



VOZ: TELEFONÍA  
FICHAJE DE SENTENCIAS  
CLÁUSULAS ABUSIVAS

COORDINADOR  
Hernán Cortez López

Academia de Derecho y Consumo  
2017

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°3

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con MANQUEHUE NET S.A.
Tribunal:	Sin registro
Ministros:	Mesa-Campbell Ceruti, Fernando
N° Rol:	60551-2
Fecha:	20 de abril de 2005
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Telefonía, modificación unilateral, multa.

**Hechos:**

Tras el reclamo presentado por un consumidor, el SERNAC interpone denuncia en contra MANQUEHUE NET S.A. por aumentar de forma unilateral el precio del servicio “Plan mil” en \$485, modificación que fue informada al consumidor en la cuenta telefónica del mes de diciembre de 2003.

**Argumento:**

*El SERNAC* señala que la denunciada vulneró el derecho a la libre elección al modificar unilateralmente el precio del contrato, infringiendo los artículos 12, 16 letra b) y 23 de la Ley 19.496.

*El proveedor* señala que la modificación se debe a nuevas condiciones imperantes en la empresa pero que se le dio al consumidor la posibilidad de mantener el valor original del servicio durante el mes de diciembre, informándole que en las próximas boletas se aplicaría el ajuste de \$485. Además de señalar que, al ser una empresa concesionada de servicios públicos de telecomunicaciones, puede fijar libremente la tarifa de sus servicios.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal determina que la modificación realizada por la empresa denunciada constituye una infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, por lo que la condena al pago de una multa.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 12 y 23 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°5

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con TELEFÓNICA MÓVIL
Tribunal:	Sin registro
Ministros:	Sin registro
N° Rol:	12714-2002
Fecha:	17 de octubre de 2005
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Telefonía, modificación unilateral, multa.

**Hechos:**

Se interpone denuncia infraccional sustentada en que TELEFÓNICA MÓVIL modificó unilateralmente la tarifa del plan de \$7.000 a \$9.000. Por lo anterior, se solicita multa contra la empresa prestadora del servicio.

**Argumento:**

*El proveedor* del servicio solicita el rechazo de la denuncia pues indica que ejerció una facultad permitida por el contrato de servicios de telefonía. La cláusula cuarta señala que las tarifas y precios del plan podrán ser modificados por la compañía, circunstancia que exige ser informada al cliente en el documento de pago inmediatamente anterior a la entrada en vigencia de la nueva tarifa.

Agrega, además, que estando lo anterior indicado en el contrato, dicha facultad era de conocimiento del cliente.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal acoge la solicitud y establece que sólo será abusiva aquella cláusula que constituya un alza en el precio, salvo que corresponda a prestaciones adicionales, y siempre que ellas sean susceptibles de ser aceptadas y rechazadas por el consumidor.

El alza en el precio de plan del denunciante no constituye un reajuste de acuerdo a los parámetros aceptados (UTM, UF e IPC), por lo que la empresa ha infringido el artículo 16 letra b) de la Ley del consumidor.

Finalmente, en consideración de la multa solicitada, se señala que (en razón de lo elevada de esta y en la siempre presente disposición a llegar a avenimiento con el denunciado), se concede rebaja.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 16 letra b) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°6

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con TELEFÓNICA MÓVIL
Tribunal:	1° Juzgado de Policía Local de Santiago
Ministros:	Varas Vildósola, Carlos
N° Rol:	14323-2002
Fecha:	17 de octubre de 2005
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Telefonía, modificación unilateral, multa.

**Hechos:**

En septiembre de 1998, un consumidor celebra un contrato de telefonía móvil consistente en el otorgamiento de 90 minutos por un valor de \$8500. Posteriormente, en el mes de junio de 2002, recibe una carta en la cual se le informa que el valor de plan sería aumentado a \$12.200, ofreciéndole además un plan alternativo.

**Argumento:**

*El proveedor* señala que la cláusula cuarta del contrato suscrito lo faculta a modificar las tarifas y precios del servicio, siempre que se notifique al consumidor en el documento de pago inmediatamente anterior a la entrada en vigencia de la modificación.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal señala que la facultad de reajustar el precio es lícita en la medida que el incremento no sea superior a la inflación experimentada en un determinado periodo de tiempo, basándose para esto en los parámetros de IPC, UF o UTM.

