



VOZ: COBROS INDEBIDOS  
FICHAJE DE SENTENCIAS  
CLÁUSULAS ABUSIVAS

COORDINADOR

Hernán Cortez López

AYUDANTE DE INVESTIGACIÓN

Felipe Bravo Sotomayor

Academia de Derecho y Consumo  
2017

## FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°3

### IDENTIFICACIÓN

Partes:	MARTA CONTRERAS con CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA SALESIANO DON BOSCO
Tribunal:	1° Juzgado de Policía Local de Puerto Montt
Ministros:	Ramírez Raimann, Tulio
N° Rol:	2886-04
Fecha:	19 de enero de 2005
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Educación, cobros indebidos, multa, indemnización.

### Hechos:

Una consumidora interpone denuncia y demanda de indemnización de perjuicios morales y patrimoniales en contra del CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA SALESIANO DON BOSCO ya que este no habría aceptado el pago de una cuota por haberlo realizado mediante depósito y no mediante la cuponera que entrega la institución para el efecto. Lo que derivó en que la denunciada protestara una de las letras firmadas por la consumidora.

### Argumento:

*La consumidora* señala que la primera cuota debía ser pagada antes del día 5 de abril de 2005 (fecha límite), por lo que el día 31 de marzo canceló mediante depósito en la cuenta corriente del proveedor. No obstante, pocos días pasados de la fecha límite para el pago, fue notificada del protesto de una letra firmada por no pago. Producto de lo anterior, acudió al establecimiento educacional en el cual se le informó que, según lo establecido en la cláusula tercera del contrato celebrado, los pagos deben realizarle a través de las modalidades establecidas por el centro que sería la cuponera que se entrega para tal efecto.

#### **Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal determina que la consumidora realizó de forma oportuna el pago, siendo responsabilidad del proveedor informarle de los medios de pago autorizados para el efecto, lo cual no ocurrió en este caso. Producto de lo anterior resulta aplicable el artículo 16 letra c) de la Ley 19.496, por lo que no resulta imputable a la actora la omisión del proveedor de informar los medios de pago. Dicho esto, el tribunal acoge la denuncia por infracción al artículo 12 y 23 de la Ley 19.496, y la demanda solo en lo referente al daño material por no probarse el menoscabo moral.

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

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°30

IDENTIFICACIÓN

Partes:	PATRICIO ÁLVAREZ CÁRCAMO con UNIVERSIDAD FINIS TERRAE
Tribunal:	3° Juzgado de Policía Local de Providencia
Ministros:	Martínez Campomanes, Carlota
N° Rol:	7997-4-2006
Fecha:	15 de diciembre de 2006
Sentencia:	Rechaza

**Voces:** Educación, cobros indebidos, restitución.

**Hechos:**

Un consumidor matricula a su hijo en la carrera de nutrición, firmando letras de cambio para los pagos de las mensualidades del año 2006. En junio de ese mismo año, retira a su hijo de la Universidad por quedarse sin trabajo, dando aviso a la institución y solicitando que se le devuelvan las letras firmadas para los meses futuros. Solicitud que fue rechazada.

**Argumento:**

*El consumidor* señala que su solicitud fue negada en base a la cláusula séptima del contrato celebrado con la Universidad, que obliga a pagar el año completo aun cuando el alumno se retire anticipadamente, o cuando la universidad se encuentre impedida de forma temporal para prestar el servicio.

*El proveedor* señala que frente a este tipo de contingencias, la institución ofrece soluciones tales como la reprogramación de la deuda, el cambio a otra carrera, entre otras. No obstante, en este caso el denunciante busca resolver el contrato sin atender a las soluciones alternativas que otorga la universidad. Asimismo, señala que en su contrato no existen cláusulas abusivas.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal señala que el denunciante no probó encontrarse sin trabajo o imposibilitado para continuar pagando el servicio. Y aun en el caso de haberlo probado, dicha circunstancia no lo habilita a dejar de cumplir la obligación contraída con la Universidad, ya que estas circunstancias, aunque se invoquen como tal, no reúnen los requisitos del caso fortuito o la fuerza mayor. En relación a la cláusula séptima, el tribunal estima que esta no genera un desequilibrio importante que importe la vulneración de lo dispuesto en el artículo 16 letra g), ya que, por un lado, esta responde a la necesidad de financiamiento de la Universidad para el año académico, y por otro, por tratarse de una transcripción de los efectos de la fuerza mayor. Correspondiendo al establecimiento educacional la prueba de la eximente de fuerza mayor. Dicho esto, el tribunal rechaza las pretensiones del actor.

