



VOZ: EJERCICIO DE UN DERECHO  
FICHAJE DE SENTENCIAS  
CLÁUSULAS ABUSIVAS

COORDINADOR  
Hernán Cortez López

Academia de Derecho y Consumo  
2017

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 a este contrato cuando lo solicitó. Además, señala que la empresa se negó 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 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°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, término unilateral, multa, indemnización.

**Hechos:**

El SERNAC interpone demanda en representación del interés difuso de los consumidores. Solicita 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 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”. En relación a la primera, argumenta 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. Agrega que se han infringido los artículos 17, 51 número 2 y 53 letras c) y d) de la Ley 19.496 por desestimar la petición de indemnización de los consumidores.

<p><b>Resumen de la decisión del tribunal:</b></p> <p>En primer lugar, el tribunal rechaza el recurso de casación en la forma.</p> <p>En relación al recurso de casación en el fondo, 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. Pudiendo, 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.</p> <p>En relación a la cláusula de “política de privacidad”, el tribunal señala que esta otorga</p>
--

diversas autorizaciones al proveedor que el usuario de la página no tiene la posibilidad de negar, incluyendo la facultad 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 permiten 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°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, lo que habría frustrado las expectativas 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, decisión confirmada 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 determina 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, 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. Es decir, se trata de una novación, extinguiendo la antigua deuda. Producto de lo anterior, 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 del 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.