Cuando la modificación del precio que se establece no responde a un índice externo, como ocurre en este caso, la cláusula será abusiva, salvo que corresponda a una prestación adicional susceptible de ser aceptada o rechazada por el consumidor según lo dispuesto en el artículo 16 letra b) de la misma ley. Dicho esto, el tribunal determina que el proveedor infringió lo dispuesto en el artículo 16 letra b) al aumentar el precio por sobre el monto permitido en el contrato.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 16 letras a) y b) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°7

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC y CUEVAS IRARRÁZABAL con TELEFÓNICA MÓVIL
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago
Ministros:	Araya Elizalde, Juan; Silva Cancino, Mauricio; Herrera Valdivia, Óscar (abogado integrante)
N° Rol:	7900-2003
Fecha:	17 de octubre de 2005
Sentencia:	Acoge, multa

**Voces:** Telefonía, modificación unilateral, multa.

**Hechos:**

El SERNAC, en representación de JUAN CUEVAS IRARRÁZABAL, interpone denuncia infraccional contra TELEFÓNICA MÓVIL. Se alega la modificación unilateral de la tarifa del plan de telefonía que aumentó de \$7.000 a \$9.000.

<b>Resumen de la decisión del tribunal:</b>
El Tribunal establece que sólo será abusiva aquella cláusula que constituya un alza en el precio, salvo que corresponda a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas por el consumidor. El alza en el precio del plan del denunciante no constituye un reajuste de acuerdo a los parámetros aceptados (UTM, UF, IPC). La compañía denunciada solicitó rebaja de la multa. Se condena a una multa de 3 UTM.
<b>Artículos que fundamentan la decisión:</b> 16 letra a) y b) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°8

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC y ADRIANA CHAMORRO ALBORNOZ con BELLSOUTH COMUNICACIONES S.A.
Tribunal:	2° Juzgado de Policía Local de Las Condes
Ministros:	Cooper Salas, Alejandro
N° Rol:	116040-5-2003
Fecha:	19 de octubre de 2005
Sentencia:	Acoge multa

**Voces:** Telefonía, modificación unilateral, multa.

**Hechos:**

Se interpone denuncia infraccional, en razón que ADRIANA CHAMORRO alega la modificación unilateral del contrato convenido inicialmente con la empresa proveedora. Con dicha modificación se alteró el precio inicial del plan y las modalidades de uso de los minutos asignados. La denunciante se opone a dicha modificación y, a pesar de ello, recibe al mes siguiente la facturación por el nuevo plan. Alega infracción al artículo 16 letra b) de la Ley 19.496.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal estipula que la cláusula cuarta del contrato infringe el artículo 16 letra b) de la Ley 19.496, ya que el aumento del precio y la variación del plan no han podido ser rechazadas por el cliente.

Sostiene, además, que al alegar que la cláusula en comento obedece a la igualdad jurídica entre las partes, atenta contra la libertad de las relaciones en el consumo (artículo 3 de la Ley 19.496), no pudiendo ser este derecho modificado o renunciado en un contrato de adhesión redactado por el proveedor.

El tribunal condena al denunciante a una multa de 40 UTM.

**Artículos que fundamentan la decisión:** Ley 15.231, Ley 18.287 y Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°9

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con TELEFÓNICA MÓVIL
Tribunal:	1° Juzgado de Policía Local de Santiago
Ministros:	Lorenzini Basso, Leticia
N° Rol:	12885-2002
Fecha:	20 de octubre de 2005
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Telefonía, modificación unilateral, multa.

**Hechos:**

El SERNAC, a requerimiento de un consumidor, interpone denuncia contra TELEFÓNICA MÓVIL por modificar de forma unilateral el precio del plan telefónico de \$10.000 a \$12.000.

**Argumento:**

*El proveedor* señala que la cláusula cuarta del contrato suscrito lo faculta a modificar las tarifas y precios del servicio, siempre que se notifique al consumidor mediante el documento de pago inmediatamente anterior a la entrada en vigencia de la modificación.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal señala que la facultad de reajustar el precio es lícita en la medida que el incremento no sea superior a la inflación experimentada en un determinado periodo de tiempo, basándose para esto en los parámetros de IPC, UF o UTM.

Cuando la modificación del precio que se establece no responde a un índice externo, como ocurre en este caso, la cláusula será abusiva, salvo que corresponda a una prestación adicional susceptible de ser aceptada o rechazada por el consumidor según lo dispuesto en el artículo 16 letra b) de la Ley 19.496. Dicho esto, el tribunal determina que el proveedor infringió lo dispuesto en el artículo 16 letra b) al aumentar el precio por sobre el monto permitido en el contrato.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 16 letras a) y b) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°10

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con TELEFÓNICA MÓVIL
Tribunal:	1° Juzgado de Policía Local de Santiago
Ministros:	Varas Vildósola, Carlos
N° Rol:	12001-2002
Fecha:	20 de octubre de 2005
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Telefonía, modificación unilateral, multa.

**Hechos:**

El 20 de marzo de 2002 un consumidor contrató con TELEFÓNICA MÓVIL un plan con un valor de \$9.999. En junio del mismo año, recibe una carta del proveedor en la cual se señala que el valor del plan aumentará a \$12.000.

