

Corte Suprema, 18 de octubre de 2017

Servicio Nacional del Consumidor con Hites Inversiones Ltda.

Rol N°	33848-2017
Recurso	Casación en el fondo
Resultado	Rechazado
Voces	Acción interés colectivo y difuso, cláusula abusiva, responsabilidad infraccional, nulidad, prescripción
Normativa relevante	Artículos 3 inciso 1° letra e, 16 letras b) y g), 26, 50, 54, 54 B, 54 C, 54 D y 54 E de la Ley N°19.496

Resumen

El Servicio Nacional de Consumidores (en adelante, "SERNAC") interpuso acción por vulneración al interés colectivo y difuso de los consumidores en contra de Inversiones y Tarjetas S.A. por supuestas cláusulas abusivas contenidas en los contratos de adhesión de tarjetas de crédito. Estas cláusulas abusivas establecían comisiones prohibidas que exceden el máximo convencional y originan un enriquecimiento sin causa. Por esto solicita que se prive de efectos a estas cláusulas y se ordene la devolución a los consumidores de lo pagado en exceso, así como que se declare la responsabilidad infraccional de la demandada.

La demandada, por su parte, se opuso a la acción deducida. Argumentó que no existen cláusulas abusivas en el contrato ni se realizan cobros indebidos. Además, solicitó declarar la nulidad de la demanda por cuanto el SERNAC actuó mediante su director nacional, quien previamente había delegado la facultad de representar al Servicio judicialmente.

En primera instancia, el 8° Juzgado Civil de Santiago, rechazó la solicitud de declarar la nulidad de la demanda; se acogió la excepción de prescripción, en lo relativo a la acción infraccional; y se acogió la demanda, en cuanto, se declaró la nulidad de la cláusula décimo-octava del contrato, por infringir el artículo 16, letras b) y g) de la Ley N°19.496.

Ante esa decisión, la demandante dedujo recurso de apelación, argumentando en contra de la prescripción, de la no declaración como cláusula abusiva de otras dos cláusulas contractuales y la negativa a otorgar indemnizaciones a los consumidores afectados.

La Corte de Apelaciones de Santiago, conociendo del recurso de apelación, optó por confirmar la sentencia de primera instancia.

En contra de esta última sentencia, tanto la demandante como la demandada interpusieron recurso de casación en el fondo. La primera, aduciendo que se infringieron los artículos 3 inciso 1° letra e, 16 letras b) y g), 26, 50, 54, 54 B, 54 C, 54 D y 54 E de la Ley N°19.496. La segunda, acusa la infracción de los artículos 6 y 7 de la CPR; 41 de la ley 18.575; 309 del CPC y 11 del Código Civil, ya que la demandante ha actuado representada por quien carecía de facultades. Por lo tanto, solicita que se declare la nulidad de derecho público de la demanda.

Hechos

"Quinto: Que los jueces tuvieron por acreditados los siguientes hechos:

1.- El Sr. Juan José Ossa Santa Cruz, quien actúa en representación del Servicio demandante, fue designado Director por Decreto N°136, de 4 de diciembre de 2012, emitido por el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción; en tanto que por resolución Exenta N°366, de 22 de

marzo de 2013, delegó la facultad de representación judicial del Servicio en el Jefe de la División Jurídica

2.- El demandante conoció el contrato impugnado, a lo menos, desde el 25 de junio de 2012, época a partir de la cual inició acciones infraccionales ante diversos Juzgado de Policía Local de Santiago.

3.- Asimismo, en enero de 2010, la demandante efectuó un estudio sobre los contratos de adhesión en el retail, que incluyó a la demandada; lo que, en su caso, motivó una mediación colectiva, que finalizó el 17 de enero de 2011, logrando el ajuste del 100% de las cláusulas abusivas, que decían relación con la autorización para solicitar a terceros antecedentes reservados consumidor o cónyuge; cláusula de aceleración; exención de obligación de rendir cuentas (mandato); exención responsabilidad por negativa comercio asociado; exenciones de obligación de indemnizar, limitación evaluación anticipada de indemnización (limitada a un monto); finiquito total y renuncia acciones a contratos anteriores; entre otros, sin extenderse al anexo tarifario del contrato.

