



VOZ: INTERNET
FICHAJE DE SENTENCIAS
CLÁUSULAS ABUSIVAS

COORDINADOR
Hernán Cortez López

Academia de Derecho y Consumo
2017

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°2

IDENTIFICACIÓN

| | |
|------------|--|
| Partes: | SERNAC y ARIEL ÁLVAREZ MARIHUÁN con TERRA NETWORKS CHILE S.A. |
| Tribunal: | Corte de Apelaciones de Santiago |
| Ministros: | Villarroel Ramírez, Cornelio; Gajardo Galdames, Carlos; Herrera Valdivia, Óscar. |
| 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.