**Argumento:**

*El consumidor* señala que el aumento del precio no corresponde a una variación del IPC entre los meses de marzo y junio de 2002.

*El proveedor* estima que la cláusula cuarta del contrato suscrito lo faculta modificar las tarifas y precios del servicio, siempre que se notifique al consumidor mediante el documento de pago inmediatamente anterior a la entrada en vigencia de la modificación.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal señala que la facultad de reajustar el precio es lícita en la medida que el incremento no sea superior a la inflación experimentada en un determinado periodo de tiempo, basándose para esto en los parámetros de IPC, UF o UTM.

Cuando la modificación del precio que se establece no responde a un índice externo, como ocurre en este caso, la cláusula será abusiva salvo que corresponda a una prestación adicional susceptible de ser aceptada o rechazada por el consumidor, según lo dispuesto en el artículo 16 letra b) de la Ley 19.496. Dicho esto, el tribunal determina que el proveedor infringió lo dispuesto en el artículo 16 letra b) al aumentar el precio por sobre el monto permitido en el contrato.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 16 letra a) y b) de la Ley 19.496



FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°12

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con TELEFÓNICA MÓVIL
Tribunal:	1° Juzgado de Policía Local de Santiago
Ministros:	Varas Vildósola, Carlos
N° Rol:	10580-2002
Fecha:	27 de diciembre de 2005
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Telefonía, modificación unilateral, multa.

**Hechos:**

El SERNAC interpone denuncia a requerimiento de una consumidora que mantenía un contrato de plan telefónico que fue modificado unilateralmente por la denunciada de \$10.000 a \$12.000.

**Argumento:**

*El proveedor* señala que el contrato suscrito lo faculta modificar las tarifas y precios del servicio, siempre que se notifique al consumidor mediante el documento de pago inmediatamente anterior a la entrada en vigencia de la modificación.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal señala que la facultad de reajustar el precio es lícita en la medida que el incremento no sea superior a la inflación experimentada en un determinado periodo de tiempo, basándose para esto en los parámetros de IPC, UF o UTM.

Cuando la modificación del precio que se establece no responde a un índice externo, como ocurre en este caso, la cláusula será abusiva, salvo que corresponda a una prestación adicional susceptible de ser aceptada o rechazada por el consumidor, según lo dispuesto en el artículo 16 letra b) de la Ley 19.496. Dicho esto, el tribunal determina que el proveedor infringió lo dispuesto en el artículo 16 letra b) al aumentar el precio por sobre el monto permitido en el contrato.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 16 letras a) y b) de la Ley N° 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°13

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC y RODRIGO SMITH con TELEFÓNICA MÓVIL
Tribunal:	1° Juzgado de Policía Local de Santiago
Ministros:	Varas Vildósola, Carlos
N° Rol:	5890-2003
Fecha:	27 de diciembre de 2005
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Telefonía, modificación unilateral, multa.

**Hechos:**

Un consumidor denuncia a TELEFÓNICA MÓVIL porque la empresa habría alterado unilateralmente el precio de su plan, modificándolo de \$16.990 a \$17.900. Además de exigirle el pago de 4 UF en caso de terminar anticipadamente el contrato.

**Argumento:**

*El proveedor* señala que el contrato suscrito lo faculta modificar las tarifas y precios del servicio, siempre que se notifique al consumidor mediante el documento de pago inmediatamente anterior a la entrada en vigencia de la modificación.

<p><b>Resumen de la decisión del tribunal:</b></p> <p>El tribunal señala que la facultad de reajustar el precio es lícita en la medida que el incremento no sea superior a la inflación experimentada en un determinado periodo de tiempo, basándose para esto en los parámetros de IPC, UF o UTM.</p> <p>Cuando la modificación del precio que se establece no responde a un índice externo, como ocurre en este caso, la cláusula será abusiva, salvo que corresponda a una prestación adicional susceptible de ser aceptada o rechazada por el consumidor, según lo dispuesto en el artículo 16 letra b) de la Ley 19.496. Dicho esto, el tribunal determina que el proveedor infringió lo dispuesto en el artículo 16 letra b) al aumentar el precio por sobre el monto permitido en el contrato.</p> <p><b>Artículos que fundamentan la decisión:</b> 16 letras a) y b) de la Ley N° 19.496.</p>
---

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°14

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con TELEFÓNICA MÓVIL
Tribunal:	Sin registro
Ministros:	Sin registro
N° Rol:	19583-2003
Fecha:	27 de diciembre de 2005
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Telefonía, modificación unilateral, multa.

**Hechos:**

SERNAC, a requerimiento de don CARLOS HERRERA GONZÁLES, interpone denuncia infraccional en contra de TELEFÓNICA MÓVIL por una modificación unilateral de la tarifa del plan, incrementando su valor de \$14.990 a \$16.990.

