional y la demanda civil.

Artículos que fundamentan la decisión: 14 y 17 de la Ley 18.287.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°56

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | MARIO FERNÁNDEZ con BANMÉDICA S.A. |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Santiago |
| Ministros: | Escobar Zepeda, Juan; Ravanales Arriagada, Adelita; Asenjo Zegers, Rodrigo (abogado integrante) |
| N° Rol: | 202-2009 |
| Fecha: | 30 de noviembre de 2009 |
| Sentencia: | Rechaza, confirma |

Voces: Salud, modificación unilateral, multa, indemnización.

Hechos:

Un consumidor interpone denuncia y demanda en contra de BANMÉDICA S.A. señalando que el 20 de septiembre de 2007 la isapre le notificó que se aumentaría el precio del contrato a partir del 31 de enero del 2008, alza que se llevó a cabo a pesar de haber manifestado su oposición a la modificación. Producto de lo anterior solicita que se declare abusiva la estipulación que faculta a la empresa a reajustar el plan de salud y se le indemnicen los perjuicios experimentados. El tribunal de primera instancia acoge las pretensiones del actor, decisión confirmada por Corte de Apelaciones¹.

Argumento:

El demandante señala que la isapre estableció el reajuste del precio del plan vigente aun cuando ni él ni su familia hicieron incurrir en gastos médicos a la empresa, por lo que se trataría de una modificación unilateral sin fundamentos que infringiría los artículos 12 y 16 de la Ley 19.496

El demandado solicita que se declare la incompetencia del Tribunal argumentando que la Ley 19.496 no es aplicable a las isapres pues están reguladas por el DFL N° 1 del 2005. Además interpone excepción de cosa juzgada aludiendo en base a los reclamos administrativos que el demandante interpuso ante la Superintendencia de Salud, los que fueron rechazados. En subsidio señala que el alza del precio responde a una de las estipulaciones aceptadas en el contrato suscrito con el demandante, que permite ajustar el valor de la prestación por factores etarios.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal de primera instancia determina que la denunciada ha vulnerado la Ley 19.496 al modificar unilateralmente el plan de salud, gravando económicamente al afectado sin

¹ El proveedor interpuso un recurso de queja ante la Corte Suprema el cual fue declarado inadmisibile.

justificación, ya que el aumento del precio no conlleva una mejora en su plan de salud o mayores beneficios que aquellos de los cuales ya gozaba, no siendo posible sostener que por el simple hecho de cumplir una determinada edad cause mayores desembolsos a la empresa. Dicho esto el tribunal acoge la denuncia y la demanda, señalando que la culpa de la demandada está constituida por la infracción a las disposiciones de la Ley 19.496.

Voto de minoría: Señala que la variación del precio del plan no puede generar responsabilidad infraccional ya que esta se basa en una cláusula contractual conocida y convenida las partes, amparada en el artículo 197 y 198 del DLN N° 1.

Artículos que fundamentan la decisión: 12, 16 y 23 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°57

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | SERNAC y FABIOLA POBLETE CAREZ con GRUNFELD AUTOMOTRIZ S.A. |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Santiago |
| Ministros: | Moya Cuadra, Javier Aníbal; Valderrama Rebolledo, Manuel Antonio; Carroza Espinoza, Mario. |
| N° Rol: | 10903-2009 |
| Fecha: | 9 de diciembre de 2009 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Automotriz, garantía legal, multa, indemnización.

Hechos:

Un consumidor compra un automóvil el día 1 de septiembre de 2007, el cual presentó desperfectos mecánicos en agosto de 2008, fecha en la cual se encontraba vigente la garantía convencional del vehículo. El proveedor se niega a realizar la reparación gratuita o la sustitución, producto de lo cual el consumidor interpone denuncia y demanda, solicitando la reparación de los perjuicios patrimoniales y morales experimentados. Pretensiones acogidas en primera instancia, pero rechazadas por la Corte de Apelaciones.

Argumento:

El proveedor señala haber recibido el vehículo para inspección, el cual presentaba agua dentro de la cámara de combustión. Situación anómala que ocurre cuando se conduce por un camino inundado de agua. Producto de lo anterior se informó al consumidor que dicha circunstancia no estaba cubierta por la garantía. Señala además que ha pasado con creces el plazo de tres meses dispuesto por el legislador para ejercer los derechos del artículo 20 de la Ley 19.496 y que, en todo caso, la garantía convencional solo cubre la reparación del vehículo. Finalmente, señala que no sería aplicable el artículo 16 letra e) de la Ley 19.496, ya que este tiene como requisito que se impugne un contrato por adhesión, cuestión que no ocurre en este caso en el cual se señala que la garantía legal tendría una cláusula abusiva.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal de primera instancia determina que el proveedor no logro acreditar que los desperfectos fueran consecuencia del uso anormal del vehículo. Por lo que acoge las pretensiones del demandante. La Corte de Apelaciones determina que las pruebas rendidas no permiten determinar que los desperfectos del automóvil se encuentran dentro de los supuestos de la garantía. Producto de lo cual acoge el recurso, rechazando la demanda.

Artículos que fundamentan la decisión: 12, 16 letra e), 20 y 23 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°58

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--------------------------------------|
| Partes: | SERNAC con ROSSELOT Y FIGUEROA LTDA. |
| Tribunal: | Sin registro |
| Ministros: | Laso Aroca, Jaime |
| N° Rol: | 1924-9-2008 |
| Fecha: | 24 de diciembre de 2009 |
| Sentencia: | Acoge, condena |

Voces: Automotriz, cobros indebidos, restitución.

Hechos:

SERNAC interpone denuncia infraccional contra ROSSELOT Y FIGUEROA LTDA en virtud que el 11 de diciembre de 2007 MALCOLM IAN EDWARDS, domiciliado en Inglaterra, arrendó por tres días un automóvil por un costo total de \$58.800, precio que incluía el costo de devolver el vehículo en el Aeropuerto de Santiago, monto que fue descontando de su tarjeta de crédito. Sin embargo, al recibir su estado de cuenta, constató que el 16 de diciembre del mismo año le habían cargado \$18.900 extra, por lo cual solicita que se revierta dicha transacción.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal establece que el cobro cargado unilateralmente a la tarjeta del consumidor constituye un abuso por parte del proveedor. Además, en el contrato se establecen taxativamente las situaciones en que la arrendadora podría realizar un cargo adicional a la tarjeta de crédito, pero en ningún caso podría cargar de manera unilateral un cobro adicional a la cuenta del arrendatario.

