

Corte Suprema, 6 de diciembre de 2016

Servicio Nacional del Consumidor con Ticketek Co. SpA

Rol N°	26932-2015
Recurso	Casación en el fondo
Resultado	Rechazado
Voces	Cláusulas abusivas, acción colectiva, interés colectivo o difuso
Normativa relevante	Letras a), e) y g) del artículo 16 de la Ley 19.496, artículos 2 letra f), 12 y siguientes de la ley 19.628

Resumen

El Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC") interpuso acción colectiva por vulneración al interés colectivo y difuso de los consumidores en contra de Ticketek Co. SpA por una supuesta inobservancia de los artículos 16 letras a), e) y g), artículo 3 letra b), artículos 4, 17 y 23, todos de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Tal infracción a la LPDC se produce con motivo de la inclusión de cláusulas abusivas en su contrato de adhesión contenido en su página web, bajo los títulos denominados "Nuestras Políticas" y "Nuestras Políticas Print at Home". "Concretamente, las cláusulas abusivas en cuestión dan cuenta del otorgamiento a una de las partes de la facultad de dejar sin efecto o modificar a solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, contiene limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor, las que pueden privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afectan la utilidad o finalidad del producto o servicio, y finalmente contravienen las exigencias de la buena fe"¹.

La demandada, por su parte, no contestó la demanda y se tuvo por evacuado el trámite, quedando en rebeldía.

En primera instancia, el 8° Juzgado Civil de Santiago declaró abusivas y por lo tanto nulas las cláusulas a que se refieren los considerandos 14 a 33 de ese mismo fallo en los términos en ella expresados. Condenó igualmente a la demandada a pagar una multa de 115 UTM. Sin embargo, no se acogió la cesación de los actos ni la indemnización de perjuicios por las razones expuestas en los considerandos 36 a 40².

Ante esa decisión, tanto la demandada como la demandante dedujeron recurso de apelación. La parte demandada solicitó la revocación de la sentencia y que se enmiende conforme a derecho, rechazando en todas sus partes la demanda. En subsidio, que no se aplique multa alguna, y subsidiariamente a aquello, que se disminuya prudencialmente la multa impuesta³.

Por otro lado, la parte demandante "solicitó modificar la sentencia solo en aquellos puntos impugnados en la presentación, esto es que se determinen las indemnizaciones y/o reparaciones para los grupos o subgrupos de consumidores afectados, que resulten procedentes, declarando abusiva y consecuentemente nula la cláusula 7 de cada uno de los contratos impugnados, confirmándose en todo lo demás la sentencia"⁴.

¹ Demanda p. 3.

² Sentencia Rol C-5711-2013 p. 31-32.

³ Sentencia CA Rol 663-2015 p. 2.

⁴ Ibid. p. 2-3.

La Corte de Apelaciones de Santiago, conociendo de los recursos de apelación de las partes, optó por revocar la sentencia de primera instancia “en la parte que declaró nulas -por ser abusivas- las cláusulas segunda y séptima del contrato de adhesión promovido por Ticketek Co. SpA, y declara en su lugar que se rechaza la nulidad de las cláusulas precitadas, por cuanto estas no son abusivas. Se confirma, en lo demás apelado, la sentencia de primera instancia, con declaración que se reduce el monto total de la multa impuesta a 95 UTM”⁵. Funda dicha decisión en el hecho de que, al no considerarse abusivas dos de las cláusulas impugnadas, corresponde rebajar la multa impuesta, proporcionalmente⁶.

En contra de esta última sentencia, el SERNAC deduce recurso de casación en el fondo, el cual fue rechazado por la Corte Suprema, toda vez que, analizando las cláusulas segunda, séptima y octava, determinan que no son abusivas, y, por lo tanto, son válidas. Igualmente, es rechazado el recurso con respecto a la negativa de los jueces a formar grupos y subgrupos de consumidores afectados a efectos indemnizatorios. Lo anterior debido a la falta de fijación de los presupuestos fácticos necesarios para otorgar las indemnizaciones pedidas, y la falta de reclamación de la vulneración de las normas reguladoras de la prueba⁷.

Hechos

El SERNAC realizó la revisión de las políticas contractuales que figuran en la página web de la empresa Ticketek, las que pasan a integrar los contratos de adhesión que sellan las innumerables relaciones de consumo que ofrecen y celebran cada día este tipo de empresas, con ocasión de los innumerables eventos que publicitan y cuyas entradas ofrecen y venden⁸.

“De la mencionada revisión, se advirtió un desajuste en torno a la reglamentación de forma y de fondo existente en la ley del ramo”⁹. El SERNAC dio a conocer a Ticketek las inconsistencias con la LPDC que presentaban las distintas cláusulas con las que se pretende regular las relaciones de consumo, sin recibir de parte de la empresa pronunciamiento alguno, manteniéndose incluso vigentes aquellas cláusulas en su página web¹⁰.

Cuestión jurídica

La Corte Suprema pretende determinar la abusividad de las cláusulas segunda, séptima y octava del contrato de adhesión contenido en página web del proveedor, bajo los títulos denominados “Nuestras Políticas y Nuestras Políticas Print at Home”. Igualmente, determinará la existencia de grupos y subgrupos de consumidores afectados.

