

Corte Suprema, 19 de mayo de 2016

Servicio Nacional del Consumidor con "T4F" Chile S.A

Rol N°	7002 - 2015.
Recurso	Casación en el fondo
Resultado	Acogido.
Voces	Formación del consentimiento, infracción a la Ley del Consumidor, responsabilidad objetiva, culpa infraccional, responsabilidad civil.
Normativa relevante	Arts. 3º letra e), 12, 16 letra e) y 23 de la Ley N° 19.496..
Espacio libre (depende de la coordinación)	

Resumen

“Servicio Nacional del Consumidor interpone recurso de casación en el fondo contra la sentencia de la Corte de Apelaciones, que confirmó el fallo de primer grado, que rechazó la demanda sobre infracción a la Ley N° 19.496. La Corte Suprema acoge el recurso de nulidad substancial deducido y dicta sentencia de reemplazo”

Hechos

La demandada “T4F” organiza la realización del concierto de la banda “Aerosmith” para el 25 de octubre de 2011, en el estadio Monumental, el cuál no se lleva acabo ya que esta ultima decide en agosto de 2011 reprogramar su gira sacando a Chile de la lista de países a visitar.

Es en este contexto que se indica que en la venta de los boletos no solo se especifica fecha, hora y lugar de la realización del concierto sino que además incluye un valor agregado por cargos adicionales de servicio. Los clientes al pedir la devolución de su dinero debido a la repentina cancelación del show se percatan que esta no es integra, sino que la empresa se reserva las ganancias por los adicionales cargos.

Cuestión jurídica

¿T4F infringió la Ley de Protección al Consumidor al cancelar un concierto de música ofrecido abiertamente al público, y al devolver a los adquirentes únicamente el valor de las entradas, sin considerar el cargo por servicio pagado?

Decisión

La Corte Suprema sentencia:

“Que es un error concluir que no hubo conducta infraccional, porque los incumplimientos de la ley acarrearán responsabilidad objetiva, más aún cuando se trata de la falta de correspondencia entre lo contratado y lo que se recibe como prestación.”

“Alega la transgresión del artículo 16 de la Ley N° 19.496, por cuanto el fallo alude a una estipulación contractual, que establece que ante la suspensión o cancelación de un espectáculo sólo se devuelve el precio pagado para la adquisición de la entrada, sin reembolsar el cargo por servicio, trasladando al consumidor los perjuicios de la cancelación sin importar su causa, desequilibrio sancionado por el artículo 16 letras e) y g) de la ley del ramo, que niega efectos a tales pactos en los contratos por adhesión. Así concluye que la decisión impugnada se sustenta en una cláusula abusiva y que por ende no pueden generar efecto alguno.”

“El contrato de consumo en examen es de aquellos denominados "por adhesión", en cuanto los compradores de entradas no tienen la posibilidad de negociar las condiciones del acuerdo, debiendo optar, simplemente, por aceptarlas o rechazarlas. (...) En esas condiciones, cobra relevancia lo prevenido por el artículo 3 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, que reconoce el derecho a la indemnización de todos los daños sufridos en caso del incumplimiento de las obligaciones del proveedor, como es este caso, en que el concierto fue suspendido. Ciertamente, la totalidad de los daños no sólo comprende el valor de las entradas, sino también el costo que los consumidores debieron soportar.”

“Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 764, 767 y 785 del Código de Procedimiento Civil, se acoge el recurso de casación en el fondo interpuesto en lo principal de fs. 598 por la abogada doña Carolina Norambuena Arizábalos, en representación de la demandante, en contra de la sentencia dictada con fecha veintisiete de marzo de dos mil quince, que se lee a fs. 595, la que se invalida y se la reemplaza por la que se dicta a continuación, por separado, pero sin nueva vista.”

Comentario