No existe cláusula alguna que permita el arrendador a efectuar cobranzas unilaterales, lo que no podría haber sido de otra forma, porque en ese caso se estaría ante una cláusula abusiva que afectaría el artículo 16 letra a), f) y g) de la Ley del consumidor.

Artículos que fundamentan la decisión: 1, 2, 4, 16, 23, 24 inciso primero y último, 50, 50A, 50B, 58, 58 bis y 61 de la Ley 19.496; 1, 14, 17 y siguientes de la Ley 18.287.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°59

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | JARPA con LAN |
| Tribunal: | Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes |
| Ministros: | Cooper Salas, Alejandro |
| N° Rol: | 73.645-5-2009 |
| Fecha: | 18 de enero de 2010 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Aerolíneas, modificación unilateral, enriquecimiento sin causa, multa, indemnización.

Hechos:

Se interpone denuncia infraccional fundada en el hecho que la denunciante compró un pasaje de ida y vuelta, destino Santiago – Concepción, en el sitio web oficial de la aerolínea LAN. Sin embargo utilizó el pasaje de ida. Al momento de hacer efectivo el pasaje de vuelta no se le permitió abordar el vuelo. La empresa argumentó que por no haber utilizado el tramo de itinerario pactado, el tramo siguiente caducaba automáticamente.

Argumento:

Consumidor: La denunciante estima que se han infringido las normas de la Ley 19.496 ya que no es comprensible la exigencia establecida por la parte denunciada. Alega que se configura un enriquecimiento sin causa. La empresa impidió que se utilizara el ticket de regreso y con ello no se respetaron las condiciones y modalidades convenidas en el contrato. Por todo lo anterior, se solicita que se condene a LAN al máximo de la multa establecida, y el resarcimiento del daño emergente y daño moral.

Proveedor: La denunciada afirma que en el n° 10 del contrato de Transporte Aéreo, dispone que los vuelos que componen el itinerario deberán volarse en el orden correlativo indicado, y que el transportador negará el embarque a un pasajero que no cumpla con el orden de itinerario antes referido. Además interpone excepción de incompetencia del tribunal al estar regulado en una ley especial, que es el Código Aeronáutico, no debiendo conocer de la materia el Juzgado de Policía Local.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal estima lo siguiente:

En cuanto a la excepción de incompetencia: Se establece que si bien, el transporte aéreo de pasajeros se encuentra regulado en el Código Aeronáutico, no puede sustraerse su aplicación de otras normas legales que le sean competentes, como la Ley del Consumidor. Lo anterior es reforzado por lo dispuesto en el artículo 184 del Código Aeronáutico.

En cuanto a la denuncia infraccional y la cláusula abusiva: el Tribunal estima que el titular de un derecho patrimonial o un bien determinado, es libre de utilizarlo de la manera que estime conveniente, por lo que si una parte ha contratado una serie de beneficios independientes entre sí, como ocurre en la especie (puesto que son dos viajes distintos), no ha hecho más que obrar dentro de su ámbito patrimonial, operando una renuncia, que sólo cede en su propio beneficio. Que la cláusula establecida por LAN atenta contra la buena fe contractual y el equilibrio de los derechos y deberes de las partes, ya que corresponde a LAN disponer de los aviones y el cupo necesario para que el consumidor realice el viaje, de otra forma no se cumple con lo pactado. Además se ha cobrado un precio o tarifa la cual entra en el patrimonio de LAN, quien se enriquecería injustamente si no presta el servicio pactado.

Por lo anterior, la cláusula infringe el artículo 16 letra g) de la Ley 19.496, no produciendo ningún efecto.

Se condena al pago de una suma de \$500.000 a título de daño moral, y una multa de 15 UTM a beneficio fiscal.

Artículos que fundamentan la decisión: 16 letra g) de la Ley 19.496, Ley 15.231 y Ley 18.287.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°60

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | JOHANNE TREIMÚN con CHILEXPRESS S.A. |
| Tribunal: | 1° Juzgado de Policía Local de Osorno |
| Ministros: | Sotomayor Neculmán, Max Roberto |
| N° Rol: | 3.174-09 |
| Fecha: | 30 de abril de 2010 |
| Sentencia: | Acoge denuncia, acoge parcialmente demanda |

Voces: Transporte, pérdida del objeto, multa, indemnización.

Hechos:

JOHANNE TREIMÚN interpone denuncia infraccional y demanda en contra de CHILEXPRESS S.A. debido una carta que envió a un funcionario de SERVICASA a través del servicio de la denunciada, y que contenía un contrato de compraventa y mutuo hipotecario tramitado ante notario, no llegó a su destino.

Argumento:

La *Denunciante* explica que la denunciada se excusó en la estipulación del contrato que la libera su responsabilidad ante pérdidas de ganancia, lucro cesante, ahorros anticipados o pérdidas de oportunidades que sufre el remitente con ocasión del resultado del encargo.

El *Denunciado* solicita rechazo de las acciones, señalando que el sobre se extravió debido a un caso fortuito del cual no se hace responsable. Señala además que en la cláusula segunda del contrato se estableció que por las pérdidas del material enviado se pagaría, a título de cláusula penal, hasta cinco veces el precio de transporte del objeto de contrato. Agrega que no existe una exoneración de responsabilidad, sino que, una limitante de la misma en relación a lo establecido en el artículo 1.545 del Código Civil.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que el contrato de transporte pactado entre las partes no sólo obligaba a la denunciada a despachar el sobre en la fecha convenida sino que también debía asegurarse que esta llegase a destino, no siendo procedente, por expresa disposición legal del artículo 16 letra c) de la Ley 19.496, hacer recaer el costo y responsabilidad del extravío en la denunciante como pretende la denunciada. Por lo anterior, y no haber demostrado que el extravío obedezca a causa imputable al denunciante ni menos haberse probado la responsabilidad de un tercero, se acoge la denuncia.