**Argumento:**

*El proveedor solicita el rechazo de la denuncia pues indica que ejerció una facultad permitida por el contrato de servicios de telefonía. En virtud del contrato, las tarifas y precios del plan podían ser modificados por la compañía, circunstancia que exige ser informada al cliente en el documento de pago inmediatamente anterior a la entrada en vigencia de la nueva tarifa.*

Agrega, además, que estando lo anterior indicado en el contrato, dicha facultad era de conocimiento del cliente.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal acoge la solicitud y establece que sólo será abusiva aquella cláusula que constituya un alza en el precio, salvo que corresponda a prestaciones adicionales, y siempre que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas por el consumidor.

El alza del precio del plan del denunciante no constituye un reajuste de acuerdo a los parámetros aceptados (UTM, UF e IPC), por lo que la empresa ha infringido el artículo 16 letra b) de la Ley 19.496.

Finalmente, en consideración de la multa solicitada, se señala que (en razón de lo elevada de esta y en la siempre presente disposición a llegar a avenimiento con el denunciado), se concede rebaja.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 16 letra b) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°15

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con TELEFÓNICA MÓVIL
Tribunal:	Sin registro
Ministros:	Sin registro
N° Rol:	12777-2002
Fecha:	27-12-2005
Sentencia:	Acoge, condena

**Voces:** Telefonía, modificación unilateral, multa.

**Hechos:**

SERNAC, a requerimiento de RAFAEL FINCH VALENZUELA, interpone denuncia infraccional en razón que la compañía denunciada modificó unilateralmente la tarifa del plan del consumidor de \$8.500 a \$12.200. Estima como infringidos los artículos 12, 16 letra a) y b) y 23 de la Ley 19.496.

**Argumento:**

*La denunciada* solicita el rechazo de la denuncia ya que, de acuerdo al contrato, las tarifas y precios podrán ser modificados por la compañía, circunstancia que deberá ser informada al cliente en el documento de pago inmediatamente anterior a la entrada en vigencia de las nuevas tarifas. El cliente desde que suscribe el contrato sabe que la compañía tiene esta facultad.

<p><b>Resumen de la decisión del tribunal:</b></p> <p>El tribunal acoge la demanda y establece que sólo será abusiva aquella cláusula que constituya un alza en el precio (salvo que corresponda a prestaciones adicionales, y siempre que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas por el consumidor).</p> <p>El alza del precio del plan del denunciante no constituye un reajuste de acuerdo a los parámetros aceptados (UTM, UF, IPC).</p> <p><b>Artículos que fundamentan la decisión:</b> 16 letra b) ley 19.496.</p>
--

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°16

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC y HERRERA GONZÁLEZ con TELEFÓNICA MÓVIL
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago
Ministros:	Alfredo Pfeiffer Richter, Amanda Valdovinos Jeldes y Abogado Integrante Hugo Llanos Mansilla
N° Rol:	5267-2004
Fecha:	27 de diciembre de 2005
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Telefonía, modificación unilateral, multa.

**Hechos:**

El SERNAC, en representación de CARLOS HERRERA GONZÁLEZ, interpone denuncia infraccional contra TELEFÓNICA MÓVIL. Se alega la modificación unilateral de la tarifa del plan de telefonía que aumentó de \$14.990 a \$16.990. Se estiman como infringidos los artículos 12, 16 letra a) y b), 23 de la Ley 19.496.

<b>Resumen de la decisión del tribunal:</b>
El tribunal establece que sólo será abusiva aquella cláusula que constituya un alza en el precio, salvo que corresponda a prestaciones adicionales, y siempre que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas por el consumidor. El alza del precio del plan del denunciante no constituye un reajuste de acuerdo a los parámetros aceptados (UTM, UF, IPC).
<b>Artículos que fundamentan la decisión:</b> 16 letra b) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°17

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con ENTEL S.A.
Tribunal:	3° Juzgado de Policía Local de Las Condes
Ministros:	Toledo Díaz, Ana María
N° Rol:	17970-1-2005
Fecha:	18 de enero de 2006
Sentencia:	Rechaza

**Voces:** Telefonía, modificación unilateral, multa.

**Hechos:**

El SERNAC interpone denuncia en contra de ENTEL S.A. por aumentar de forma unilateral el precio del servicio a un consumidor.

**Argumento:**

*El proveedor* señala que el contrato celebrado con el consumidor establece la facultad de modificar los precios en determinadas circunstancias. Además de establecer que los precios se reajustaran conforme a la variación experimentada por el IPC los días 1 de abril, septiembre y diciembre de cada año. En este caso, el aumento alegado corresponde a este reajuste.

Con todo, agrega que se llegó a un acuerdo con el denunciante, mediante el cual el precio del servicio disminuyó, quedando conforme el consumidor afectado.

