

## Corte Suprema, 7 de julio de 2016

*Servicio Nacional del Consumidor con Ticket Master Chile S.A.*

<b>Rol N°</b>	1533-2015
<b>Recurso</b>	Casación en la forma y en el fondo
<b>Resultado</b>	Rechazada en la forma, acogida en el fondo
<b>Voces</b>	Acción colectiva, interés difuso, cláusulas abusivas, derecho a la privacidad
<b>Normativa relevante</b>	Artículos 3, 16 y 51 de la Ley N°19.496; artículo 4 de la Ley N°19.628; artículo 19 N° 4 de la Constitución Política de la República

### Resumen

El Servicio Nacional del Consumidor (en adelante “SERNAC”) interpuso una demanda en defensa del interés difuso de los consumidores, en contra de Ticket Master S.A., ello a raíz de una revisión que realizó el Servicio de las condiciones contractuales ofrecidas en la página web del proveedor hacia los consumidores donde se encontraron supuestas cláusulas abusivas.

Específicamente, el Servicio solicitó que se declarara la nulidad de ciertas cláusulas contenidas en los contratos de Ticket Master, que se declara su responsabilidad infraccional con la consecuente multa y una indemnización para los consumidores afectados.

En primera instancia, el 16° Juzgado Civil de Santiago, acogió parcialmente la pretensión del Servicio. En la sentencia declaró la nulidad de ciertas cláusulas y la responsabilidad infraccional del proveedor, pero rechazó la imposición de una multa y la indemnización solicitada pues consideró que no existía un grupo de consumidores determinado a quien compensar.

Conociendo de un recurso de apelación intentado por el SERNAC, la Corte de Apelaciones de Santiago, revocó el fallo de primera instancia solo en cuanto rechazó la imposición de la multa, determinando en definitiva que la responsabilidad infraccional identificada por el tribunal de primera instancia constituía motivo de una sanción pecuniaria.

Posteriormente, el Servicio interpuso un recurso de casación en la forma y en el fondo donde alegaba la falta de decisión respecto de cláusulas que no fueron declaradas como nulas por parte de los tribunales inferiores, así como la falta de compensación económica.

La Corte Suprema conociendo del recurso de casación en la forma, lo desestima rápidamente al establecer que sí hubo un pronunciamiento sobre lo solicitado por el demandante y, por tanto, carecería de fundamento su recurso. En cuanto a la casación en el fondo, la corte realiza un análisis sobre las cláusulas estudiadas y acoge el recurso sólo en cuanto a la declaración de nulidad de las cláusulas, sin alterar otros aspectos de las sentencias antes mencionadas.

### Hechos

En el marco de una revisión de las condiciones comerciales contenidas en la página web de Ticket Master S.A., el Servicio Nacional del Consumidor detectó una serie de cláusulas que, al parecer, infringían las disposiciones de la Ley N°19.496 (“LPDC”), entre las cuales figuran eximentes de responsabilidad, reserva de acciones, reserva del derecho a comercializar

información de los consumidores, entre otras. En este contexto y ante la detección de dichas cláusulas, el Servicio entabló una acción en defensa del interés difuso de los consumidores que puedan verse afectados por tales incumplimientos legales.

### **Cuestión jurídica**

**“SÉPTIMO:** Que por el recurso de casación en el fondo el Servicio Nacional del Consumidor reclama infringido, en primer lugar, el artículo 16 letra g) de la ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores. Sostiene que la sentencia impugnada habría incurrido en dicha infracción al confirmar la validez de las cláusulas “Uso Comercial” y “Política de privacidad de Ticketmaster”.”