En relación a la demanda, en virtud de lo dispuesto en el artículo 16 letra e), el tribunal no se considera lo establecido en cláusula segunda del contrato y acoge la demanda de indemnización por daño emergente y daño moral, ya que la pérdida del sobre implica un

malestar por la pérdida de un objeto personal.

Artículos que fundamentan la decisión: 3 letra e), 12, 16 letra c), d) y e), y 23 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°61

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | LUNA con ADMINISTRADORA DE CRÉDITOS COMERCIALES PRESTO |
| Tribunal: | Juzgado de Policía Local |
| Ministros: | Soto Cuadra, Daniela |
| N° Rol: | 3372-JP |
| Fecha: | 24 de febrero de 2010 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Retail, supermercado, tarjeta de crédito, cobros indebidos, indemnización.

Hechos:

La consumidora alega que la empresa ADMINISTRADORA DE CRÉDITOS COMERCIALES PRESTO realizó un refinanciamiento (repactación unilateral) de una deuda que la actora sostenía con ella cobrándose nuevos intereses.

Argumento:

Consumidor: Argumenta que no autorizó el acto de refinanciamiento por lo que a su juicio se ha infringido la normativa de los artículos 3 letra a), 12 y 23 de la Ley 19.496. Además deduce demanda de indemnización de perjuicios causados por los montos pagados indebidamente, gastos de movilización, fotocopias, molestias, mala atención, entre otros.

Proveedor: Declara que el refinanciamiento unilateral se realizó con el objeto de beneficiar a su cliente, dándole facilidades para el pago de las obligaciones que se encontraban en mora. Agrega que su intervención inconsulta evita el bloqueo de la tarjeta del cliente.

| |
|--|
| <p>Resumen de la decisión del tribunal:</p> <p>El sentenciador resuelve a favor de la denunciante. Se declara que ha sido acreditado suficientemente la existencia de un refinanciamiento de los montos adeudados por la actora y que por ello se han cobrados nuevos intereses. Lo anterior, se realizó sin el consentimiento del consumidor. Por lo tanto, se estima que se ha infringido lo dispuesto en los artículos 3 letra a), 12 y 23 de la ley 19.496.</p> <p>En cuanto a los perjuicios demandados, el tribunal toma como referencia para su tasación la conciliación fallida en que participaron las partes del litigio, avaluando los perjuicios en \$50.000, correspondiente a la mitad de la concesión que ofreció Presto para terminar el litigio pendiente. Y además condena al pago de una multa de 3 UTM a beneficio fiscal.</p> <p>Artículos que fundamentan la decisión: 3 letra a), 12 y 23 de la Ley 19.496.</p> |
|--|

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°62

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | SERNAC y CASTRO ITURRIETA con DERCO CENTER S.A. |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Santiago, Quinta Sala |
| Ministros: | Lusic Nadal, Dobra; Campo Alcayaga, María Eugenia; Tapia Guerrero, Francisco (abogado integrante) |
| N° Rol: | 11060-2009 |
| Fecha: | 25 de marzo de 2010 |
| Sentencia: | Acoge, revoca |

Voces: Automotriz, fallas, garantía legal, restitución, indemnización, multa.

Hechos:

CASTRO ITURRIETA compró un automóvil en DERCO CENTER S.A., que presentó varias fallas en el tiempo. Ingresó el vehículo cinco veces al servicio técnico para reparar las fallas. Invoca la garantía legal, solicitando la devolución del valor del vehículo.

Argumento:

El consumidor alega la existencia de una cláusula abusiva, pues en la póliza de garantía se establece que para mantener vigente dicha garantía es necesario que las reparaciones se realicen en servicios técnicos autorizados. Señala que de este modo se le priva de su derecho de garantía otorgado por el artículo 20 de la ley, por lo que solicita que se le cambie el vehículo y se le indemnicen los perjuicios causados.

| |
|---|
| Resumen de la decisión del tribunal: |
| La Corte estima que se han infringido los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, porque resulta manifiesta la negligencia del proveedor, al no prever que las reparaciones no eran las adecuadas para el vehículo que ingresó al taller. Se vulneran también los artículos 20 y 16 letra e), al probarse que la voluntad del consumidor era que se le devolviera la cantidad pagada por el auto. Por estos motivos se le sanciona con una multa de 50 U.T.M. |
| Artículos que fundamentan la decisión: 1, 3, 12, 16 letra e), 20, 23, 24, 26, 27 y 50 y s.s. de la Ley 19.496; 32 y s.s. de la ley 18.287; 138 y 170 del Código de Procedimiento Civil. |

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°63

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | LIDIA MORALES con TIENDA COMERCIAL HITES |
| Tribunal: | 2° Juzgado de Policía Local de Antofagasta |
| Ministros: | Miranda Villalobos, Roberto |
| N° Rol: | 912-2010 |
| Fecha: | 26 de julio de 2010 |
| Sentencia: | Rechaza |

Voces: Retail, cobros indebidos, multa, indemnización.

Hechos:

LIDIA MORALES interpone denuncia y demanda contra la empresa TIENDA COMERCIAL HITES señalando que recibió cobros indebidos por recargas telefónicas que no habría realizado. Por lo que solicita que se acoja la denuncia y se le indemnicen los perjuicios.

Argumento:

La *Demandante* explica que en el mes de octubre de 2009 recibió su estado de cuenta de la tarjeta de crédito emitida por la empresa, constatando que aparecían llamadas telefónicas que no había realizado.

El *Demandado* hace presente que el sistema de recargas telefónicas impone que el cliente haga ingreso de su RUT y clave personal para poder operar. Lo que presume que los cargos telefónicos se hicieron con el consentimiento de la demandante. Solicita, por esto, el rechazo de las acciones impuestas en su contra por carecer de toda responsabilidad en lo ocurrido.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal concluye que no se ha demostrado que el demandado y denunciado haya incurrido alguna infracción de la normativa contenida en la Ley 19.496.

La presunta infracción que señala la consumidora, derivaría del eventual cobro indebido de por las recargas telefónicas. No obstante, los cobros se acontecieron porque esta no resguardó sus datos personales e intransferibles, necesarios para realizar las recargas.

Dicho esto, el tribunal rechaza la denuncia infraccional y la demanda.

