



VOZ: DERECHO A RETRACTO
FICHAJE DE SENTENCIAS
CLÁUSULAS ABUSIVAS

COORDINADOR
Hernán Cortez López

Academia de Derecho y Consumo
2017

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 y 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. Hecho que 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°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, una carta de desafiliación, la que no fue aceptada por la demandada que le cobró 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.