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

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°31

IDENTIFICACIÓN

Partes:	GLADYS LIVACIC con CEMENTERIO PARQUE DE RENGO
Tribunal:	Juzgado de Policía Local de Rengo
Ministros:	Sandoval Hernández, Ricardo
N° Rol:	173.969
Fecha:	14 de marzo de 2007
Sentencia:	Rechaza

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

**Hechos:**

Una consumidora interpone denuncia en contra de CEMENTERIO PARQUE DE RENGO señalando que el 17 de enero de 2001 firmó un contrato de compraventa de sepultura con la empresa con el fin de sepultar los restos de su madre, contrato que contenía cláusulas abusivas e incrementos de precios por servicios adicionales sin el consentimiento de la denunciante. El tribunal desestima la pretensión de la denunciante.

**Argumento:**

*La denunciante* señala que la cláusula décima es abusiva por facultar al proveedor a modificar unilateralmente el contrato, además de permitirle amenazar a sus clientes con exhumar los restos sepultados ante el no pago de las cuotas. Advierte además que la cláusula quinta considera de forma conjunta el precio del servicio y el costo de mantención, los cuales debieran ser individualizados de forma separada. Por lo que solicita que se le autorice a rechazar el costo de mantención.

*El denunciado* estima que la cláusula décima no está condicionada a su sólo arbitrio sino que al incumplimiento de la obligación de pago. Con respecto a la cláusula quinta, señala que la denunciante adquirió tres servicios distintos, determinados e individualizados, comprometiéndose a pagar un precio con la debida información e indicación de cada uno de ellos.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal señala que la cláusula décima es un complemento de la cláusula quinta del contrato en relación al arancel anual de mantención, de manera tal que deben ser interpretados de manera conjunta y coherente, y que en todo caso, se trata de una norma análoga al artículo 1489 del Código Civil. Dicho esto, el tribunal determina que esta cláusula no establece una facultad de poner término de forma unilateral al contrato, sino que esta depende del incumplimiento de la obligación de pago del consumidor.

Con respecto al incremento del precio por servicios adicionales de la cláusula quinta, el

tribunal estima que ambos corresponden a servicios relacionados con la compra de la sepultura y que están previstos por un valor fijo, por lo que no resulta procedente acoger la solicitud de la denunciante.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 1489 del Código Civil, 16 letras a) y b) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°34

IDENTIFICACIÓN

Partes:	MOLINA BAHAMONDES MIGUEL con THE KING LTDA.
Tribunal:	1° Juzgado de Policía Local de Santiago
Ministros:	Sin registro
N° Rol:	19163-2006
Fecha:	05 de septiembre de 2007
Sentencia:	Acoge, condena

**Voces:** Educación, cobros indebidos, restitución, indemnización, multa.

**Hechos:**

La denunciante contrató los servicios de THE KING LTDA. consistentes en un curso de idiomas de 200 horas. El precio fijado al público general era de \$1.620.000. Sin embargo, al actor se le ofreció una rebaja, siendo el precio a pagar el de \$680.000. La forma de pago consistiría en el pago de \$680.000 al contado, debiendo adicionalmente entregar una letra de cambio en blanco por el monto de \$680.000. Días después el instituto de idiomas cobró sin justificación la letra de cambio en blanco por \$680.000.

En razón de lo anterior el actor alega el cobro indebido y pide una indemnización de perjuicios a título de daño emergente por el monto de \$700.000.

**Argumento:**

*El proveedor* señala que no devolverá los dineros pagados por cuanto el derecho de retracto tiene un plazo de diez días para ser ejercido. Además, señala que la denunciante puede requerir los cursos contratados cuando guste, sin inconveniente por parte de ella.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

Revisado el contrato suscrito entre las partes el sentenciador concluye que el curso contratado tiene el valor de \$680.000 a cambio de 200 horas de lecciones, por lo que la letra de cambio por \$680.000 no produce efecto alguno, y su cobro va en contra de las exigencias de la buena fe. Condena a la denunciada a hacer devolución de la letra de cambio a la denunciante dentro del plazo de 10 días luego de ejecutoriado el fallo. Se impone una multa a beneficio fiscal de 10 UTM.