4.- El contrato de adhesión cuestionado tiene como principal finalidad el efectuar compras utilizando la Tarjeta de Crédito Hites; sin embargo, la demandada incorpora un cobro denominado “cargos fraccionables por períodos”, que se debe a compras efectuadas con la tarjeta de crédito, sea en tiendas Hites o en comercios adheridos, que no da cuenta de ningún servicio adicional que amerite un cargo diferente, correspondiendo simplemente a una comisión por uso, que si bien está sujeta a un tope anual, encarece fuertemente el valor de los productos adquiridos y no puede ser rechazada por el cliente.

5.- La cláusula vigésima del contrato prevé cargos unitarios por rehabilitación del crédito y cargos fraccionables por períodos por reprogramación, cuota fija y cuota fácil, cuya causa excede de la sola compra a crédito, tratándose de prestaciones adicionales en beneficio del consumidor, quien las puede aceptar o rechazar, y que están debidamente detalladas en el contrato de crédito.

6.- Los estados de cuenta de la tarjeta de crédito Hites, contienen una subsección, titulada “Cargos, comisiones, impuestos y abonos”, en la que se indica, entre otros, el “Estado de cuenta con saldo”, cobrando el cargo unitario señalado en la cláusula décimo octava del contrato, pero, no los cargos fraccionables por periodos, que se incluyen dentro del monto total a pagar en el ítem “total operaciones”, como si fueran parte del precio, sin que el cliente pueda conocer el detalle de lo que paga.

7.- Ningún consumidor compareció al proceso, pese a los llamados efectuados, a alegar los perjuicios derivados de los cobros referidos.”.

Cuestión jurídica

“Sexto: Que la demandante se alza en contra de la declaración de prescripción, el rechazo de la acción respecto de dos cláusulas contractuales y la negativa a otorgar indemnizaciones a los consumidores afectados.

Séptimo: Que la parte denunciada cuestiona la decisión en la parte que desestimó su solicitud de declarar nula la demanda y actos posteriores por falta de representación del Director del Servicio demandante, en razón de la delegación efectuada, que no fue revocada en los términos previstos por el artículo 41 de la Ley 18.575, antes de ejercer tales competencias, afectando con ello el principio de legalidad.”.

Decisión

“Sexto: Que la demandante se alza en contra de la declaración de prescripción, el rechazo de la acción respecto de dos cláusulas contractuales y la negativa a otorgar indemnizaciones a los consumidores afectados.

La primera decisión, se fundó en la consideración que el artículo 50 de la ley 19.496, establece diversas acciones, lo que hacía pertinente distinguir y aplicar, a efectos infraccionales, el plazo de seis meses, previsto en el artículo 26 de la citada ley, contado desde el 25 de junio de 2012, fecha a partir de la cual consta que la demandante conocía el contrato de Crédito en moneda nacional y afiliación al Sistema y Reglamento de uso de la Tarjeta Hites y servicios adicionales, del cual derivan los cobros cuestionados; sin embargo, de la lectura del recurso, se advierte que la recurrente expresa disconformidad con los hechos establecidos por los sentenciadores como resultado de la ponderación de la prueba y sustenta sus alegaciones en otros distintos, pero, al no haber denunciado y acreditado la infracción de las normas reguladoras de la prueba, no es posible para esta Corte modificar tal sustrato fáctico, lo que impide que la tesis de fondo planteada en el arbitrio pueda prosperar.

El argumento anterior puede extenderse al segundo capítulo de la impugnación, pues los sentenciadores establecieron que los cobros contenidos en las cláusulas cuya nulidad se rechazó, corresponden a prestaciones adicionales en beneficio de los consumidores, quienes las pueden aceptar o rechazar, y que están debidamente detalladas en el contrato de crédito, hechos que resultan inamovibles para esta Corte al no haberse denunciado la vulneración a las normas que regulan la valoración de la prueba en este procedimiento y de los cuales no es posible desprender la contravención a las letras b) y g) del artículo 16 de la Ley 19.496, que ha sido correctamente aplicada por los jueces del fondo.