<b>Resumen de la decisión del tribunal:</b>
Teniendo en consideración el contrato firmado por las partes, en el cual se autoriza al proveedor a modificar el contrato en determinadas circunstancias, y el documento acompañado por la denunciada a través del cual se llegó a un acuerdo con el afectado, el tribunal señala que carece de elementos para establecer que el proveedor ha infringido la Ley 19.496.
<b>Artículos que fundamentan la decisión:</b> 1 y 50 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°18

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con TELEFÓNICA MÓVIL
Tribunal:	1° Juzgado de Policía Local de Santiago
Ministros:	Sin registro
N° Rol:	12778-2002
Fecha:	30 de enero de 2006
Sentencia:	Acoge, condena

**Voces:** Telefonía, modificación unilateral, multa.

**Hechos:**

El SERNAC interpone denuncia en contra de TELEFÓNICA MÓVIL a requerimiento de DINKO CANALES en razón de que este último tenía un contrato de servicios telefónicos con la denunciada, cuyo precio fue modificado unilateralmente el a \$12.000.

<b>Resumen de la decisión del tribunal:</b>
El tribunal establece que sólo será abusiva aquella cláusula que constituya un alza en el precio, salvo que corresponda a prestaciones adicionales, siempre que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas por el consumidor. El alza del precio del plan del denunciante no constituye un reajuste de acuerdo a los parámetros aceptados (UTM, UF, IPC), por lo que la empresa ha infringido el artículo 16 letra b) de la Ley 19.496.
<b>Artículos que fundamentan la decisión:</b> 16 letra b) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°19

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con TELEFÓNICA MÓVIL
Tribunal:	1° juzgado de Policía Local de Santiago
Ministros:	Sin registro
N° Rol:	9970-2002
Fecha:	30 de enero de 2006
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Telefonía, modificación unilateral, multa.

**Hechos:**

SERNAC interpone denuncia a requerimiento de LORENA MOLINA que mantenía un contrato de plan telefónico que fue modificado unilateralmente por la denunciada de \$10.000 a \$12.000.

**Argumento:**

*El proveedor solicita el rechazo de la denuncia porque, de acuerdo al contrato, las tarifas y precios podrán ser modificados por la compañía. Esta circunstancia deberá ser informada al cliente en el documento de pago inmediatamente anterior a la entrada en vigencia de las nuevas tarifas. El cliente desde, que suscribe el contrato sabe que la compañía tiene esta facultad.*

<b>Resumen de la decisión del tribunal:</b>
El tribunal acoge la demanda y establece que sólo será abusiva aquella cláusula que constituya un alza en el precio, salvo que corresponda a prestaciones adicionales, y siempre que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas por el consumidor. El alza del precio del plan del denunciante no constituye un reajuste de acuerdo a los parámetros aceptados (UTM, UF, IPC), por lo que la empresa ha infringido el artículo 16 letra b) de la Ley 19.496.
<b>Artículos que fundamentan la decisión:</b> 16 letra b) de la Ley 19.496.



FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°20

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con TELEFÓNICA MÓVIL
Tribunal:	Sin registro
Ministros:	Sin registro
N° Rol:	12712-2002
Fecha:	30 de enero de 2006
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Telefonía, modificación unilateral, multa.

**Hechos:**

El SERNAC, a requerimiento de ENRIQUE FERNÁNDEZ ECHEVERRÍA, interpone denuncia infraccional contra TELEFÓNICA MÓVIL porque la denunciada modificó unilateralmente la tarifa del plan de telefonía que mantenía el consumidor de \$7.000 a \$9.000. Estima infringidos los artículos 12, 16 letras a) y b), 23 de la Ley 19.496.

**Argumento:**

El *proveedor* solicita el rechazo de la denuncia ya que, de acuerdo al contrato, las tarifas podrán ser modificadas por la compañía. En caso de que esto ocurra, deberá informarse al cliente en el documento de pago inmediatamente anterior a la entrada en vigencia de las nuevas tarifas. Agrega que al estar regulado en el contrato dicha facultad, esto es conocido por el cliente desde su suscripción.

<b>Resumen de la decisión del tribunal:</b>
El tribunal acoge la demanda y establece que sólo será abusiva aquella cláusula que constituya un alza en el precio, salvo que corresponda a prestaciones adicionales, y siempre que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas por el consumidor. El alza en el precio del plan del denunciante no constituye un reajuste de acuerdo a los parámetros aceptados (UTM, UF, IPC), por lo que la empresa ha infringido el artículo 16 letra b) de la Ley 19.496.
<b>Artículos que fundamentan la decisión:</b> 16 letra b) ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°22

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC y OTRO con TELEFÓNICA MÓVIL
Tribunal:	Corte de Apelaciones
Ministros:	Araya Elizalde, Juan; Silva Cancino, Mauricio; Herrera Valdivia, Óscar (abogado integrante)
N° Rol:	7874-2003
Fecha:	30 de enero de 2006
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Telefonía, modificación unilateral, multa.