En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios por lucro cesante, esta se rechaza sin explicitar motivo en el fallo.

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

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°41

IDENTIFICACIÓN

Partes:	CRISTIÁN ARAYA con IQUIQUE STORES S.A., TIENDAS RIPLEY
Tribunal:	1° Juzgado de Policía Local de Iquique
Ministros:	Vallete Chacón, Anita Paola
N° Rol:	1346-E
Fecha:	31 de enero de 2008
Sentencia:	Acoge denuncia, rechaza demanda

**Voces:** Retail, cobros indebidos, multa, indemnización.

**Hechos:**

CRISTIÁN ARAYA interpone denuncia infraccional y demanda en contra de IQUIQUE STORES CO. S.A. debido a la obtención fraudulenta de un tercero no identificado de una tarjeta de crédito CAR S.A. (ambas empresas razones sociales de Ripley Corp. S.A.) a nombre suyo sin su autorización.

**Argumento:**

El *Demandante y denunciante* señala que los hechos denunciados configuran una infracción a los artículos 3, 12 y 23 de la Ley 19.496, por no actuar la denunciada con la debida diligencia ni seguridad que les son exigibles. Solicita que se condene a la infractora al pago de una multa y a la indemnización de los perjuicios a título de daño emergente y moral. Además, pide la eliminación de la deuda, intereses y otros cargos cobrados actualmente por la demandada, y la eliminación de los antecedentes comerciales en los registros que figure producto de la deuda.

El *Demandado y querellado* expone que no tiene relación con la Tarjeta CAR S.A. y que, en todo caso, la infracción se debe al actuar de un tercero extraño al juicio. Además de señalar que la situación del afectado se ha solucionado extrajudicialmente por vía de avenimiento.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

Atendido que la demandada y denunciada no trató de controvertir lo expuesto por el denunciante y en su lugar decidió arribar a un avenimiento con este, el tribunal establece la efectividad de los hechos denunciados. Dicho esto, desestima la exención de responsabilidad alegada y la defensa consistente en atribuir la infracción al actuar doloso de un tercero, condenando a la Sociedad Car S.A. a una multa de 50 U.T.M.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 3, 12, 23 y 24 de la Ley 19.496.

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.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

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.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 1 y 13 de la Ley 15.231, y 14, 17 y 23 de la Ley 18.287.



FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°44

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERVICIOS FINANCIEROS PROGRESO S.A. con MIGUEL WENCESLAO
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago
Ministros:	López Dawson, Carlos; Villarroel Ramírez, Cornelio; Elgueta Torres, Emilio
N° Rol:	3215-2007
Fecha:	4 de julio de 2008
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Servicios financieros, cobros indebidos.

**Hechos:**

SERVICIOS FINANCIEROS PROGRESO S.A. demanda a un consumidor por no pagar las rentas de un contrato de leasing mediante el cual se le entregó un camión. El tribunal de primera instancia acoge la demanda, decisión revocada por la Corte de Apelaciones.

**Argumento:**

*El arrendatario* señala que regresó el camión, y lo que no fue pagado con la devolución de este fue proceso de cobro ejecutivo. Por lo que con esta demanda la empresa estaría tratando de cobrar por segunda vez.

*El arrendador* señala que las partes pactaron que en caso de retardo o mora en el pago de cualquiera de las cuotas podrá poner término al contrato y hacer exigibles todas las rentas no vencidas sin necesidad de declaración judicial. Además de cobrar una multa establecida en el contrato.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal señala que el demandante no probó que el arrendatario no hubiera pagado las cuotas y tampoco desmintió que este le hubiera regresado el camión. Por lo que no se han probado de forma suficiente los antecedentes necesarios para la procedencia de la acción deducida. Dicho esto, la Corte de Apelaciones determina que el negocio que vincula a las partes es un contrato por adhesión, por lo que resulta aplicable el artículo 16 letra g) de la Ley 19.496, la cual es aplicable en cualquier sede jurisdiccional. Finalmente, señala que este caso debe ser resuelto conforme a la equidad, prevaleciendo la defensa y protección del consumidor. Establecido lo anterior, el tribunal revoca la sentencia que condenó al arrendatario al pago de una multa establecida en el contrato y a la restitución del bien.