Artículos que fundamentan la decisión: 12, 14, y 23 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°64

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | LUIS ORTEGA PONCE con LAN COURRIER STAFF S.A. |
| Tribunal: | 1° Juzgado de Policía Local de Iquique |
| Ministros: | Sciaraffia Estrada, Antonella |
| N° Rol: | 1531-E |
| Fecha: | 28 de junio de 2010 |
| Sentencia: | Rechaza |

Voces: Transporte, pérdida del objeto, multa, indemnización.

Hechos:

El 12 de abril de 2008, un consumidor contrató los servicios de LAN COURRIER STAFF S.A. con el objeto de enviar un celular y sus accesorios a un comprador. El 14 de abril del mismo año, se contacta con la empresa para dejar sin efecto el contrato y solicitar la devolución del paquete, atendido que el destinatario decidió no perseverar en la compra. No obstante, días después se le informó que su paquete fue entregado a otra persona en la tercera región. Producto de lo anterior, interpone denuncia infraccional y demanda civil en contra LAN COURRIER STAFF S.A.

Argumento:

El consumidor afirma que han infringido los artículo 12, 16 letras c), d) y e) y 23 de la Ley 19.496.

El proveedor señala que la firma del tercero a quien fue entregado el paquete, extingue la responsabilidad de la empresa. Y que, sin que constituya reconocimiento de los hechos denunciados, está dispuesta a pagar al actor la suma de \$20.004 pesos, límite máximo de responsabilidad conforme a la legislación vigente.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal determina que el actor no ha probado de forma suficiente los hechos que motivan su pretensión, producto de lo cual se rechaza la denuncia infraccional y la demanda civil.

Artículos que fundamentan la decisión: 3 letra b), 12, 16 letra c), d) y e) y 23 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°65

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | CLAUDIO FLORES con THERMAS INTERNATIONAL S.A. |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Santiago |
| Ministros: | Villarroel Valdivia, Patricio; Aguayo Pino, Pilar; Chaimovich Guralnik, Claudia (abogado integrante) |
| N° Rol: | 927-2010 |
| Fecha: | 21 de julio de 2010 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Servicios de recreación, cobros indebidos, multa.

Hechos:

El 5 de abril de 1997, un consumidor firmó un contrato con THERMAS INTERNATIONAL S.A., mediante el cual se le garantizó derecho de ingreso “Diamante” al parque acuático de la empresa y la utilización de las instalaciones de la misma por un valor de \$1.033.192. En octubre de 2008, recibe una carta de la empresa notificándole su situación de morosidad respecto a cuotas de mantención, sin indicar el monto adeudado. Posteriormente fue contactado nuevamente con los mismos fines sin informarle el monto adeudado. Producto de lo anterior interpone denuncia contra la empresa, la cual es acogida en primera instancia. Decisión confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago.

Argumento:

El consumidor señala que la situación descrita vulnera su derecho a recibir información básica comercial, veraz y oportuna. Ya que nunca se le informó la existencia de la cuota de mantención, ni los montos adeudados producto de la misma.

El proveedor señala que a partir del onceavo año desde la suscripción del contrato, el adherente debe pagar un costo de mantención, según se señala en el mismo instrumento.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que en el contrato suscrito, si bien se hace mención a la cuota de mantención que deberá pagar el adherente, no menciona el monto de la misma ni un mecanismo para calcularlo. Dicho esto, el tribunal determina que el proveedor ha infringido lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 19.496 al no entregar información veraz y oportuna sobre el servicio, y que la cláusula que establece el costo de mantención vulneraría lo dispuesto en el artículo 16 letra b) de la misma ley.

Artículos que fundamentan la decisión: 3 letra b), 16 letras b) y g), y 30 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°66

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---------------------------------|
| Partes: | Sin registro |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Copiapó |
| Ministros: | Sin registro |
| N° Rol: | 24-2010 |
| Fecha: | 16 de agosto de 2010 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Inmobiliaria, indemnización.

Hechos:

Se acciona contra una inmobiliaria señalando que el contrato de promesa de venta que celebró con un comprador contendría cláusulas abusivas en sus estipulaciones novena y décima. El tribunal de primera instancia acogió la pretensión del actor determinando la abusividad de las estipulaciones, decisión revocada por la Corte de Apelaciones solo respecto al daño moral.

Argumento:

El actor señala que la cláusula novena dispone el plazo en el cual debía celebrarse el contrato definitivo. Mientras que la cláusula decima imponía una multa en caso de que el comprador se desistiera del negocio por causas que le fueran imputables, se retrasara en la firma del contrato definitivo, entre otras, tras lo cual el contrato se resolvería de pleno derecho.

Añade que se establece como condición para la celebración del contrato definitivo que la compradora pagara parte del precio, y que en caso de mora o retardo de una o más cuotas se cobraría interés ascendente al máximo convencional, pudiendo la vendedora resolver unilateralmente el contrato de promesa luego de un plazo. Luego de lo cual podría vender o prometer vender el inmueble, obligándose además el comprador al pago de una multa.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal determina que las cláusulas son abusivas ya que confieren derechos desmedidos al vendedor. Las cláusulas penales que avalúan anticipadamente los perjuicios en su beneficio conllevan una desproporción contraria a la buena fe. Añade que no es aceptable que ante cualquier circunstancia que afecte al comprador este deba pagar el monto establecido en la cláusula penal y (por valuación anticipada de perjuicios) el 10% del precio convenido, mientras que la vendedora se encuentra exenta de esta sanción si se produce un retardo en la obtención de la certificación de recepción definitiva de las obras, debiendo la vendedora sólo devolver al comprador las sumas recibidas con ocasión del

contrato.

Finalmente el tribunal señala que, si bien las cláusulas penales se encuentran permitidas en el Título XI del Libro IV del Código Civil, estas han de estar legitimadas por la equidad y de la manera que se prescribe en el artículo 16 letra g).

Dicho esto, el tribunal revoca la sentencia que condena a la demandada el pago de daño moral y rechaza la demanda, confirmando en lo demás la sentencia.

Artículos que fundamentan la decisión: 3 letra e), 16 letra g) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°67

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | JUAN GOMEZ GARCÍA con INMOBILIARIA ECOMAC S.A. |
| Tribunal: | 1° Juzgado de Policía Local de Copiapó. |
| Ministros: | Bondi Ortiz de Zárate, Jean Pierre |
| N° Rol: | 3282-2009 |
| Fecha: | 17 de agosto de 2010 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Inmobiliaria, cobros indebidos, restitución, multa, indemnización.

