

Corte Suprema, 24 de Abril de 2013

“Servicio Nacional del Consumidor con Cencosud Administradora de Tarjetas S.A”

Rol N°	12355-2011
Recurso	Recurso de Casación en la Forma
Resultado	Se acoge la casación en la forma al considerar a la sentencia como dada en ultrapetita al considerar que la sentencia debió solo referirse a la acción reclamada y no debió extenderse a las acciones no reclamadas. No se pronunció respecto de la casación en el fondo por considerar tal pronunciamiento como innecesario.
Normativa relevante	Ley N° 19496; Arts. 1545, 103 del Código Comercio, 1683 del Código Civil, 170 del Código de Procedimiento Civil,,
Ministros y Abogados integrantes	Nibaldo Segura P., Juan Araya E., Guillermo Silva G., Juan Fuentes B. y Abogado Integrante Sr. Jorge Baraona G.
Palabras clave	Modificación unilateral, Cláusula abusiva; consentimiento tácito, modificación unilateral, contrato de adhesión, objeto ilícito, ultra petita, principio de buena fe contractual, principio de congruencia procesal, prescripción de acciones, silencio ,indemnización de perjuicios.

Resumen

Se trata de un recurso de casación en que se pide se declare nula una alteración en un contrato de adhesión efectuada por el redactor del contrato en base a una supuesta manifestación tacita de consentimiento por haber seguido ejecutando el contrato sin denunciar el cambio efectuado por el redactor.

Además se solicita se anule la sentencia por haber sido expedida ultrapetita al haber se pronunciado sobre acciones desestimadas las que no fueron reclamadas en los escritos de apelación presentados, sino que solo en términos genéricos.

Terminando el juicio por acoger la nulidad de la alteración del contrato por el redactor, negando la posibilidad del consentimiento tácito y acogiendo la nulidad del fallo por haber sido dado en ultrapetita.

Hechos

Fundamentando su acción señala que la demandada ha modificado unilateralmente el texto del contrato de tarjeta Jumbo

Más, alzando el monto fijo por comisión mensual de mantención de la tarjeta, sin obtener el consentimiento de los tarjetahabientes, desde el mes de marzo de 2006 hasta cuando los consumidores hayan prestado su consentimiento a los referidos cobros.

Sostiene que el principio que consagra el artículo 1545 del Código Civil, también se recoge en el artículo 12 de la Ley de Protección al Consumidor que impone al proveedor de bienes y servicios la obligación de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

En este sentido, asegura, Cencosud Administradora de Tarjetas S.A en su calidad de proveedor ha pretendido modificar el texto del contrato de la tarjeta en cuestión en forma unilateral, en circunstancias que la convención contiene las condiciones de contratación que la empresa ha

dispuesto, entre ellas, el monto a cobrar por comisión por mantención de la cuenta, incluyendo una suma fija por este concepto, que cubre el procesamiento de la cuenta, la emisión y distribución de los estados respectivos.

Añade que hasta febrero de 2006 dicha suma ascendía a \$ 460 y que fue aumentado a partir del 1° de marzo de ese año de forma unilateral a \$ 990, variando las condiciones económicas informadas al cliente al momento de la contratación, afectando con ello a lo menos a aquellos usuarios cuyos promedios de compra durante los últimos seis meses no superaron los \$ 50.000.

Por lo expuesto, continúa, la contraria comenzó a cobrar una cifra que excede al doble del monto autorizado en el contrato, modificando dicha suma sin requerir el consentimiento de los consumidores, realizando los cobros mes a mes en cada emisión de estado de cuenta, generándose la infracción cada vez que realizó el cobro, renovando los plazos asociados a una eventual prescripción de acciones, las que a consecuencia de lo mismo, se encuentran plenamente vigentes.

En cuanto a la falta de consentimiento de los consumidores, explica que éstos no fueron requeridos por la empresa en los términos prescrito en la Ley pertinente, puesto que no han confluído los elementos necesarios para que se configure una modificación contractual, de manera que aquella que la contraria pretende no se materializó.

Luego, ésta es unilateral y sin consentimiento de los consumidores, quienes no tuvieron la oportunidad de manifestarse ante el alza de los cobros en cuestión, quienes sólo mantuvieron una actitud pasiva frente a la pretendida modificación unilateral del contrato, por ello no hubo expresión de voluntad sino únicamente silencio de los clientes, lo que impide sostener que éstos admitieron o convalidaron el cambio contractual.

En este mismo contexto, indica que conforme al artículo 3 letra a) de la Ley 19.496, se niega todo tipo de valor al silencio del consumidor, señalando que éste no constituye aceptación en actos de consumo, lo que implica que ningún proveedor puede legalmente hacer cambios en la relación contractual que lo une con el consumidor, sin contar con la expresa voluntad de éste, y su simple pasividad como ocurre en estos autos no reemplaza la manifestación de voluntad que la ley terminantemente exige.