### **Decisión**

**“UNDÉCIMO:** Que la cláusula “Política de privacidad de Ticketmaster” es del siguiente tenor:  
(...)

Esta cláusula contiene diversas autorizaciones a Ticketmaster. No son sin embargo autorizaciones que el usuario dé positiva y especialmente. Tampoco son autorizaciones supletorias que el usuario pueda denegar si así lo desea. Son autorizaciones que se entienden concedidas por el consumidor por el solo hecho de usar el sitio. Esta característica resultará determinante para establecer el carácter abusivo de buena parte de estas autorizaciones. La primera autorización permite a Ticketmaster “revelar la información proporcionada por sus Usuarios a terceros, incluyendo patrocinadores, publicistas y/o socios comerciales”. Esta autorización para revelar información supone los dos procesos previos de obtención y almacenamiento de la información. La obtención de cierta información es ciertamente necesaria para generar las transacciones comerciales de venta de entradas. El operador del sitio necesita, al menos, la identidad del consumidor, la información relativa al medio de pago utilizado, e información para el despacho físico o virtual del comprobante de la transacción. Con tal objeto, el operador requerirá cierta información a objeto de proceder a la transacción. La cláusula no limita sin embargo la información requerida a aquella que sea estrictamente necesaria para cursar la transacción. Por el contrario, la segunda autorización se refiere precisamente a la recopilación de información por el operador, que se extiende a la “derivada de los gustos, preferencias y en general de la utilización que hacen los Usuarios de los Servicios”. Pero lo cierto es que la cláusula ni siquiera limita a estos últimos parámetros la información que pueda requerir del consumidor. En tal sentido, la referencia a la información “proporcionada” por los usuarios es engañosa, pues es el propio operador del sitio quien determina qué información solicitar para procesar la transacción. Al resolver el presente recurso esta Corte no ha sido llamada a calificar si está ilimitada facultad para requerir información es o no contraria a la buena fe. Ella constituye sin embargo un antecedente de importancia para evaluar la conformidad de la autorización a revelar información que ahora se analiza: en la medida en que la información recopilada no aparece delimitada, la autorización a revelar información a terceros aparece asimismo ilimitada. Por su parte, el inciso primero artículo 4 de la ley 19.628 sobre protección de datos de carácter personal dispone: “El tratamiento de los datos personales sólo puede efectuarse cuando esta ley u otras disposiciones legales lo autoricen o el titular consienta expresamente en ello”. La letra o) del artículo 2 de la misma ley, al definir lo que se entiende por tratamiento de datos, comprende “cualquier operación o complejo de operaciones o procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permitan... comunicar, ceder, transferir... datos de carácter personal”. En consecuencia, la revelación de datos personales a terceros, salvo que lo autorice la ley o que el titular de los datos consienta en ello, es ilegal. El derecho protegido por estas disposiciones es la protección de la vida privada, explícitamente garantizado por el artículo 19 No. 4 de la Constitución

Política. Resulta contraria a la buena fe, y en consecuencia abusiva, la obtención del consentimiento del titular de los datos mediante una condición general de contratación incluida en una transacción cuyo objeto principal es la entrada a un espectáculo. En el contexto de semejante transacción comercial, tal renuncia a la privacidad de los datos personales sólo es válida si es otorgada en forma explícita y específica

**DUODÉCIMO:** Que la cláusula “Política de Privacidad de Ticketmaster”, al autorizar a recolectar “información que es derivada de los gustos, preferencias y en general de la utilización que hacen los Usuarios de los Servicios”, también contraviene la buena fe en los términos proscritos por el artículo 16 g) de la ley de protección de los derechos del consumidor. Dicha recopilación está también incluida en el concepto de “tratamiento de datos” que utiliza el inciso primero artículo 4 de la ley 19.628. En efecto, la ya citada letra o) del artículo 2 de dicha ley, define el tratamiento de datos como “cualquier operación o complejo de operaciones o procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permitan recolectar, almacenar, grabar... datos de carácter personal”. Se trata por otra parte de información que excede de la necesaria para concluir las transacciones de compraventa de entradas, de manera que su recolección requiere autorización legal o expreso consentimiento del titular de los datos. Por razones idénticas a las señaladas en el considerando precedente, resulta abusiva y nula esta cláusula en cuanto por ella se busca obtener tal consentimiento en forma atada a una operación comercial con un objeto diferenciado.

**DECIMOTERCERO:** Que la cláusula “Política de privacidad de Ticketmaster” también autoriza a la denunciada a utilizar la información obtenida a través del sitio “para diversos objetivos comerciales, como lo es el proporcionar datos estadísticos (por ejemplo: 50% de nuestros Usuarios son mujeres) a anunciantes potenciales, enviar publicidad a los Usuarios de acuerdo a sus intereses específicos, conducir investigaciones de mercadeo, y otras actividades o promociones que Ticketmaster considere apropiadas”. Esta cláusula contraviene lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 3 de la citada ley de protección de la vida privada: “El titular puede oponerse a la utilización de sus datos personales con fines de publicidad, investigación de mercado o encuestas de opinión”. Esta prohibición no es más que una particularización de la prohibición genérica del artículo 4 de la misma ley citado en los motivos precedentes, pues tal utilización de datos personales también se encuentra incluida en la definición del “tratamiento de datos”. Por esta razón, también en este punto la cláusula “Política de privacidad de Ticketmaster” resulta abusiva y nula.”.

### **Comentario**

En esta sentencia, la Corte Suprema abarca múltiples cuestiones y hemos de centrar el análisis en aquellas que contienen un mayor desarrollo.