Hechos:

Un consumidor interpone denuncia infraccional en contra de INMOBILIARIA ECOMAC S.A. debido a que la denunciada se negó a la devolución de la suma pagada como garantía o reserva de una casa, aun cuando este se desistió del contrato. A la vez, demanda civilmente por la devolución del precio pagado, garantía de costas y daño moral por la suma de \$304.203.

Argumento:

El *denunciante* señala que en el documento “Carta Oferta”, debe ser considerado a luz de lo dispuesto en el artículo 98 del Código de Comercio, es decir, la oferta no resulta vinculante para el denunciante al no haberse verificado la aceptación de la denunciada. Además, dicho documento vulnera lo dispuesto en el artículo 16 letra g).

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que el actuar de la denunciada fue negligente por negarse a la devolución de las sumas recibidas sin ninguna causa o motivo que la justificase. Causando perjuicios al consumidor que debe reparar por la vía de la indemnización del daño moral por las molestias sufridas por el demandante. Dicho esto, el tribunal acoge la demanda y la denuncia infraccional condenando a la empresa al pago de una multa.

Artículos que fundamentan la decisión: 16 letra g), 23 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°68

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | ESTER CONTRERAS con HOSPITAL CLÍNICO DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE |
| Tribunal: | Corte Suprema |
| Ministros: | Rodríguez E., Jaime; Dolmestch U., Hugo; Künsemüller L., Carlos; Bates H, Luis (abogado integrante), Hernández E., Domingo (abogado integrante) |
| N° Rol: | 8905-11 |
| Fecha: | 4 de mayo de 2012 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Salud, cobros indebidos, multa, indemnización.

Hechos:

Una consumidora interpone denuncia y demanda de indemnización de perjuicios en contra del HOSPITAL CLÍNICO DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE señalando que se le cobró un precio superior al informado en un presupuesto de operación y hospitalización. El tribunal de primera instancia acoge las pretensiones de la actora, y la Corte de Apelaciones revoca la condena por daño moral, confirmando en lo demás la sentencia. Finalmente el demandado deduce recurso de queja en contra los ministros de la Corte de Apelaciones por mantener la sanción infraccional a pesar de haber revocado la demanda civil indemnizatoria por daño moral.

Argumento:

Los jueces recurridos manifestaron, si bien, al momento de realizar el presupuesto de la intervención quirúrgica era imposible determinar de antemano la evolución del paciente y los costos del procedimiento, ello no fue la única razón que determinó que se acogiera la denuncia, ya que previo al procedimiento se entregó un presupuesto estimativo por una determinada cantidad sin indicar los medicamentos que se utilizarían. Y una vez realizada la intervención se agregaron en el costo final una gran cantidad de medicamentos no mencionados con anterioridad, no existiendo de forma alguna poder determinar si lo cobrado corresponde a los insumos efectivamente utilizados producto del grave desorden existente en los cobros.

Resumen de la decisión del tribunal:

En primer lugar el tribunal estima que los jueces han desconocido la naturaleza y peculiaridades del contrato de salud, en el cual consta que los montos indicados podían sufrir variaciones. En segundo lugar señala que no puede establecerse un incumplimiento contractual si el empleo de fármacos o insumos adicionales se hizo para procurar el

cumplimiento del mismo en beneficio de la paciente.

Por otro lado, en el proceso se comprobó que todos los insumos fueron utilizados y con respecto de los fármacos empleados que no aparecían estos se deben a la variabilidad del costo de la operación y que depende de cada caso en concreto. Dicho esto el tribunal acoge el recurso de queja, rechazando la querrela.

Artículos que fundamentan la decisión: 3 letra b) y 12 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°69

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | MARÍA DEL CARMEN LLEFI y otros con ADMINISTRADORA DE PARQUES DOBRO LTDA. |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Valdivia |
| Ministros: | Sin registro |
| N° Rol: | 237-2011 |
| Fecha: | 1 de marzo de 2012 |
| Sentencia: | Rechaza |

Voces: Cementerio, modificación unilateral, multa, indemnización.

Hechos:

Se interpone denuncia y demanda contra de ADMINISTRADORA PARQUE DOBRO LTDA. por haber modificado su reglamento interno alterando de forma unilateral el precio convenido en lo la cuota anual de mantención y los derechos de sepultación del servicio, estableciendo además que se aplicaría IVA al servicio de mantención y que se cobraría una comisión por transferencia. El tribunal de primera instancia acoge las pretensiones condenando al pago de una indemnización y la reparación de los perjuicios patrimoniales y morales. Decisión confirmada por la Corte de Apelaciones.

Argumento:

El proveedor niega la infracción, expresando que obra según lo que se indica en los respectivos contratos vigentes, sin que recibieran instrucciones en contrario del Servicio de Impuestos Internos, para no incluir el IVA. Señala que no se respetaron los términos de los contratos celebrados, determinando el juez de primera instancia que estos debían permanecer invariables en el tiempo, sin posibilidad de modificarlos.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal determina la improcedencia de aplicar IVA en los costos de administración por tratarse de un hecho no gravado. Además señala que no es válida la cláusula que modifica los valores indicados en el contrato si estos no pueden ser aceptados o rechazados por los consumidores. Dicho esto, el tribunal confirma la sentencia apelada.

Artículos que fundamentan la decisión: 16 letras a), b) y 18 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°70

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | Sin registro con UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Santiago |
| Ministros: | Moya Cuadra, Javier Aníbal; Cruchaga Gandarillas, Ángel (abogado integrante) |
| N° Rol: | 1905-2011 |
| Fecha: | 14 de mayo de 2012 |
| Sentencia: | Rechaza apelación. |

Voces: Educación, cobros indebidos, rebaja del precio.

Hechos:

Se interpone denuncia y demanda en contra la UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO por cobrar el arancel regular a un alumno que cursaba solo un ramo en su último semestre de magíster. Y, posteriormente, no otorgar el grado de magíster (pese a haber cursado todas las asignaturas) por el no pago de la colegiatura. En primera instancia se acoge la pretensión del consumidor, decisión confirmada por la Corte de Apelaciones.

