



VOZ: SERVICIOS DE RECREACIÓN
FICHAJE DE SENTENCIAS
CLÁUSULAS ABUSIVAS

COORDINADOR
Hernán Cortez López

Academia de Derecho y Consumo
2017

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 MANATAGUA 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 advierte que la 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 tribunales, 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), porque no se le ha entregado la información necesaria para cotejar su contenido con el del reglamento. Agrega 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, debido a 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. Asimismo la facultad de revocar el mandato es un elemento de la naturaleza.

Sobre la cláusula 14, advierte 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, estima que efectivamente 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. Agregando que 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, se refiere que 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.

Establecido esto, el tribunal determina que las cláusulas que se privarán de efecto (cláusula penal y estipulaciones del reglamento) no afectan la naturaleza del contrato, por lo que no se declarará 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°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 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°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., que le garantizaba un 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 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 explica 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.

<p>Resumen de la decisión del tribunal:</p> <p>El tribunal señala que en el contrato suscrito, si bien se hace mención a la cuota de mantención que deberá pagar el adherente, no se menciona el monto de la misma ni un mecanismo para calcularlo. Dicho esto, 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.</p>
<p>Artículos que fundamentan la decisión: 3 letra b), 16 letras b) y g), y 30 de la Ley 19.496.</p>

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>Resumen de la decisión del tribunal:</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.