**Hechos:**

El SERNAC, en representación de LORENA MOLINA, interpone denuncia contra TELEFÓNICA MÓVIL. Se alega la modificación unilateral de la tarifa del plan de telefonía contratado, aumentando el precio de \$10.000 a \$12.000.

<b>Resumen de la decisión del tribunal:</b>
El tribunal establece que sólo será abusiva aquella cláusula que constituya un alza en el precio, salvo que corresponda a prestaciones adicionales, y siempre que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas por el consumidor. El alza del precio del plan del denunciante no constituye un reajuste de acuerdo a los parámetros aceptados (UTM, UF, IPC). Se condena al proveedor al pago de una multa de 15 UTM.
<b>Artículos que fundamentan la decisión:</b> 16 letra b) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°23

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con TELEFÓNICA MÓVIL
Tribunal:	1° Juzgado de Policía Local de Santiago
Ministros:	Varas Vildósola, Carlos
N° Rol:	183-2004
Fecha:	20 de febrero de 2006
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Telefonía, modificación unilateral, multa.

**Hechos:**

A requerimiento de un consumidor, el SERNAC denuncia a TELEFÓNICA MÓVIL, señalando que esta habría modificado unilateralmente su plan TI1 de tiempo ilimitado por el plan TF2 que incluye solo 1000 minutos libres.

**Argumento:**

*El proveedor* señala que el contrato suscrito lo faculta a modificar las tarifas y precios del servicio, siempre que se notifique al consumidor mediante el documento de pago inmediatamente anterior a la entrada en vigencia de la modificación.

<p><b>Resumen de la decisión del tribunal:</b></p> <p>El tribunal señala que la facultad de reajustar el precio es lícita en la medida que el incremento no sea superior a la inflación experimentada en un determinado periodo de tiempo, basándose para esto en los parámetros de IPC, UF o UTM.</p> <p>Cuando la modificación del precio que se establece no responde a un índice externo, como ocurre en este caso, la cláusula será abusiva, salvo que corresponda a una prestación adicional susceptible de ser aceptada o rechazada por el consumidor según lo dispuesto en el artículo 16 letra b) de la Ley 19.496. Dicho esto, el tribunal determina que el proveedor infringió lo dispuesto en el artículo 16 letra b) al aumentar el precio por sobre el monto permitido en el contrato.</p> <p><b>Artículos que fundamentan la decisión:</b> 16 letras a) y b) de la Ley 19.496.</p>
---

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°24

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC y ALEJANDRO OSSANDÓN con BELLSOUTH COMUNICACIONES S.A.
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago
Ministros:	Cisternas Rocha, Lamberto; Chevesich Ruiz, Gloria Ana; Llanos Mansilla, Hugo (abogado integrante)
N° Rol:	8266-2005
Fecha:	03 de mayo de 2006
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Telefonía, modificación unilateral, multa.

**Hechos:**

El SERNAC, a requerimiento de ALEJANDRO OSSANDÓN, interpone denuncia infraccional en razón que la compañía denunciada modificó unilateralmente la tarifa del plan del consumidor.

<b>Resumen de la decisión del tribunal:</b>
El tribunal establece que la empresa ha infringido los artículos 12 y 16 letra a) de la Ley 19.496. Conforme al artículo 24 se sanciona a BELLSOUTH al pago de 5 UTM. <i>Voto disidente:</i> plantea que la sola inclusión de una cláusula abusiva, que por lo demás fue declarada nula, no constituye en sí misma una infracción a la Ley 19.496.
<b>Artículos que fundamentan la decisión:</b> 1698 del Código Civil; 1, 12, 16 letras a) y b), y 50 y siguientes de la Ley 19.496; 13 y 14 de la Ley 15.231; y 14 y 17 de la Ley 18.287.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°25

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC y JUAN MENESES ZÁRATE con BELLSOUTH COMUNICACIONES S.A.
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago
Ministros:	Mauricio Silva Cancino, Rosa Maggi Ducommun, abogado integrante Nelson Pozo Silva
N° Rol:	103-2006
Fecha:	10 de mayo de 2006
Sentencia:	Rechaza, confirma

**Voces:** Telefonía, modificación unilateral, multa.

**Hechos:**

Se interpone denuncia en razón de los siguientes hechos: El 30 de marzo de 2002 contrató con la denunciada un servicio de telefonía celular. Dicho contrato contenía la siguiente cláusula: “[E]n todo caso el cliente ha sido informado y acepta que estas tarifas se reajustan de tiempo en tiempo, pudiendo BellSouth modificarla en cualquier momento. En estos casos BellSouth comunicará al cliente esta variación en forma previa a su aplicación en su factura más próxima”. En octubre de 2003 la empresa procedió a alzar la tarifa, a lo cual la denunciante se opuso dando lugar a estos autos.