La Corte realiza un estudio de algunas cláusulas contractuales ofrecidas por el proveedor a los consumidores mediante su página web, las cuales a juicio del SERNAC son abusivas y fueron omitidas dentro de la sentencia de los tribunales inferiores. Específicamente el recurrente apunta a dos cláusulas: “Uso comercial” y “Política de privacidad de Ticketmaster”, las cuales al ser estudiadas por la Corte generan conclusiones diversas.

En el caso de la cláusula de “Uso Comercial”, la Corte concluye que la cláusula carece de una óptima redacción, pero que su función radica en la protección del sitio web frente a estafas o fraudes que puedan realizar terceras personas. Ello debido a que la cláusula faculta a Ticket Master para prohibir el acceso a su sitio o cancelar la adquisición de boletos cuando se estime que dichas operaciones han sido empleadas con fines ilícitos. Así, la Corte desecha la posibilidad de declarar la nulidad respecto de tal cláusula.

Por otro lado, respecto de la cláusula de “Política de privacidad de Ticketmaster”, la postura que adopta la corte varía frente a esta estipulación, la cual permitiría al proveedor el uso de información personal de los usuarios, así como la revelación de dichos datos con motivos comerciales, lo que se configuraría como una hipótesis de autorización ilimitada de información frente a terceros, lo que genera una manifiesta desigualdad entre el proveedor y el consumidor, lo que a su vez se traduce en la nulidad de la cláusula por ser considerada abusiva.

En este contexto, y repasando ambas cláusulas, es interesante el razonamiento adoptado por la Corte en cuanto a la primera cláusula estudiada. Ello porque aun cuando no considera que tenga el carácter de abusiva, si plantea una hipótesis que permite dar pie a una futura discusión doctrinaria sobre la ponderación entre los derechos de los consumidores y la protección del bien común de la sociedad. Lo anterior porque la cláusula comentada permitiría la cancelación unilateral de la compra de boletos a los consumidores con el fin de evitar posibles estafas o figuras que permitan un uso ilícito.

La Corte plantea precisamente esta situación entregándonos un ejemplo donde un consumidor adquiere una gran cantidad de boletos para luego revenderlos a múltiples personas por un precio mayor, lo que no dista mucho de la realidad, donde precisamente y a raíz de una serie de conciertos y recitales desarrollados durante el año 2022, dicha situación se concretó en múltiples oportunidades existiendo compra de boletos vía web para una reventa a múltiples personas, generando daños y perjuicios a los consumidores. En este punto se plantea la posibilidad de ponderar entre el legítimo ejercicio del derecho del consumidor, frente a la posibilidad de proteger el bien común, y prevenir la materialización de ilícitos.

Desde nuestro punto de vista, consideramos que debe primar la protección del bien común y el orden público por sobre los derechos de los consumidores que, si bien forman parte de la sociedad, no dejan de ser un grupo especial dentro del grueso de las personas. En este orden de ideas, también consideramos que es un deber del proveedor y no de los consumidores la adopción de las herramientas y medios de seguridad necesarios para evitar dichos conflictos, pues no hay que olvidar que los primeros afectados por dichos ilícitos son los consumidores, lo que vulnera el derecho a la seguridad en el consumo, consagrado en el art. 3 letra d) de la LPDC. Así pues, consideramos que, si bien es indispensable superponer el bien común por sobre los derechos de los consumidores, también resulta necesario que el proveedor sea quien adopte los mecanismos de seguridad correspondientes para evitar daños a los consumidores y a la sociedad en general.

Respecto de la segunda cláusula comentada por la Corte, la cual hace referencia a la posibilidad de revelar e intercambiar información de los usuarios, se hace referencia a la Ley N°19.628 sobre protección de datos de carácter personal, la cual establece en su artículo 4° que solo se podrá realizar un tratamiento de datos personales cuando el titular de dichos datos lo consienta. Así la corte realiza una interpretación armónica con el artículo 19 N° 4 de la CPR, estableciendo que si bien se permite el tratamiento de datos con autorización de su titular, dicha autorización debe ser explícita y específica. En el caso comentado, la cláusula más bien funciona como una autorización amplia, permitiendo múltiples tratamientos de la información sin requerir futuras autorizaciones. Ello contraviene las disposiciones ya mencionadas, además de también vulnerar el artículo 16 letra g) de la LPDC, razón por la cual se concibe como nula.

En conclusión, podemos establecer que el estudio de ambas cláusulas es lo más destacable del fallo comentado que, si bien, menciona algunas materias adicionales, estas no son analizadas por la Corte al no cumplir con los requisitos legales de la institución de la casación para ser sometidas a revisión. Por otro lado, las cláusulas comentadas son objeto de un análisis que permite -como se ha mencionado- generar un amplio debate en nuestra doctrina, lo que sin lugar a dudas permite nutrir nuestra jurisprudencia de contenido en materia de consumo.