Argumento:

El consumidor señala que repitió una asignatura por motivos personales. Esta es la última asignatura que debe aprobar para terminar el magíster en Comunicación Social y Creatividad Estratégica impartido por la universidad. Producto de lo anterior, solicitó la rebaja del arancel regular, la cual fue denegada por la denunciada.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal determina que el contrato por adhesión que vincula a las partes contiene cláusulas abusivas, infringiendo las letras c) y e) del artículo 16 de la Ley 19.496 por contener limitaciones absolutas de responsabilidad, y poner a cargo del consumidor determinadas deficiencias u omisiones. Además de contravenir el equilibrio dispuesto en el artículo 16 letra g) e indirectamente, el artículo 3 letra d), afectado el derecho a la seguridad. Dicho esto, el tribunal confirma la sentencia, determinando la rebaja del arancel a un 20% de su valor.

Artículos que fundamentan la decisión: 3 letra d), y 16 letras c), e) y g).

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°71

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | SOLANGE AZCÁRATE con CRYO-CELL DE CHILE S.A. |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Santiago |
| Ministros: | Silva Cancino, Mauricio |
| N° Rol: | 2496-10-2012 |
| Fecha: | 5 de junio de 2013 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Transporte, limitación de responsabilidad, robo, multa, indemnización.

Hechos:

Una consumidora interpone denuncia y demanda de indemnización de perjuicios en contra de CRYO-CELL DE CHILE S.A. señalando que el 29 de septiembre de 2011 habría contratado con la empresa para el procesamiento y almacenamiento de una muestra del cordón umbilical. La empresa procedió a tomar la muestra de sangre con la finalidad de enviarla a Estados Unidos para que fuese procesada y almacenada mediante crío preservación para un eventual uso futuro. No obstante, la muestra de sangre no llegó a su destino debido a que el sistema de transportes fue asaltado. El tribunal de primera instancia acoge las pretensiones, decisión confirmada por la Corte de Apelaciones.

Argumento:

La demandante señala que las obligaciones del proveedor nacen desde el momento de la toma de muestra y subsisten hasta su posterior almacenamiento, por lo que existiría una falta de deber de profesionalidad debido a la escasa diligencia y cuidado con el cual efectuó el resguardo de la muestra que ocasionó la pérdida de las células madre de su cordón umbilical y que no podrán ser obtenidas de nuevo. Añade que el contrato suscrito contendría cláusulas abusivas desde la 9 a la 15 y solicita su nulidad.

La demandada explica que la camioneta que transportaba la muestra fue asaltada y que no se pudo recuperar su carga. Hecho que informó a la demandante, a quien ofreció disculpas, la devolución del dinero y la posibilidad de tomar otras soluciones alternativas. Sostiene, además, que los hechos habrían ocurrido por fuerza mayor y que estarían exentos de responsabilidad en conformidad al contrato suscrito.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal analiza las cláusulas contractuales y establece que las cláusulas 10, 11, 12, 13, 14 y 15 son nulas al limitar la responsabilidad del proveedor de responder al incumplimiento de contrato. Además establece el demandado junto a la obligación de procesar y almacenar células madre, tomó a su cargo la obligación de recolectar y enviar al

laboratorio en Estados Unidos la muestra. Por ende, el deber de custodiar la muestra resulta necesario para la eficacia y cumplimiento del contrato. Además afirma que el bien es irremplazable e invaluable, y que el empleo de un sistema de correo común atenta contra el fiel cumplimiento de las obligaciones del proveedor al no garantizar un transporte especial que garantice el envío inmediato y en condiciones óptimas. Debido a esto el tribunal acoge la denuncia señalando que la sustracción del camión sobre la muestra era un hecho predecible y que sobrevino por la culpa o negligencia del denunciado.

Sobre el daño material y extrapatrimonial por el incumplimiento de las normas, se establece que la indemnización de la víctima debe ser íntegra y comprender todo el daño causado debido a la pérdida de un bien irremplazable, otorgando a la consumidora \$1.021.000 a título de daño emergente y \$60.000.000 por el daño moral experimentado.

Artículos que fundamentan la decisión: 3 letra e), 16 y 23 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°72

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | SERNAC con GIMNASIOS PACIFIC FITNESS CHILE LTDA |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Santiago |
| Ministros: | González Diez, María Cecilia; Hernández Medina, Ana María; Merino Soto, Luis Raúl. |
| N° Rol: | 1693-2015 |
| Fecha: | 11 de mayo de 2015 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Gimnasios, cobros indebidos, publicidad engañosa, multa, indemnización.

Hechos:

El SERNAC interpuso demanda colectiva en contra de GIMNASIOS PACIFIC FITNESS CHILE LTDA por cerrar su cede ubicada en la comuna de Ñuñoa y Vitacura sin informar de forma suficiente ni oportuna a los consumidores, a quienes se les siguió cobrando el servicio bajo el argumento que podrían dirigirse a otra de las sedes del gimnasio, fundado en lo dispuesto en el contrato firmado con la institución. El tribunal de primera instancia acogió la demanda, la cual no se pronuncia de todas las peticiones de la demandante, producto de lo cual esta interpone recurso de casación en la forma y de apelación,

Argumento:

El SERNAC señala que las cláusulas 2, 3, 4, 7, 8, 10, del contrato son abusivas por contener limitaciones absolutas de responsabilidad, mientras que las cláusulas 5, 14, 15 implicarían una infracción a la buena fe según lo dispuesto en el artículo 16 letra g) por facultar al proveedor establecer unilateralmente clases y sus respectivos cupos, además de informar morosidades sobre materias que no dicen relación con el contrato. Solicita que se declare la nulidad de las cláusulas, se restituya el dinero correspondiente al periodo en que los consumidores no pudieron hacer uso de la sucursal y que se pague la correspondiente indemnización de perjuicios. Asimismo, señala que el demandado habría cometido publicidad engañosa, ya que en la página web se señalaba que en las sedes de Irrazaval, Macul y Las Tranqueras se encontraban abiertas las 24 horas, lo cual no era efectivo.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal de primera instancia determina que las conductas denunciadas por el SERNAC implican una infracción a los artículos 3 letra b), 12, 16 letras a), e), g) y 23 de la Ley número 19.496, declarando además que las cláusulas 4, 7, 8, 5, 14 y 15 del contrato celebrado con el gimnasio. Descartando que los hechos descritos constituyan publicidad engañosa.