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

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°45

IDENTIFICACIÓN

Partes:	PATRICIO DEL CARMEN PARRA PARRA con UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago
Ministros:	Villarroel Ramírez, Cornelio; Pinto Salazar, Marta Jimena; López Dawson, Carlos (abogado integrante).
N° Rol:	2335-2008
Fecha:	5 de julio de 2008
Sentencia:	Acoge.

**Voces:** Educación, cobros indebidos, restitución.

**Hechos:**

Pese a haberse matriculado, una estudiante de la UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO no asistió a las clases (por razones que no se identifican en la sentencia). Por lo que su padre interpone demanda en contra de la institución solicitando que se declare la nulidad de una de las cláusulas del contrato celebrado y se le restituyan los dineros pagados. El tribunal de primera instancia determina que la acción se encuentra prescrita, decisión revocada por la Corte de Apelaciones que acoge el recurso de apelación.

**Argumento:**

*El proveedor* alega la prescripción de la acción. También señala que habría prestado los servicios contratados, siendo responsabilidad del alumno utilizarlos.

<b>Resumen de la decisión del tribunal:</b>
<p>En relación a la prescripción, la Corte de Apelaciones que determina que no se trata de una acción contravencional, sino que de la acción de nulidad del artículo 16 de la Ley 19.496 la cual no tiene plazo de prescripción.</p> <p>Dicho esto, señala que la defensa de los consumidores pretende equilibrar las relaciones entre estos y los empresarios a través de la intervención del derecho público en un área usualmente reservada al derecho privado, en atención a las características particulares de los contratos por adhesión.</p> <p>Aplicando las normas dispuestas en los Principios de la Ética Judicial Iberoamericana el tribunal determina que este asunto debe ser resuelto conforme a la equidad, la cual permite establecer que la disposición contractual alegada genera un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que derivan del contrato para las partes.</p>
<b>Artículos que fundamentan la decisión:</b> 16, 38, 39 y 39 A, B y C de la Ley 19.496, 37 y 40 de los Principios de la Ética Judicial Iberoamericana

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°46

IDENTIFICACIÓN

Partes:	MARÍA EUGENIA HUBNER GUZMÁN y OTRO con UNIVERSIDAD MAYOR
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago
Ministros:	Villarroel Ramírez, Cornelio; Gutiérrez Alvear, María Loreto; López Dawson, Carlos
N° Rol:	8775-2004
Fecha:	11 de julio de 2008
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Educación, cobros indebidos, restitución.

**Hechos:**

En el mes de abril de 2003, una alumna matriculada en odontología en la UNIVERSIDAD MAYOR padeció un cuadro psiquiátrico que le impidió seguir asistiendo a clases. Sin embargo, la institución siguió cobrándole por lo que decide demandar a la universidad. El tribunal de primera instancia rechazó la demanda, decisión revocada por la Corte de Apelaciones.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

En primer lugar, el tribunal señala que no habría voluntad real de la alumna de pagar la carrera universitaria si al momento de contratar no padecía la enfermedad que la imposibilitó para seguir asistiendo a clases.

Dicho esto, el advierte que la Ley 19.496 constituye un ordenamiento jurídico substancial aplicable en cualquier procedimiento y sede jurisdiccional, en búsqueda del equilibrio pretendido por el legislador entre consumidores y empresarios, siendo plenamente aplicable a este caso. Además, señala que este asunto debe ser resuelto atendiendo a la equidad según lo dispuesto en el artículo 24 del Código Civil.

Finalmente, el tribunal señala que la alumna debió desvincularse de su carrera por razones ajenas a su voluntad, lo que determina que la universidad no esté facultada para retener los dineros pagados o cobrar las deudas pendientes, por lo que procede a decretar extinguida la obligación de pago de las mensualidades señaladas en la demanda, y obliga a la restitución de los cheques entregados en garantía y al pago a la demandante de los dineros correspondientes a los cobros efectuados a dicha parte.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 24 del Código Civil, 2, 3, 16, 39 B de la Ley 19.496, 37 y 40 de los Principios de la Ética Judicial Iberoamericana.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°50

IDENTIFICACIÓN

Partes:	MELISSA HIDALGO con ALMACENES PARIS S.A.
Tribunal:	1° Juzgado de Policía Local de Iquique
Ministros:	Vallette Chacón, Anita Paola
N° Rol:	1574-E
Fecha:	30 de marzo de 2009
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Retail, cobros indebidos, multa, indemnización.