Decisión

“CUARTO: Que el primer aspecto que cabe revisar es el referido a la nulidad de la cláusula segunda de los documentos denominados “Nuestras Políticas” y “Nuestras Políticas Print at Home”, que dispone que ante el cambio en la fecha del evento, las entradas adquiridas son válidas y que frente a las suspensiones, cancelaciones y reprogramaciones no hay derecho a

⁵ Ibid. p. 6-7.

⁶ Ibid. p. 6.

⁷ Sentencia CS Rol 26932-2015 p. 7.

⁸ Demanda p. 9.

⁹ Ibid.

¹⁰ Ibid.

reclamo, sin perjuicio de la devolución del precio más el cargo por servicio. Sobre ella, se alega por la demandante que encuadra en las hipótesis de nulidad de las letras a), e) y g) del artículo 16 de la Ley 19.496, que prescriben lo siguiente: “No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

- a. O. a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen;
- e. Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio;
- g. En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.

Sin embargo, como es posible advertir, la cláusula en examen resguarda debidamente el derecho de los consumidores de asistir al espectáculo pertinente, desde que conserva la vigencia del ticket adquirido, y en caso que éste no se realice, sea definitiva o temporalmente, asegura la devolución de las sumas pagadas por el consumidor. En este orden de cosas, no es posible soslayar el hecho que la demandada no es la organizadora del espectáculo, sino que la intermediaria para la adquisición de las entradas. Esto implica, por un lado, que la demandada no tiene injerencia en la decisión de modificar, suspender o dejar sin efecto el contrato de prestación de servicios de espectáculos, y por el otro, que si bien la ley la hace responsable ante los consumidores, esta responsabilidad tiene que ver con el resarcimiento de los daños que les puede causar el incumplimiento de las obligaciones que pesan sobre el proveedor del servicio intermediado, y en ese contexto la devolución del precio pagado constituye la reparación que satisface tal responsabilidad.

Es importante consignar, además, que la finalidad del contrato celebrado entre el asistente al espectáculo y la demandada, es la adquisición del ticket para ingresar al evento, circunstancias en las cuales no se aprecia un desequilibrio entre los derechos y obligaciones de ambas partes en la estipulación en examen, de manera que los jueces del fondo han decidido correctamente que la cláusula segunda del contrato de adhesión no es abusiva.

QUINTO: Que el segundo reclamo del recurso de casación tiene que ver con la cláusula séptima de los documentos, que para el caso en que los consumidores utilicen el servicio de entrega en boletería o el sistema “print at home”, advierte que se generan largas filas en horarios cercanos al comienzo del espectáculo y exime de responsabilidad a la proveedora por la demora en acceder al ticket y el evento, importa tener en claro que un contrato de adhesión no pierde las características propias del acto jurídico que involucra y ello implica, en caso de la compraventa de entradas, que ambos contratantes deben cumplir diligentemente sus obligaciones. En este contexto, al advertir la proveedora de las dificultades que puede acarrear determinado sistema de retiro de entradas, no hace más que cumplir diligentemente con sus obligaciones, en concreto, con aquella que le impone la ley de protección al consumidor de informar en forma veraz y oportuna respecto de las condiciones del contrato. En tal sentido, la responsabilidad del

proveedor no puede alcanzar extremos que no están dentro de sus posibilidades de acción, puesto que ello significa hacerla responder del hecho ajeno fuera de los márgenes del artículo 43 de la Ley 19.496, que sólo prevé tal extensión de responsabilidad a la intermediaria respecto de la proveedora final del servicio. En efecto, lo que hace la estipulación en comento es dar información a los consumidores -en las condiciones exigidas por la ley-, sobre un hecho futuro e incierto, como es la existencia de grandes filas de personas retirando entradas, circunstancia que por lo demás no depende de la voluntad de la proveedora ni de la organizadora del espectáculo, sino que, muy por el contrario, de los consumidores, que son quienes escogen la forma en que retirarán sus boletos para el evento, pesando sobre la demandada, únicamente, el deber de poner los tickets a disposición de los adquirentes, que en caso de optar por el retiro en boletería, son informados de las eventuales complicaciones que ello acarrea, a fin de adoptar las medidas pertinentes.

De esta forma, la exención de responsabilidad en la entrega de entradas en boletería o con el sistema "print at home", resulta concordante con la legislación del ramo, que extiende la carga de la intermediaria únicamente a los incumplimientos de la proveedora, sin perjuicio del derecho de repetir, en su caso, pero que no se extiende a los hechos que podrían, eventualmente, acaecer y que derivan de su contraparte contractual. No existe, por ende, una limitación de responsabilidad que pueda privar a los consumidores de su derecho a resarcirse frente a deficiencias en el producto o servicio, como tampoco un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de los contratantes, siendo inaplicables las causales de nulidad de los literales e) y g) del artículo 19 de la ley del ramo, tal como decidió la resolución recurrida, por lo que estas alegaciones serán desestimadas.