Apelada la sentencia la Corte de Apelaciones confirma la abusividad de las cláusulas mencionadas, señalando además que la práctica señalada sí constituye publicidad engañosa. Confirmando en lo demás la sentencia apelada.

Artículos que fundamentan la decisión: 3 letra b), 12, 16 letras a), e), g), 23 y 28 letra c) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°73

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | SERNAC con TICKETMASTER CHILE S.A. |
| Tribunal: | Corte Suprema |
| Ministros: | Brito C., Haroldo; Cerda F., Carlos; Dahm O., Jorge; Etcheberry C., Leonor (abogado integrante); Correa G., Rodrigo (abogado integrante). |
| N° Rol: | 1533-2015 |
| Fecha: | 7 de julio de 2016 |
| Sentencia: | Acoge parcialmente |

Voces: Servicios de recreación, ejercicio de un derecho, termino unilateral, multa, indemnización.

Hechos:

El SERNAC interpone demanda en representación del interés difuso de los consumidores solicitando que se declare la nulidad de diversas cláusulas que la empresa TICKET MASTER CHILE S.A. mantiene en su página web y en sus ticket de entrada, que se decrete la cesación de todos los actos que la empresa ejecuta con ocasión de estas, y que se indemnice los perjuicios a los consumidores. En primera instancia se acoge parcialmente la demanda declarando que abusivas diversas cláusulas, decisión revocada de forma parcial por la Corte de Apelaciones, por lo que el SERNAC deduce recurso de casación en la forma y en fondo.

Argumento:

El SERNAC señala que se ha infringido lo dispuesto en el artículo 16 letra g) al confirmar la validez de las cláusulas de “uso comercial” y “política de privacidad” de Ticketmaster. En relación a la primera, señala que su redacción es vaga y que faculta al proveedor a poner término al contrato frente a meras sospechas de actos contrarios a la ley. Mientras que la segunda otorga facultades al proveedor con el solo hecho de visitar su página web. Además señala que se ha infringido el artículo 17 de la Ley 19.496 y 51 numero 2 y 53 letras c) y d) de la misma ley por desestimar la petición de indemnización de los consumidores.

Resumen de la decisión del tribunal:

En primer lugar, el tribunal rechaza el recurso de casación en la forma. En relación al recurso de casación en el fondo, el tribunal determina que la cláusula de “uso comercial” no es abusiva, ya que otorga al proveedor una facultad que le permite protegerse ante usos fraudulentos de su portal de internet. Permitiendo, además, proteger a terceros que podrían verse afectados. Lo que no obsta a que quienes resulten injustamente afectados por esta facultad recurran a la protección que la ley les otorga.

En relación a la cláusula de “política de privacidad”, el tribunal señala que esta otorga diversa autorización al proveedor que el usuario de la página no tiene la posibilidad de negar, incluyendo la autorización para revelar datos personales a terceros, utilizarlos con fines comerciales y almacenarlos. Lo cual no se limita a la información necesaria para realizar la transacción.

Esta facultad para distribuir y almacenar información sin límites definidos es ilegal, contraria a la buena fe y, por tanto, abusiva. Toda vez que la renuncia de la privacidad respecto de los datos personales debe ser realizada de forma explícita y específica.

No obstante, no son abusivas aquellas disposiciones que facultan al proveedor a revelar información del usuario cuando sea requerido por mandato legal o autoridad competente. Ya que estas cumplen una función de publicidad para el usuario respecto al límite de la privacidad de sus datos frente al mandato legal o los derechos de terceros.

En relación a la infracción al artículo 17, el tribunal señala que esta no se ha acreditado, y que en todo caso esta no influiría en lo dispositivo del fallo. Asimismo, rechaza la infracción a los artículos 51 número 2 y 53 letras c) y d) por no haberse acreditado.

Dicho esto, el tribunal acoge el recurso de casación en el fondo.

Artículos que fundamentan la decisión: 19 número 4 de la Constitución Política de la República, 3 y 4 de la Ley 19.628, 16 letra g) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°74

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | BORIS AVILA ORTÍZ con INMOBILIARIA INTEGRAL LIMITADA |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Concepción |
| Ministros: | Villa Sanhueza, Juan; Toloza Fernández, Vivian; Montory Barriga, Gonzalo (abogado integrante). |
| N° Rol: | 159-2016 |
| Fecha: | 18 de agosto de 2016 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Inmobiliaria, cumplimiento tardío, multa, indemnización.

Hechos:

Se interpone denuncia y demanda en contra de INMOBILIARIA INTEGRAL LIMITADA con quien celebró una venta en verde un inmueble, cuya construcción demoró más de lo pactado. Además señala que el contrato celebrado contendría cláusulas abusivas. En primera instancia se rechazan las pretensiones del actor, decisión revocada por la Corte de Apelaciones.

Argumento:

El consumidor señala que se ha infringido el artículo 12 de la Ley 19.496 al no celebrarse el contrato definitivo en la fecha pactada, ni cumplirse con los plazos establecidos para obtener la recepción municipal.

Además señala que las cláusulas 5, 7 y 8 del contrato de promesa serían abusivas. Respecto de la cláusula 5, señala que esta establece facultades solo para la inmobiliaria en caso de incumplimiento del comprador, pero no derechos del comprador en caso de incumplimiento de la empresa, además en ella no se indica quién realizara la notificación necesaria para la celebración del contrato definitivo. La cláusula 7 establece una multa en caso de que la promitente compradora desista de la compra, pero nada se expresa si es el promitente vendedor el que se desiste de la venta. Y La cláusula 8 obliga a obtener la pre aprobación comercial de un crédito dentro de un plazo en caso que el comprador pague una parte o todo el precio mediante crédito hipotecario.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal determina que el contrato celebrado con la inmobiliaria es un contrato por adhesión atendido la naturaleza del mismo y que no se acreditó en el proceso que las cláusulas fueran libremente discutidas por las partes.

Dicho esto, el tribunal determina que se infringió el artículo 12 de la Ley 19.496, toda vez

que la empresa cumplió su obligación de notificar al comprador la notaria en que se celebraría la compraventa definitiva en el plazo estipulado.