<p><b>Resumen de la decisión del tribunal:</b></p> <p>El sentenciador considera que la facultad otorgada a la denunciada en virtud de la cláusula del contrato es amplísima, de tal forma que BellSouth puede modificar las tarifas y reajustarlas cómo y cuándo quiera. En razón de ser un contrato por adhesión, y considerando aplicables el artículo 16 de la Ley 19.496 letras a) y b), se procede a declarar nula dicha cláusula.</p> <p>Las tarifas podrán ser reajustadas pero no dejando dicha modificación al sólo arbitrio del proveedor y sólo bajo parámetros más menos objetivos como por ejemplo indicando el período de tiempo el que habrá de aplicarse.</p> <p>Considerando que el alza se llevó a cabo en razón de la subida del IVA, no puede estimarse como unilateral e injustificada, ni puede sostenerse que haya infringido el contrato original; por lo que la empresa no será sancionada más que por la nulidad de la cláusula segunda del contrato.</p> <p>El tribunal establece que la calificación de abusiva a una cláusula contractual sólo puede tener efectos para el futuro, porque no se hace aplicable la sanción del artículo 24 de la Ley 19.496.</p> <p><b>Artículos que fundamentan la decisión:</b> 1698 del Código Civil, 1 y 16 letras a) y b) y 50 y siguientes de la Ley 19.496; y 14 y 17 de la Ley 18.287</p>
---

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°26

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con TELEFÓNICA MÓVIL
Tribunal:	1° Juzgado de Policía Local de Santiago
Ministros:	Sin registro
N° Rol:	10909-2002
Fecha:	10 de mayo de 2006
Sentencia:	Acoge, Condena

**Voces:** Telefonía, modificación unilateral, multa.

**Hechos:**

El denunciante señala que la empresa TELEFÓNICA MÓVIL alteró unilateralmente el precio del plan contratado por la consumidora, modificando su precio de \$7.000 a \$9.000. Y además, estableció que en caso de término anticipado del contrato de servicios debería pagar una multa de 4 UF.

**Argumento:**

*El proveedor* solicita el rechazo de la denuncia arguyendo que, de acuerdo al contrato, las tarifas y precios pueden ser modificadas por la compañía. En estos casos, dicha circunstancia deberá ser informada al cliente mediante el documento de pago inmediatamente anterior a la entrada en vigencia de la nueva tarifa.

<b>Resumen de la decisión del tribunal:</b>
Estima el tribunal que el actuar de la denunciada no constituye un ajuste, reajuste o actualización del plan mediante la aplicación de algún parámetro como la variación del IPC, UTM o UF, sino simplemente un alza de precio que no guarda relación con los parámetros aceptados en el contrato para ajustarlo. Concluye que TELEFÓNICA MÓVIL efectivamente infringió el artículo 16 letra b) de la Ley 19.496, puesto que incrementó el precio del plan por sobre el monto permitido o autorizado en el contrato suscrito.
<b>Artículos que fundamentan la decisión:</b> 16 letra b) ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°28

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con BELLSOUTH COMUNICACIONES S.A.
Tribunal:	Corte de Apelaciones
Ministros:	Sin registro
N° Rol:	4609-2006
Fecha:	4 de octubre de 2006
Sentencia:	Rechaza

**Voces:** Telefonía, modificación unilateral, multa.

**Hechos:**

El SERNAC denuncia a BELLSOUTH S.A., señalando que la empresa estaría suscribiendo contratos por adhesión en contravención a las normas de la Ley 19.496. El tribunal de primera instancia rechaza la denuncia, decisión confirmada por la Corte de Apelaciones.

**Argumento:**

*El SERNAC* señala que el tamaño de la letra del contrato vulnera el artículo 17. Además se infringiría 16 letras a) y b) por reservarse el proveedor la facultad de modificar sus tarifas y planes tarifarios; 16 letra c) por poner a cargo del adherente las fallas en el despacho de las cuentas a su domicilio; 16 letra e) al limitar absolutamente su responsabilidad frente a fallas en la instalación, operación y mantención de los equipos.

*El proveedor* advierte que el contrato es legible y el tamaño es idéntico al utilizado en formularios del SII o en Fonasa. En relación a la infracción de las letras a) y b), señala que la cláusula prevé una forma de mantener la equivalencia entre las prestaciones. Y que, en todo caso, el cliente puede poner término al contrato dando aviso con 10 días de anticipación. Respecto a la letra c), señala que es imposible conocer si las cuentas llegan a su destino, atendido el volumen de clientes. Finalmente, en relación a la letra e), estima que el adecuado uso del celular es de responsabilidad del consumidor, y que la empresa sí se hace responsable en caso de interrupciones del servicio que le sean imputables.