SEXTO: Que, en cuanto a la cláusula octava de los contratos, en los que los consumidores consienten en transmitir, comunicar y poner a disposición de filiales y otras sociedades, los datos personales e información que hubiesen entregado a la demandada o ésta hubiese obtenido por sus canales de transmisión, permitiendo su automatización y uso en servicios que pueda desarrollar la proveedora, el debate se ha centrado en la legitimación que tiene la actora al efecto, aspecto que debe dilucidarse a la luz de lo previsto en los artículos 12 y siguientes de la ley 19.628, que consagran los derechos de los titulares de datos personales, estableciendo un procedimiento directo ante el poseedor del banco de datos, ya sea para obtener información sobre el contenido y uso de tales datos, su eliminación o modificación, el que puede dar origen a una reclamación judicial en caso de que sea rechazado o no se obtenga respuesta al requerimiento. Importa también tener en cuenta que los datos de carácter personal o datos personales, son definidos por el artículo 2 letra f) de la citada ley, como los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables. De las normas antes referidas es posible extraer que la ley de datos de carácter personal regula una cuestión esencialmente individual, desde que protege a cada persona cuya información pueda estar en poder y ser administrada por los titulares de bancos de datos, quien asume una posición propia sobre su tenencia y uso, que puede motivar la necesidad que sean modificados o eliminados, o no merecer reparos. Por tal motivo es que la ley regula un procedimiento que nace del interés individual, que inicialmente se manifiesta en el requerimiento hecho al poseedor de los datos y que no necesariamente derivará en un pleito de carácter judicial. Esto deja en evidencia que no es posible asumir que la ley especial pueda ceder ante la general, aún en el caso de procedimientos de interés colectivo o difuso de los consumidores, puesto que la naturaleza de los asuntos regulados por la ley 19.628 es esencialmente individual, sin que tengan cabida los procesos colectivos.

De este modo, únicamente puede aplicarse la ley especial en los casos en que puedan verse afectados los datos de carácter personal de un individuo y, por lo mismo, los sentenciadores no han incurrido en un error de derecho al desechar el reclamo de abusividad de la cláusula octava del contrato de adhesión por carecer el SERNAC de legitimación en este aspecto, de manera que este apartado del recurso de casación en el fondo será rechazado.

SÉPTIMO: Que, finalmente, queda hacerse cargo de la cuestión civil planteada en el arbitrio, ligada a la negativa de los jueces a formar grupos y subgrupos de consumidores afectados a efectos indemnizatorios.

Cabe tener en cuenta, sobre este punto, que aún si esta Corte compartiese los argumentos de la demandante, no podría acceder a su pretensión, pues no han sido fijados en el fallo los presupuestos fácticos necesarios para otorgar las indemnizaciones pedidas, ni tampoco se ha reclamado la vulneración de las normas reguladoras de la prueba, única vía que permite avocarse a la cuestión de hecho del litigio. En esas condiciones, la denuncia de falsa aplicación del artículo 3 inciso 1° letra e) de la ley 19.496, va contra los hechos de la causa, circunstancia que motiva el rechazo de este capítulo y, con ello, del recurso de casación en el fondo.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 764, 774 y 805 del Código de Procedimiento Civil, se rechaza el recurso de casación en el fondo interpuesto a fojas 524, por el abogado señor Luis Álvarez Estay, en representación de la parte denunciante, el Servicio Nacional del Consumidor, contra la sentencia de ocho de enero de dos mil quince, escrita de fojas 517 a 523¹¹”.

Comentario

De lo fallado por la Corte Suprema, se aprecia que descarta la abusividad -y, por lo tanto, la nulidad- de las cláusulas que son objeto de la sentencia, a saber, las cláusulas segunda, séptima y octava.

Con respecto a la cláusula segunda, al ofrecerle el proveedor una solución de reparación al consumidor ante un eventual incumplimiento -incluso cuando el incumplimiento provenga de la organizadora del evento y no sea responsabilidad del proveedor, ya que actúa como mero intermediario- no estaría eximiéndose de responsabilidad. La solución consiste en la devolución del precio pagado por los consumidores, solución que es considerada por la Corte como una reparación suficiente, que satisface tal responsabilidad. Considero acertada la decisión de la Corte sobre este punto.

Con respecto a la cláusula séptima, la Corte advierte que la responsabilidad del proveedor no puede comprender potenciales hechos o posibilidades que no se encuentren dentro de su margen de acción, como lo es las largas filas de consumidores que probablemente se formen para efectuar el retiro de sus tickets, más aún si hay otras opciones de obtenerlos. Si bien no puede responsabilizarse al proveedor por aquello, sí tiene este un deber de información con los consumidores sobre los riesgos en el retiro de los tickets, deber que claramente cumplió. Por lo tanto, comparto el razonamiento de la Corte al no considerar abusiva esta cláusula.

Y la Corte finalmente, refiriéndose a la cláusula octava, enfatiza igualmente el carácter individual que tiene la Ley 19.628, restringiéndose su aplicación para procedimientos individuales y no teniendo cabida para los colectivos.

¹¹ Ibid. p. 4-7.