



VOZ: TELEVISIÓN POR CABLE  
FICHAJE DE SENTENCIAS  
CLÁUSULAS ABUSIVAS

COORDINADOR  
Hernán Cortez López

Academia de Derecho y Consumo  
2017

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°48

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con VTR BANDA ANCHA (CHILE) S.A.
Tribunal:	Corte Suprema
Ministros:	Segura P., Nibaldo; Rodríguez E., Jaime; Ballesteros C., Rubén; Dolmestch U. Hugo; Mauriz A., Benito (abogado integrante)
N° Rol:	3528-08
Fecha:	18 de noviembre de 2008
Sentencia:	Rechaza

**Voces:** Televisión por cable, modificación unilateral, multa.

**Hechos:**

Tras el reclamo de una consumidora, el SERNAC denuncia a VTR por el cambio de la señal del canal TyC Sports del plan básico al plan Premium, sustituyendo la señal por CDF básico. Producto de lo anterior, para acceder nuevamente al canal TyC el consumidor debía pagar un monto adicional mensualmente. En primera instancia se rechaza la denuncia, decisión revocada por la Corte de Apelaciones, ante lo cual el proveedor interpone recurso de queja.

**Argumento:**

VTR argumenta que los jueces habrían desconocido la cláusula cuarta del contrato suscrito, que detalla el servicio prestado como un suministro de un conjunto esencialmente variable de señales sin consideración de ninguna en particular. Misma disposición que establece la libertad editorial de VTR, facultándolo a cambiar las señales incluidas.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El Juzgado de Policía Local no da lugar a la denuncia debido a que la prueba rendida no permite dar por acreditado el incumplimiento de los términos en que se convino la prestación del servicio.

La Corte de Apelaciones determinó que VTR no se encuentra facultado para sustituir libremente los canales, especialmente porque la señalada cláusula cuarta establece que la selección de canales debe obedecer a criterios racionales, lo cual no acontece en este caso al excluir el canal TyC sin bajar el precio del servicio y ofrecerlo con un costo adicional. Conociendo del recurso de queja, la Corte Suprema lo rechaza, advirtiendo que la mera discrepancia entre un litigante y un tribunal en torno al sentido y alcance de una determinada norma jurídica no es idónea para configurar el comportamiento requisito del recurso interpuesto.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 12, 16 y 23 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°51

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con VTR BANDA ANCHA (CHILE) S.A.
Tribunal:	Corte Suprema
Ministros:	Segura, Nibaldo; Rodríguez, Jaime; Ballesteros, Rubén; Dolmetsch, Hugo; Mauriz, Benito (abogado integrante)
N° Rol:	1672-09
Fecha:	18 de mayo de 2009
Sentencia:	Rechaza queja

**Voces:** Televisión por cable, modificación unilateral, multa.

**Hechos:**

El SERNAC señala que el consumidor suscribió un contrato de prestación de servicios con VTR Banda Ancha S.A. para acceder a televisión por cable. El plan acordado era el básico. Con fecha 01 de febrero de 2007, VTR cambió la señal del canal TyC Sports del plan básico al Premium. Esto significa que para acceder al canal TyC que originalmente tenía, el consumidor debía pagar un monto adicional. El SERNAC solicita que se reintegre el canal TyC al plan suscrito ya que está dentro de lo ofrecido y convenido en el contrato.

**Argumento:**

*El proveedor* contesta declarando la existencia de una cláusula en el contrato suscrito con el consumidor que lo habilita para modificar las señales que emite en el ejercicio de su libertad editorial. Expresamente señala que: “en caso que se produzcan alteraciones en la programación ofrecida por el servicio de TV cable, ello no generará responsabilidad de VTR”. Reconoce la modificación denunciada pero aclara que fue llevada a cabo en el ejercicio de la cláusula citada. Agrega, por último, que el cliente contrató con VTR la habilitación en su domicilio de las instalaciones necesarias para que se emitan “señales”, cuyo significado implica impulsos electromagnéticos para la transmisión de audio, video y datos. VTR no se obliga en caso alguno a proporcionar al cliente una determinada grilla programática.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

En primera instancia se rechaza la pretensión de la denunciante por estimar que sus fundamentos no se han acreditado.

En segunda instancia, la Corte de Apelaciones revoca la sentencia dictada, señalando que la política de libertad editorial a la que se alude en el contrato suscrito por las partes no autoriza a la empresa a reemplazar libremente los canales incluidos en el servicio de televisión por cable. La modificación de los planes debe, según el mismo contrato,

obedecer a criterios racionales tales como el cumplimiento de normas legales o reglamentarias, o bien decisiones de las emisoras de tales señales, lo cual excluye el mero arbitrio de VTR. El canal TyC ha sido excluido del plan sin que haya una rebaja de precio. Determina que hay una infracción al artículo 24 de la Ley 19.496.

Deducido el recurso de queja, la Corte Suprema lo rechaza, estableciendo que la mera discrepancia entre un litigante y un tribunal que deba conocer y resolver un litigio en torno al sentido y alcance de una determinada norma jurídica cuya aplicación ha dado a la situación establecida en el proceso, no es idónea para configurar la gravedad exigida al comportamiento jurisdiccional impugnado, requisito esencial del recurso interpuesto.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 12 y 24 de la Ley 19.496

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°52

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con VTR BANDA ANCHA (CHILE) S.A.
Tribunal:	Corte Suprema
Ministros:	Segura P., Nibaldo; Rodríguez E., Jaime; Dolmestch U, Hugo; Künsemüller L., Carlos
N° Rol:	1672-09
Fecha:	18 de mayo de 2009
Sentencia:	Rechaza

**Voces:** Televisión por cable, modificación unilateral, multa.

**Hechos:**

Tras la denuncia realizada por una consumidora, el SERNAC denuncia a VTR por el cambio de la señal del canal TyC Sports del plan básico al plan Premium, sustituyendo la señal por CDF básico. Producto de lo anterior, para acceder nuevamente al canal TyC el consumidor afectado debía pagar mensualmente un monto adicional. En primera instancia se acoge la denuncia, decisión revocada por la Corte de Apelaciones, ante lo cual el SERNAC interpone recurso de queja.

**Argumento:**

El SERNAC argumenta su recurso señalando que los jueces habrían dado valor a una cláusula que no produce efecto según lo dispuesto en el artículo 16 a) de la Ley 19.496. Agrega que la sustitución del canal no obedeció a criterios racionales, sino al mero arbitrio del proveedor.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal de primera instancia expresó que la libertad editorial establecida en la cláusula cuarta del contrato no autoriza a la empresa a modificar los canales ofrecidos. Las modificaciones deben obedecer a criterios racionales como lo sería el cumplimiento de normas legales o reglamentarias, pero no al mero arbitrio del proveedor como en este caso. La Corte de Apelaciones revoca la decisión, señalando que no resulta razonable exigir a una compañía de cable mantener inalterada su parrilla programática (más aún si los consumidores pueden desafiliarse en cualquier momento) ya que lo relevante es que se mantenga el valor y el interés del conjunto de la programación ofrecida.

Conociendo del recurso de queja, la Corte Suprema lo rechaza, arguyendo que la mera discrepancia en torno al sentido y alcance de una determinada norma jurídica no es idónea para configurar el comportamiento requisito del recurso interpuesto.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 12, 16 y 23 de la Ley 19.496.