<p><b>Resumen de la decisión del tribunal:</b></p> <p>El tribunal señala que la denuncia se presentó el día 5 de diciembre de 2003, no siendo aplicables las normas introducidas por la Ley 19.955, que incidirían en las infracciones denunciadas. Dicho esto, se rechaza la denuncia ya que las infracciones se habrían cometido en un formulario de la empresa y no en un contrato determinado. Lo que solo podría ser considerado como una eventual amenaza a los derechos de los consumidores.</p> <p><b>Artículos que fundamentan la decisión:</b> 50 y 58 de la Ley 19.496.</p>
--

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°32

IDENTIFICACIÓN

Partes:	Sin registro
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago
Ministros:	Silva Cancino, Mauricio; Astudillo Contreras, Omar; Muñoz Sánchez, Andrea (abogado integrante)
N° Rol:	502-2007
Fecha:	11 de julio de 2007
Sentencia:	Rechaza apelación, confirmando la sentencia.

**Voces:** Telefonía, modificación unilateral, multa.

**Hechos:**

Un consumidor denuncia a su proveedor de servicios de telefonía señalando que este habría alterado unilateralmente el precio. La sentencia de primera instancia falla a favor de la empresa, decisión confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago.

**Argumento:**

*El proveedor* señala que el contrato suscrito lo faculta a modificar las tarifas y precios del servicio, siempre que se notifique al consumidor mediante el documento de pago inmediatamente anterior a la entrada en vigencia de la modificación. Además de estar consagrada dicha facultad en la Ley 18.168.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal señala que el artículo 29 de la Ley 18.168 establece la facultad de las empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones para determinar libremente sus precios. Esto, en conjunto a la interpretación de la noma realizada en el Oficio Ordinario N° 32.626, determina que la facultad del proveedor de modificar unilateralmente el precio del contrato se encuentre permitida si el contrato la dispone. Siempre que se realice conforme a los plazos dispuestos en la resolución exenta N° 458. En este caso, el contrato contempla una cláusula que habilita al proveedor a modificar el precio del contrato, lo cual es lícito según la aludida libertad tarifaria.

*Voto disidente:* la abogada integrante Andrea Muñoz advierte que la libertad tarifaria dispuesta en la Ley 18.168 implica que las empresas no se encuentran sujetas a un sistema de tarificación reglado por la autoridad administrativa, pero ello no las autoriza para modificar unilateralmente los contratos de suministro sin la aceptación o acuerdo del usuario. La validez de las cláusulas que habilitan al proveedor a modificar unilateralmente aspectos tales como el precio y la reajustabilidad debe ser evaluada conforme a lo dispuesto en la letra a) del artículo 16 de la Ley 19.496, toda vez que se tratan de contratos por



adhesión.

Finalmente señala que la resolución exenta N° 458, que busca garantizar la oportuna información a los usuarios de las variaciones introducidas por los proveedores, no permite validar cláusulas como las que alega el proveedor en este caso.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 28 de la Ley 18.168, Oficio Ordinario N° 32.626 y Resolución exenta N° 458 Subsecretaría de Telecomunicaciones.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°42

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con CIA. DE TELECOMUNICACIONES DE CHILE S.A.
Tribunal:	Sin registro
Ministros:	Pérez Bassi, Juan Enrique
N° Rol:	07-12-7919
Fecha:	10 de marzo de 2008
Sentencia:	Rechaza

**Voces:** Telefonía, cobros indebidos, multa.

**Hechos:**

Tras el reclamo presentado por un consumidor, el SERNAC denuncia a CIA. de TELECOMUNICACIONES de CHILE S.A. señalando que la empresa habría realizado cobros por un contrato que el consumidor nunca suscribió.

**Argumento:**

*El SERNAC* señala que se habrían infringido los artículos 12, 16 letra b) y 23 de la Ley 19.496.

*El proveedor* señala que no hay infracción a la Ley 19.496, ya que el consumidor habría solicitado la habilitación de un plan de 150 minutos locales. Y, en todo caso, tras un reclamo presentado por el consumidor a la empresa este fue atendido y solucionado, determinando que el cliente no debiese pagar más servicios de los que quería.

<b>Resumen de la decisión del tribunal:</b>
El tribunal señala que las pruebas presentadas resultan insuficientes para determinar los hechos de la causa, por lo que no resulta posible atribuir responsabilidad a la empresa denunciada.
<b>Artículos que fundamentan la decisión:</b> 1 y 13 de la Ley 15.231, y 14, 17 y 23 de la Ley 18.287.