**Hechos:**

Una consumidora interpone denuncia y demanda en contra de ALMACENES PARIS señalando que un vendedor de la tienda habría cargado a su tarjeta el precio de un buzo deportivo en circunstancia que ella solo estaba cotizando el precio del producto. Solicita la reparación de los perjuicios patrimoniales y morales experimentados.

**Argumento:**

*La consumidora* argumenta que un supervisor emitió una segunda boleta errónea sin anular la anterior y que luego otro emitió dos notas de crédito que generaron una tercera boleta que supuestamente anularía las emitidas. No obstante, en el estado de cuenta mensual las operaciones aparecieron cargadas a su tarjeta. Producto de lo anterior, estima vulnerados los artículo 3 letra b), 12, 16 y 23 de la Ley 19.496.

<p><b>Resumen de la decisión del tribunal:</b></p> <p>En relación a la denuncia, el tribunal determina que se han infringido los artículos 3 letra b) y 12 de la Ley 19.496. Asimismo, se vulneró el artículo 23 de la misma ley, atendida la seguidilla de errores del proveedor y por haber permitido que los antecedentes comerciales de la consumidora fueran enviados a un registro de morosidad. En relación al artículo 16 letra c), señala que no consta que el proveedor imputara deficiencias, errores u omisiones administrativos a la consumidora, quién tampoco acompañó un contrato por adhesión que pudiera ser analizado.</p> <p>En relación a la demanda, el tribunal acoge tanto la indemnización por los daños materiales como los morales, atendidos los hechos descritos y la insistencia de la consumidora en recurrir a la casa comercial a solucionar el problema, sin resultados. Finalmente, señala que el hecho de haber solucionado el proveedor el problema con fecha 22 de octubre de 2008, en nada afecta a la sentencia que se dicta, ya que no lo hizo en el tiempo y forma que debía.</p> <p><b>Artículos que fundamentan la decisión:</b> 3 letra b), 12, 16 y 23 de la Ley 19.496.</p>
--

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°53

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.

<b>Resumen de la decisión del tribunal:</b>
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.
<b>Artículos que fundamentan la decisión:</b> 3 letra e), 16 letras c) y e) de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°57

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con ROSSELOT Y FIGUEROA LTDA.
Tribunal:	Sin registro
Ministros:	Laso Aroca, Jaime
N° Rol:	1924-9-2008
Fecha:	24 de diciembre de 2009
Sentencia:	Acoge, condena

**Voces:** Automotriz, cobros indebidos, restitución.

**Hechos:**

SERNAC interpone denuncia infraccional contra ROSSELOT Y FIGUEROA LTDA en virtud que el 11 de diciembre de 2007 MALCOLM IAN EDWARDS, domiciliado en Inglaterra, arrendó por tres días un automóvil por un costo total de \$58.800, precio que incluía el costo de devolver el vehículo en el Aeropuerto de Santiago y que fue descontando de su tarjeta de crédito. Sin embargo, al recibir su estado de cuenta, constató que el 16 de diciembre del mismo año le habían cargado \$18.900 extra, por lo cual solicita que se revierta dicha transacción.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal establece que el cobro cargado unilateralmente a la tarjeta del consumidor constituye un abuso por parte del proveedor. Además, en el contrato se establecen taxativamente las situaciones en que la arrendadora podría realizar un cargo adicional a la tarjeta de crédito, pero en ningún caso podría cargar de manera unilateral un cobro adicional a la cuenta del arrendatario.