Por último, en lo relativo a la falta de indemnización en favor de los consumidores que no comparecieron al proceso, cabe señalar que la norma cuyo quebrantamiento se denuncia, esto es, el artículo 54 de la ley, establece el efecto erga omnes de la sentencia, añadiendo en su inciso segundo que será dada a conocer para que los perjudicados puedan reclamar el cobro de las indemnizaciones o el cumplimiento de las reparaciones que correspondan, mediante los avisos que indica, y, en la especie, la sentencia impugnada ordena practicar dicha publicación por lo que no puede concluirse que se haya cometido la infracción, en tanto que si la denuncia apunta a la negativa a otorgar las indemnizaciones pedidas, ello se debe a la falta de prueba sobre los perjuicios concretos, como consecuencia de la no comparecencia al proceso de ningún consumidor afectado, por lo que esta parte de la decisión también se ajusta cabalmente al contenido de la norma atinente al caso.

De lo anterior se sigue que el recurso de la demandante deba ser desestimado en todas sus partes por adolecer de manifiesta falta de fundamento.

Séptimo: Que la parte denunciada cuestiona la decisión en la parte que desestimó su solicitud de declarar nula la demanda y actos posteriores por falta de representación del Director del Servicio demandante, en razón de la delegación efectuada, que no fue revocada en los términos previstos por el artículo 41 de la Ley 18.575, antes de ejercer tales competencias, afectando con ello el principio de legalidad; sin embargo, los jueces desestimaron la infracción a tal principio, concluyendo que la norma invocada por el recurrente surte sus efectos en sede administrativa, sin alcanzar a las actuaciones judiciales emprendidas por la parte, que deben ser atacadas por los medios procesales pertinentes, que permitan, en su caso, la corrección de los errores de buena fe en que pudieran haber incurrido, mecanismos que en este caso no se ejercieron, optando en cambio por una defensa de fondo, como es la solicitud de una declaración de nulidad de derecho público, prevista para atacar actuaciones de la administración y no actos procesales como el atacado por esta vía.

Lo anterior, lleva a concluir la correcta interpretación y aplicación de las normas pertinentes por parte de los sentenciadores, razón que conduce al rechazo del arbitrio en esta etapa de tramitación, por adolecer de manifiesta falta de fundamento.”.

Comentario

De lo fallado por la Corte Suprema, se aprecia que finalmente se rechazan ambos recursos interpuestos por las partes, confirmando en su totalidad la sentencia de la Corte de Apelaciones, así como también la de primera instancia.

Argumenta en primer lugar la Corte, que las cláusulas que no fueron declaradas como abusivas, y, por lo tanto, son válidas, corresponden a prestaciones adicionales en beneficio de los consumidores, pudiendo aceptarlas o rechazarlas, estando correctamente detalladas en el contrato.

Creemos que fue acertado lo señalado respecto a la indemnización en lo relativo a los consumidores que no comparecieron al proceso, pues más allá del efecto erga omnes del artículo 54 de la ley 19.496, la negativa a la indemnización se debe a que los perjuicios concretos no fueron debidamente probados, ya que ningún consumidor compareció en el proceso.

En este sentido, se genera un precedente para el SERNAC, pues el deber que establece el artículo 54 inciso segundo de la ley 19.496 es respecto a dar a conocer la sentencia para que los perjudicados puedan reclamar el cobro de las indemnizaciones, mediante los avisos que indica. En este caso, al ordenar la sentencia practicar dicha publicación, no existe infracción alguna a la norma. Por lo tanto, el hecho de no ser otorgada la indemnización a favor de los consumidores que no comparecieron al proceso no se trata de una infracción al artículo mencionado, como el SERNAC argumentaba.