

Legal |

Análisis Jurídico | Contratos y responsabilidad | Artículo 1 de 1

De nuevo sobre el interés general de los consumidores

"...Si lo concebimos como el interés de la sociedad, no parece que este se encuentre comprometido por una cláusula abusiva que se refiere a los cambios en la parrilla de artistas en un concierto de música. Pero las cosas cambian si, ahora, prestamos atención al tipo de casos en que las cortes de Apelaciones han considerado que se entiende comprometido dicho interés..."

Miércoles, 04 de octubre de 2017 a las 9:52



A⁻ A⁺ Imprimir Enviar

Iñigo de la Maza

¿Existe un interés general comprometido en la presencia de una cláusula abusiva en un contrato que disciplina el acceso a un festival de música en que tocaba Aerosmith? Y, si existe, ¿qué facultades se siguen de esto para el Sernac?

La respuesta a la primera pregunta depende de si prestamos atención a la forma en que las cortes de Apelaciones han concebido el interés general o a la forma en que lo han aplicado.

Por lo que toca a lo primero, una sentencia de la Corte de Apelaciones de Concepción, de 1 de abril de 2008, lo concibe como "(...) interés de la sociedad toda, es decir, se promueve en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos, formando parte de lo que en doctrina se conoce como acciones de clases (...)". Por su parte, la Corte de Apelaciones de Temuco, en una sentencia de 30 de Julio de 2012, señala que el interés general corresponde a "(...) un concepto más amplio que el de interés colectivo o difuso que menciona el art. 50 de la ley 19.496, toda vez que por 'interés general' se entiende el interés de la sociedad política, utilizándose generalmente como sinónimo de interés público o bien común, establecido además como fin del Estado, y de sus órganos en el art.1 de la Constitución Política del Estado, y que aquí se particulariza en un aspecto del mismo como es 'los consumidores' en sentido genérico y no como un grupo específico de los mismos". En fin, en una sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago, de 14 de agosto de 2013, se lee lo siguiente: "(...) el concepto de interés general engloba a la sociedad toda, considerada como consumidora desde la perspectiva de la Ley N° 19.496 y lo que debe hacerse en su resguardo, exista o no una acción en particular en la que el SERNAC deba intervenir por mandato del señalado artículo 58 letra g)".

Entonces, si concebimos al interés general como el interés de la sociedad, no parece que este se encuentre comprometido por una cláusula abusiva que se refiere a los cambios en la parrilla de artistas en un concierto de música.

Pero las cosas cambian si, ahora, prestamos atención al tipo de casos en que las cortes de Apelaciones han considerado que se entiende comprometido dicho interés. Entonces encontramos que existe un interés general en el incumplimiento de solicitud de antecedentes sobre crédito otorgado por tienda de *retail*, en el incumplimiento de los servicios ofrecidos por una agencia de turismo, en la falta de fecha de vigencia de la oferta de un paquete turístico, en las operaciones no reconocidas en una tarjeta de crédito o cuenta bancaria, en la publicidad engañosa de un crédito ofrecido por un banco, en la negativa del proveedor de entregar un contrato de línea de crédito, en los cobros indebidos por el uso de una tarjeta de crédito, en la discriminación al otorgar un crédito de consumo bancario, en el sobreprecio o recargo en el precio de entrada de un espectáculo, en el cambio de fecha y lugar del concierto de una banda musical, en la cancelación de un concierto musical, en la repactación unilateral, en el caso del precio incorrecto de un pote de margarina, en la privación del derecho de libre elección del medicamento genérico de "Clonazepam", en la falta de información sobre el valor final de créditos bancarios y productos relacionados, en la compra de una máquina de coser, en el mal funcionamiento de una escalera mecánica, en el robo de un automóvil (o de especies depositadas en él) aparcado en el estacionamiento del proveedor, en la modificación del itinerario de un vuelo, en el error de un test de embarazo, en la imposibilidad de elección de una matrona que asistirá un parto, en la clonación de una tarjeta de cuenta corriente, en el incumplimiento de publicidad sobre el precio de un "hot dog", en los cobros indebidos por servicios de telefonía no prestados, en la negativa del proveedor al derecho de retracto de una suscripción de membresía a "Club New World Beauty", en la publicidad engañosa respecto a descuentos en el precio de juguetes, en los incumplimientos de ventas celebradas por internet, en la cobranza extrajudicial abusiva, en la venta de productos peligrosos para la salud, en la venta atada, en el rotulado de alimentos para mascotas, en el cobro de un precio superior al publicitado en vitrina, en el hecho de que no se entregaran audífonos en un bus, en la firma no reconocida en el contrato de una tarjeta de crédito o seguro, en la negativa de instalación de servicios de telefonía e internet, en el envío de publicidad no deseada vía mensaje de texto, en que la publicidad fuera ilegible e incomprensible, en la falta de información sobre "parches de desintoxicación", entre otros.

De esta manera, si se presta atención a los casos en que se ha considerado que existe un interés general, entonces todo indica que en este existe un interés general.

Si se asume que en este caso hay un interés general, la segunda pregunta es qué facultades se siguen de allí para el Sernac.

Y, una vez más, hemos de distinguir. Si se presta atención a las sentencias de las cortes de Apelaciones encontramos que han decidido, de una manera abrumadoramente mayoritaria, que el Sernac tiene legitimidad activa para denunciar ante los juzgados de policía local por infracción al interés general. Sin embargo, si prestamos atención a una reciente sentencia de la Corte Suprema, [que he comentado en una columna anterior](#), encontramos en ella que en la ley 19.496 únicamente existen acciones de interés individual, colectivo y difuso; y, en cambio, no existe una acción de interés general como la que utiliza el Sernac en todos estos casos.

Habrá que esperar alguna nueva sentencia de la Corte Suprema. Si mantiene su criterio e insiste que la

acción de interés general no existe, pondrá fin a varios años de una jurisprudencia bien sostenida de las cortes de Apelaciones y limitará severamente la actuación del Sernac.

En una presentación reciente escuché al director del Sernac señalar que, en los últimos años, el servicio ha interpuesto más de tres mil acciones por el interés general de los consumidores. No es poco, particularmente si, de pronto, descubrimos que la acción interpuesta más de tres mil veces, no existe.

EL MERCURIO

Términos y condiciones de la Información © 2002 El Mercurio Online