No existe cláusula alguna que permita al arrendador efectuar cobranzas unilaterales, lo que no podría haber sido de otra forma, porque en ese caso se estaría ante una cláusula abusiva que afectaría el artículo 16 letra a), f) y g) de la Ley del consumidor.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 1, 2, 4, 16, 23, 24 inciso primero y último, 50, 50A, 50B, 58, 58 bis y 61 de la Ley 19.496; 1, 14, 17 y siguientes de la Ley 18.287.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°60

IDENTIFICACIÓN

Partes:	LUNA con ADMINISTRADORA DE CRÉDITOS COMERCIALES PRESTO
Tribunal:	Juzgado de Policía Local
Ministros:	Soto Cuadra, Daniela
N° Rol:	3372-JP
Fecha:	24 de febrero de 2010
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Retail, supermercado, tarjeta de crédito, cobros indebidos, indemnización.

**Hechos:**

La consumidora alega que la empresa ADMINISTRADORA DE CRÉDITOS COMERCIALES PRESTO realizó un refinanciamiento (repactación unilateral) de una deuda que la actora sostenía con ella, cobrándose nuevos intereses.

**Argumento:**

*Consumidor:* Argumenta que no autorizó el acto de refinanciamiento por lo que, a su juicio, se ha infringido la normativa de los artículos 3 letra a), 12 y 23 de la Ley 19.496. Además deduce demanda de indemnización de perjuicios causados por los montos pagados indebidamente, gastos de movilización, fotocopias, molestias, mala atención, entre otros.

*Proveedor:* Declara que el refinanciamiento unilateral se realizó con el objeto de beneficiar a su cliente, dándole facilidades para el pago de las obligaciones que se encontraban en mora. Agrega que su intervención inconsulta evita el bloqueo de la tarjeta del cliente.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El sentenciador resuelve a favor de la denunciante. Se declara que ha sido acreditado suficientemente la existencia de un refinanciamiento de los montos adeudados por la actora y que por ello se han cobrados nuevos intereses. Lo anterior, se realizó sin el consentimiento del consumidor. Por lo tanto, se estima que se ha infringido lo dispuesto en los artículos 3 letra a), 12 y 23 de la ley 19.496.

En cuanto a los perjuicios demandados, el tribunal toma como referencia para su tasación la conciliación fallida en que participaron las partes del litigio, avaluando los perjuicios en \$50.000, monto correspondiente a la mitad de la concesión que ofreció Presto para terminar el litigio pendiente. Y además condena al pago de una multa de 3 UTM a beneficio fiscal.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 3 letra a), 12 y 23 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°62

IDENTIFICACIÓN

Partes:	LIDIA MORALES con TIENDA COMERCIAL HITES
Tribunal:	2° Juzgado de Policía Local de Antofagasta
Ministros:	Miranda Villalobos, Roberto
N° Rol:	912-2010
Fecha:	26 de julio de 2010
Sentencia:	Rechaza

**Voces:** Retail, cobros indebidos, multa, indemnización.

**Hechos:**

LIDIA MORALES interpone denuncia y demanda contra TIENDA COMERCIAL HITES, señalando que recibió cobros indebidos por recargas telefónicas que no habría realizado. Por lo que solicita que se acoja la denuncia y se le indemnicen los perjuicios.

**Argumento:**

*La Demandante* explica que en el mes de octubre de 2009 recibió su estado de cuenta de la tarjeta de crédito emitida por la empresa, constatando que aparecían llamadas telefónicas que no había realizado.

*El Demandado* hace presente que el sistema de recargas telefónicas impone que el cliente haga ingreso de su RUT y clave personal para poder operar, lo que presume que los cargos telefónicos se hicieron con el consentimiento de la demandante. Solicita, por esto, el rechazo de las acciones impuestas en su contra por carecer de toda responsabilidad en lo ocurrido.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal concluye que no se ha demostrado que el demandado y denunciado haya incurrido en alguna infracción de la normativa contenida en la Ley 19.496.

La presunta infracción que señala la consumidora derivaría del eventual cobro indebido de las recargas telefónicas. No obstante, los cobros acontecieron porque ésta no resguardó sus datos personales e intransferibles necesarios para realizar las recargas.

Dicho esto, el tribunal rechaza la denuncia infraccional y la demanda.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 12, 14, y 23 de la Ley 19.496.



FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°64

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.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

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.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 3 letra b), 16 letras b) y g), y 30 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°66

IDENTIFICACIÓN

Partes:	JUAN GOMEZ GARCÍA con INMOBILIARIA ECOMAC S.A.
Tribunal:	1° Juzgado de Policía Local de Copiapó.
Ministros:	Bondi Ortiz de Zárate, Jean Pierre
N° Rol:	3282-2009
Fecha:	17 de agosto de 2010
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Inmobiliaria, cobros indebidos, restitución, multa, indemnización.

**Hechos:**

Un consumidor interpone denuncia infraccional en contra de INMOBILIARIA ECOMAC S.A. debido a que ésta se negó a la devolución de la suma pagada como garantía o reserva de una casa, aun cuando este se desistió del contrato. A la vez, demanda civilmente por la devolución del precio pagado, garantía de costas y daño moral por la suma de \$304.203.

**Argumento:**

*El denunciante* señala que el documento “Carta Oferta” debe ser considerado a luz de lo dispuesto en el artículo 98 del Código de Comercio. Es decir, la oferta no resulta vinculante para el denunciante al no haberse verificado la aceptación de la denunciada. Además, dicho documento vulnera lo dispuesto en el artículo 16 letra g).

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal señala que el actuar de la denunciada fue negligente por negarse a la devolución de las sumas recibidas sin ninguna causa o motivo que la justificase. Causando perjuicios al consumidor que debe reparar por la vía de la indemnización del daño moral por las molestias sufridas por el demandante. Dicho esto, el tribunal acoge la demanda y la denuncia infraccional condenando a la empresa al pago de una multa.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 16 letra g), 23 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°67

IDENTIFICACIÓN

Partes:	ESTER CONTRERAS con HOSPITAL CLÍNICO DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE
Tribunal:	Corte Suprema
Ministros:	Rodríguez E., Jaime; Dolmestch U., Hugo; Künsemüller L., Carlos; Bates H, Luis (abogado integrante), Hernández E., Domingo (abogado integrante)
N° Rol:	8905-11
Fecha:	4 de mayo de 2012
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Salud, cobros indebidos, multa, indemnización.

**Hechos:**

Una consumidora interpone denuncia y demanda de indemnización de perjuicios en contra del HOSPITAL CLÍNICO DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE, señalando que se le cobró un precio superior al informado en un presupuesto de operación y hospitalización. El tribunal de primera instancia acoge las pretensiones de la actora, mientras que la Corte de Apelaciones revoca la condena por daño moral, confirmando en lo demás la sentencia. Finalmente, el demandado deduce recurso de queja en contra los ministros de la Corte de Apelaciones, por mantener la sanción infraccional a pesar de haber revocado la demanda civil indemnizatoria por daño moral.

**Argumento:**

*Los jueces recurridos* manifestaron que, si bien al momento de realizar el presupuesto de la intervención quirúrgica era imposible determinar de antemano la evolución del paciente y los costos del procedimiento, ello no fue la única razón que determinó que se acogiera la denuncia, ya que previo al procedimiento se entregó un presupuesto estimativo por una determinada cantidad, sin indicar los medicamentos que se utilizarían. Y una vez realizada la intervención se agregaron en el costo final una gran cantidad de medicamentos no mencionados con anterioridad, no existiendo forma alguna de poder determinar si lo cobrado corresponde a los insumos efectivamente utilizados, producto del grave desorden existente en los cobros.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

En primer lugar, el tribunal estima que los jueces han desconocido la naturaleza y peculiaridades del contrato de salud, en el cual consta que los montos indicados podían sufrir variaciones. En segundo lugar, señala que no puede establecerse un incumplimiento contractual si el empleo de fármacos o insumos adicionales se hizo para procurar el

cumplimiento del mismo en beneficio de la paciente. Por otro lado, en el proceso se comprobó que todos los insumos fueron utilizados.

Con respecto a los fármacos empleados que no aparecían, estos se deben a la variabilidad del costo de la operación, y que depende de cada caso en concreto.

Dicho esto, el tribunal acoge el recurso de queja, rechazando la querrela.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 3 letra b) y 12 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°69

IDENTIFICACIÓN

Partes:	Sin registro con UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago
Ministros:	Moya Cuadra, Javier Aníbal; Cruchaga Gandarillas, Ángel (abogado integrante)
N° Rol:	1905-2011
Fecha:	14 de mayo de 2012
Sentencia:	Rechaza apelación.

