



VOZ: TÉRMINO UNILATERAL  
FICHAJE DE SENTENCIAS  
CLÁUSULAS ABUSIVAS

COORDINADOR  
Hernán Cortez López

Academia de Derecho y Consumo  
2017

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 la empresa al pago de \$500.000 a título de daño moral. Decisión confirmada por la Corte de Apelaciones que reduce el monto a \$250.000.

<b>Resumen de la decisión del tribunal:</b>
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. 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 ante los hechos que motivan la causa.
<b>Artículos que fundamentan la decisión:</b> 16 letra a) de la 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.

<b>Resumen de la decisión del tribunal:</b>
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.
<b>Artículos que fundamentan la decisión:</b> 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°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 ofrece 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 le ha regresado.

*El proveedor* argumenta que en 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 matricula un mínimo de 30 alumnos, lo cual fue informado oportunamente a los postulantes, figura lícita dispuesta en el artículo 1477 del Código Civil.

<b>Resumen de la decisión del tribunal:</b>
En primera instancia, se determina que la obligación del proveedor está sujeta a la condición de verificarse un número mínimo de alumnos matriculados, lo que 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 pagó ninguna de las letras, por tanto la universidad no le adeuda nada.
<b>Artículos que fundamentan la decisión:</b> 1473, 1487, 1567 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.