En relación a las cláusulas calificadas de abusivas por el consumidor, determina que las cláusulas 5 y 7 resultan favorables solo para una de las partes, causando un desequilibrio contrario a la buena fe. Descartando el carácter abusivo de la cláusula 8.

Atendiendo a la intención original de los contratantes, el tribunal determina que no es posible declarar la nulidad parcial de las cláusulas solicitadas, producto de lo cual declara nulo el contrato según lo dispuesto en el artículo 16 letra A de la Ley 19.496.

Finalmente se acoge la demanda solo respecto al daño emergente, rechazando el daño moral por no probarse de forma suficiente.

Artículos que fundamentan la decisión: 12, 16 letra g), 16 A.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°75

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|---|
| Partes: | FRANCISCO RAMÍREZ MORENO con UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO |
| Tribunal: | Corte Suprema Primera Sala |
| Ministros: | Valdés A., Patricio; Carreño S., Héctor; Silva G., Guillermo; Maggi D., Rosa; Fuentes B., Juan Eduardo. |
| N° Rol: | 799-2016 |
| Fecha: | 24 de agosto de 2016 |
| Sentencia: | Acoge |

Voces: Educación, modificación unilateral, indemnización.

Hechos:

Un grupo alumnos interpone demanda en contra de la UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO señalando que la institución habría incumplido los contratos al desvincular a uno de los docentes antes del inicio del semestre académico sin dar aviso previo al alumnado. Por lo que solicitan que se les indemnice los perjuicios morales y patrimoniales experimentados. El tribunal de primera instancia acogió la demanda, decisión revocada por la Corte de Apelaciones que acogió la excepción de incompetencia del Tribunal. Ante lo cual se interpone recurso de casación en el fondo.

Argumento:

Los demandantes señalan que el profesor desvinculado tenía gran prestigio y detentaba el cargo de Director General de Investigación en el postgrado, lo que tuvieron en especial consideración al matricularse. Añaden que la desvinculación sin previo aviso implica una falta al deber de información y una modificación arbitraria de las condiciones ofrecidas. Además señalan que, según lo dispuesto en el artículo 2 literal d) de la Ley 19.946, son competentes los Juzgados Civiles y no el Juzgado de Policía Local para conocer del asunto.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que, en este caso, se busca la responsabilidad por incumplimiento contractual aplicando las normas del Código Civil, siendo las normas de la Ley 19.496 un marco meramente referencial de la responsabilidad que se hace valer. Dicho esto señala que, al incidir los hechos descritos en la calidad de la educación, el juzgado civil ante el cual se presentó la demanda es competente. Por lo que confirma acoge el recurso de casación, confirmando la sentencia de primera instancia.

Artículos que fundamentan la decisión: 2 letra d) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°76

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | SERNAC con CRÉDITOS ORGANIZACIÓN Y FINANZAS S.A. |
| Tribunal: | Corte Suprema |
| Ministros: | Juica A., Milton; Künsemüller L., Carlos; Brito C., Haroldo; Cisternas R., Lamberto; Dahm O., Jorge. |
| N° Rol: | 4903-15 |
| Fecha: | 11 de octubre de 2016 |
| Sentencia: | Rechaza |

Voces: Servicios financieros, ejercicio de un derecho, multa, indemnización.

Hechos:

La empresa CRÉDITOS ORGANIZACIÓN Y FINANZAS S.A. ofreció a sus clientes morosos la posibilidad de suscribir un documento denominado "informativo convenio" a fin de reprogramar o repactar sus deudas, sujeto a la aceptación de ciertas condiciones crediticias y a la firma de un nuevo comprobante de pago. En el convenio se indicaba que este no implica la novación de la deuda ni la eliminación de antecedentes comerciales. Esto habría frustrado la expectativa de los suscriptores que creyeron que al firmar el documento dejarían de ser considerados morosos. Producto de lo anterior el SERNAC interpuso demanda en procedimiento de tutela del interés colectivo, solicitando la indemnización de los perjuicios y la aplicación de una multa. En primera instancia se acogen las pretensiones del SERNAC, confirmadas en sede de apelación en la cual se agrava la condena infraccional. Finalmente ambas partes interponen recurso de casación en la forma y en el fondo.

Argumento:

La empresa señala que la demanda es improcedente respecto a la información publicada en el boletín comercial, la cual se regula por la Ley 19.628, no siendo aplicables las disposiciones de la Ley 19.496. Además señala que es un error calificar de novación al convenio, ya que se trata de un acto jurídico unilateral mediante el cual el cliente reconoce estar en mora.

| |
|---|
| Resumen de la decisión del tribunal: |
| En primer lugar el tribunal rechaza los recursos de casación en la forma presentados por ambas partes. Respecto a los recursos de casación en el fondo la Corte Suprema señala que el SERNAC es legitimado activo para la accionar en representación del interés colectivo de los consumidores En relación a lo alegado sobre los datos personales, el tribunal señala que si bien estos se |

encuentran regulados en una ley especial, la situación de desigualdad que se genera en la contratación por adhesión que afecta el interés colectivo determina que el tribunal sea competente para conocer de los hechos en esta sede. Mientras que el proceso judicial de la Ley de Protección a la Vida Privada está destinado para la tutela de intereses individuales. Añade que la declaración del convenio de que no procede la eliminación de los datos personales del boletín comercial implica una renuncia anticipada a un derecho, proscrita en el artículo 4 de la Ley 19.496.

En relación a la naturaleza del convenio, el tribunal señala que este no es un acto unilateral como pretende la demandada sino un contrato de crédito que sustituye el celebrado en un principio con el proveedor. De manera que se trata de una novación, extinguiendo la antigua deuda. Producto de lo anterior, el tribunal determina que el proveedor ha infringido el artículo 3 letra a) y b) de la Ley 19.496 por señalar en el convenio que este no implica novación.

Dicho esto, el tribunal rechaza el recurso de casación en el fondo interpuesto por el demandado y el interpuesto por el demandante, el cual solo versaba sobre el monto de la multa impuesta a la empresa.

Artículos que fundamentan la decisión: 16 letra g) de la Ley 19.496 y 18 de la Ley 19.628.