Tampoco, dice, se puede presumir la voluntad del consumidor en el sentido anotado por el pago que efectuó de lo que se cobra en exceso a lo acordado.

No es aplicable aquí, el silencio circunstanciado, asegura.

La ley aplicable en la especie contiene normas y principios relativos a la formación del consentimiento que complementan la regulación general civil y comercial.

Es así como los consumidores se obligan respecto de los proveedores únicamente en cuanto se manifiestan inequívocamente en tal sentido, pues sólo entonces se perfecciona el consentimiento.

Por otro lado, sostiene que el artículo 16 de la Ley de Protección al Consumidor expresa las condiciones que califican las cláusulas del contrato como abusivas, disponiendo su letra a) que lo es aquella en que se otorga a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su sólo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución.

En la línea expuesta, mediante una clausula como la referida, es que se ha pretendido el cambio de condiciones contractuales por parte Cencosud Administradora de tarjetas S.A., sin que haya existido consentimiento expreso, lo que hace concluir que la modificación de los cobros implementado por la demandada fue una alteración unilateral contraria a derecho, tornándolos, entonces, injustificados e ilegales.

Por lo anterior, el supuesto cambio unilateral vulnera especialmente el principio de buena fe que inspira el actuar de los consumidores cuando se enfrentan a contrataciones a gran escala, lo que genera el derecho de éstos a ser reparados en el daño que injustificadamente han sufrido.

Añade que los consumidores requieren por ley, al momento de expresar su voluntad, que dispongan de información suficiente, veraz y oportuna, de conformidad a lo preceptuado en el artículo 3° letra b).

Lo reseñado indica pone en evidencia que el actuar del proveedor demandado ha transgredido este deber, puesto que los clientes disponían para la celebración del contrato de la información que entregó previamente, aceptando que por concepto de comisión por mantención de la cuenta se les cobrara un determinado monto mensual fijo \$ 460 que fue informado y autorizado en el contrato y, luego modificado unilateralmente, contraviniendo lo acordado, sin requerir el consentimiento de los clientes, vulnerando asimismo, el principio de la buena fe contractual, considerando que el cliente no tiene ninguna influencia en las cláusulas del contrato, pues éste se encuentra redactado de antemano por la empresa (contrato de adhesión).

Así, razona, si es una de las partes la que impone los términos del acuerdo, no es razonable que además tenga la facultad discrecional de revisar y alterar posteriormente sus propios términos contractuales.

Entonces, Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. no sólo modificó unilateralmente el contrato sino además conculcó el deber de otorgar a sus clientes información veraz y oportuna acerca de las condiciones de contratación, obligación que implica necesariamente que lo informado sea cumplido y respetado por el proveedor en la ejecución del contrato.

Cuestión jurídica

La cuestión jurídica principal radica en determinar los requisitos facticos y jurídicos necesarios para determinar la existencia del consentimiento tácito y su aplicación en los contratos de adhesión

Los antecedentes que son necesarios para considerar la responsabilidad en las obligaciones generadas por el contrato de adhesión.

El respeto a los acuerdos pactados en el contrato.

La supremacía normativa de los reglamentos sobre los contratos y en especial sobre los contrato de adhesión.

Decisión del tribunal

DECIMOCUARTO: Que, en consecuencia, la excepción opuesta no pudo acogerse en la sentencia que se impugna, sin infringir el principio de congruencia procesal, e incurrirse por ello en el vicio de ultrapetita, en los términos que se han denuncia en el recurso, y por lo mismo se ha configurado la causal de casación en la forma establecida en la el numeral 4° del artículo 768 del Código de Procedimiento Civil, y así se acogerá.

DECIMOQUINTO: Que acogida la casación de forma de la manera señalada, no es menester manifestar pronunciamiento acerca de la otra causal invocada, referida al numeral 5° del artículo 768 del Código de Procedimiento Civil en relación con el artículo 170 N° 6 del mismo cuerpo legal.

De conformidad, además, con lo dispuesto en los artículo 764, 768 y 786 del Código de Procedimiento Civil, se acoge el recurso de casación en la forma deducido por doña Ximena

Castillo Faura, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en lo principal de la presentación de fojas 2075, contra del fallo de la Corte de Apelaciones de Santiago, de tres de octubre de dos mil doce, escrito de fojas 2061 a 2070, el que se anula y se remplaza por la sentencia que se dicta a continuación, sin nueva vista pero separadamente.

En razón de lo antes resuelto, ténganse por no interpuesto el recurso de casación en el fondo deducido coetáneamente con el anterior, en el primer otrosí de la misma presentación.