**Voces:** Educación, cobros indebidos, rebaja del precio.

**Hechos:**

Se interpone denuncia y demanda en contra de la UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO por cobrar el arancel regular a un alumno que cursaba solo un ramo en su último semestre de postgrado, y por posteriormente no otorgar el grado de magíster (pese a haber cursado todas las asignaturas) por el no pago de la colegiatura. En primera instancia se acoge la pretensión del consumidor, decisión confirmada por la Corte de Apelaciones.

**Argumento:**

*El actor* señala que repitió una asignatura por motivos personales. Esta es la última que debe aprobar para terminar el magíster en Comunicación Social y Creatividad Estratégica impartido por la universidad. Producto de lo anterior, solicitó la rebaja del arancel regular, la cual fue denegada por la denunciada.

<b>Resumen de la decisión del tribunal:</b>
El tribunal advierte que el contrato por adhesión que vincula a las partes contiene cláusulas abusivas, infringiendo las letras c) y e) del artículo 16 de la Ley 19.496 por establecer limitaciones absolutas de responsabilidad y poner a cargo del consumidor ciertas deficiencias u omisiones. Además de contravenir el equilibrio dispuesto en el artículo 16 letra g) e, indirectamente, el artículo 3 letra d), afectando el derecho a la seguridad. Dicho esto, el tribunal confirma la sentencia, determinando la rebaja del arancel a un 20% de su valor.
<b>Artículos que fundamentan la decisión:</b> 3 letra d), y 16 letras c), e) y g).

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°71

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con GIMNASIOS PACIFIC FITNESS CHILE LTDA
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago
Ministros:	González Diez, María Cecilia; Hernández Medina, Ana María; Merino Soto, Luis Raúl.
N° Rol:	1693-2015
Fecha:	11 de mayo de 2015
Sentencia:	Acoge

**Voces:** Gimnasios, cobros indebidos, publicidad engañosa, multa, indemnización.

**Hechos:**

El SERNAC interpuso demanda colectiva en contra de GIMNASIOS PACIFIC FITNESS CHILE LTDA por cerrar su cedes ubicadas en las comunas de Ñuñoa y Vitacura sin informar de forma suficiente ni oportuna a los consumidores, a quienes se les siguió cobrando el servicio bajo el argumento de que podrían dirigirse a otra de las sedes del gimnasio fundado en lo dispuesto en el contrato firmado con la institución. El tribunal de primera instancia acogió la demanda pero no se pronuncia sobre todas las peticiones de la demandante, producto de lo cual esta interpone recurso de casación en la forma y de apelación,

**Argumento:**

*El SERNAC* señala que las cláusulas 2, 3, 4, 7, 8 y 10, del contrato son abusivas por contener limitaciones absolutas de responsabilidad, mientras que las cláusulas 5, 14 y 15 implicarían una infracción a la buena fe según lo dispuesto en el artículo 16 letra g) por facultar al proveedor establecer unilateralmente clases y sus respectivos cupos, además de informar morosidades sobre materias que no dicen relación con el contrato.

Solicita que se declare la nulidad de las cláusulas, que se restituya el dinero correspondiente al periodo en que los consumidores no pudieron hacer uso de la sucursal y que se pague la correspondiente indemnización de perjuicios. Asimismo, advierte que el demandado habría cometido publicidad engañosa, ya que en la página web se señalaba que en las sedes de Irarrázaval, Macul y Las Tranqueras se encontraban abiertas las 24 horas, lo cual no era efectivo.

**Resumen de la decisión del tribunal:**

El tribunal de primera instancia determina que las conductas denunciadas por el SERNAC implican una infracción a los artículos 3 letra b), 12, 16 letras a), e), g) y 23 de la Ley número 19.496, declarando además que las cláusulas 4, 7, 8, 5, 14 y 15 del contrato celebrado con el gimnasio son abusivas. Descartando que los hechos descritos constituyan

publicidad engañosa.

Apelada la sentencia, la Corte de Apelaciones confirma la abusividad de las cláusulas mencionadas, señalando además que la práctica señalada sí constituye publicidad engañosa. Confirmando en lo demás la sentencia apelada.

**Artículos que fundamentan la decisión:** 3 letra b), 12, 16 letras a), e), g), 23 y 28 letra c) de la Ley 19.496.