

Corte Suprema, 5 de julio de 2022

Servicio Nacional del Consumidor con Ticket Master S.A.

Rol N°	62158-2016
Recurso	Casación en el fondo
Resultado	Acogido
Voces	Acción colectiva, vulneración de interés colectivo, protección interés colectivo, cláusulas abusivas, multa por infracción, indemnización de perjuicios
Normativa relevante	Artículos 3 letra a) y b), 12, 16 letras c), d) y g), 17, 24, 30, 50 y 51 n°2 de la Ley N°19.496

Resumen

El Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, “Sernac”) interpuso demanda en procedimiento especial para la protección del interés colectivo de los consumidores, en contra Ticket Master S.A. por una supuesta vulneración a los artículos 3 letras a) y b), 12, 30, 16 letras c), d) y g) y 17, solicitando aplicar el máximo de multas del artículo 24 y el pago de las multas del artículo 24, todo de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, “LDPC”).

Tales infracciones a la LPDC se produjeron con motivo del establecimiento de un “cargo por servicio” que no era informado previamente y que se cobraba a los consumidores sin parámetros objetivos y sin existir ninguna contraprestación que lo justificara. Por otro lado, la empresa, ante la cancelación o suspensión de espectáculos, solo devolvía el valor de las entradas, sin reembolsar el cargo por servicio, lo que a juicio de Sernac constituye una violación a los derechos de los consumidores. Por otro lado, uno de los contratos de adhesión contenía una cláusula abusiva (y por lo tanto nula), que establecía que, en caso de cancelación o posposición del evento, el precio pagado sería devuelto con exclusión del cargo por servicio, poniendo de cargo del consumidor errores o deficiencias que no le son imputables. Por último, el contrato no cumplía con las exigencias dispuestas la LPDC, al no estar escriturado en forma clara y legible y la letra ser inferior a 2,5 milímetros.

La demandada pidió el rechazo de la demanda con costas. Alegó, en primer lugar, la prescripción de la acción al haber transcurrido el plazo de seis meses que establece la LPDC, así como la excepción de cosa juzgada. En segundo lugar, con respecto al cargo por servicio señaló que sí existía un servicio que justificaba el cobro del “cargo por servicio”, así como también cumplió con indicar el valor total de la compra. Respecto al reembolso de este en caso de cancelación o posposición del espectáculo, arguyó que no existió un incumplimiento al no devolverlo pues no era procedente que se le imputara responsabilidad por la cancelación o suspensión de eventos efectuadas por las productoras, ya que la demandada cumplió con la obligación de entregar las entradas y hacer la devolución de su importe, pero no corresponde devolver el cargo por servicio, pues efectivamente se realizó el servicio cobrado. Por último, negó la existencia de cláusulas abusivas.

En primera instancia, se rechazaron las excepciones de prescripción y cosa juzgada por parte de la demandada y se acogió de manera parcial la demanda: se declaró que las prácticas comerciales de Ticket Master S.A. afectaron el interés colectivo o difuso de los consumidores; se declaró la responsabilidad infraccional de Ticket Master S.A.; se declaró abusiva y en consecuencia nula la cláusula del contrato relativa a la no devolución del cargo por servicio; se

ordenó a la demandada la devolución de todo cargo por servicio que haya cobrado y por último, se ordenó el cese de las acciones y prácticas que se declararon en la sentencia como contrarias a la LPDC.

Ante esa decisión, la demandada dedujo recurso de apelación y de casación en la forma.

La Corte de Apelaciones de Santiago, conociendo del recurso de apelación, desestimó la nulidad impetrada y revocó la sentencia apelada, acogiendo la excepción de prescripción opuesta. Además, rechazó la demanda en lo relativo a: declarar la nulidad de las cláusulas abusivas; sancionar a la demandada con multas; ordenar la cesación de la política de la demandada; condenar en costas a la demandada e imponer toda otra sanción que sea procedente aplicar en Derecho. En lo demás apelado, confirmó la sentencia de primera instancia, declarando que la demandada es responsable solo por la infracción de los artículos 3 letra b) y 30 de la LPDC, sancionándola con una multa única de 5 UTM.

En contra de esta última sentencia, el SERNAC dedujo recurso de casación en el fondo, el cual fue acogido por la Corte Suprema, estableciendo la existencia de una cláusula abusiva y el deber por parte del organizador o intermediario de asumir el costo del reembolso del cargo por servicio (protegiendo de esta manera al consumidor). Por último, en la sentencia de reemplazo se confirmó la sentencia de primera instancia, realizando únicamente cambios en los montos de las multas aplicables.

Hechos

Ticket Master S.A. incluyó una cláusula en uno de sus contratos de adhesión en la que se estipuló la no devolución del cargo por servicio en caso de suspensión o cancelación del evento y la posterior devolución no integra del valor pagado por el consumidor.

Cuestión jurídica

“UNDÉCIMO: Que un primer conflicto que debe ser resuelto es el presunto carácter abusivo de la cláusula impugnada incluyendo, si lo es, la sanción aplicable.

DÉCIMOTERCERO: (...) Así, la discusión radica en determinar si es procedente que la demandada retenga ese valor en la hipótesis de suspensión o cancelación del evento.

DÉCIMOQUINTO: (...) Entonces se ha llegado al fondo; quién debe asumir el costo de ese servicio. Hay tres alternativas principales: el organizador, el intermediario o el consumidor...”.

Decisión

“UNDÉCIMO: Que un primer conflicto que debe ser resuelto es el presunto carácter abusivo de la cláusula impugnada incluyendo, si lo es, la sanción aplicable. Debe tenerse en cuenta que la cláusula está contenida en un contrato de adhesión, que ha sido redactado y propuesto por Tickemaster S.A.; sobre esa calificación no ha surgido discrepancia, por lo que debe examinarse su carácter a la luz de lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 19.496. En sus letras a) a f) el precepto dispone hipótesis casuísticas de cláusulas de esta naturaleza y, en su letra g) (introducida por la Ley 19.955, de 2004), una general en la que pueden ser subsumidas otras situaciones no contempladas expresamente en las anteriores.

DÉCIMOTERCERO: Que la disposición estimada abusiva está contenida en los boletos o tickets que la demandada comercializa con el público interesado en concurrir a espectáculos que una productora presenta. Su tenor es el siguiente: “En caso de cancelación o posposición del evento, el precio establecido en este boleto, con exclusión de los cargos por servicio y por envío, si los hubiere, será reembolsado contra su presentación, en el lugar de su adquisición, a partir de las

48 horas siguientes de la fecha de aviso de cancelación o posposición”. En virtud de tal estipulación Ticketmaster S.A. impone a los consumidores asumir la pérdida de esa parte del precio pagado al adquirir las entradas llamada “cargo por servicio”. La demandada manifiesta que este cobro está referido al servicio que la empresa presta a los clientes como intermediaria en la adquisición de las entradas a espectáculos organizados por una productora. Así, la discusión radica en determinar si es procedente que la demandada retenga ese valor en la hipótesis de suspensión o cancelación del evento.

DÉCIMOQUINTO: Que de la cláusula transcrita y su contraste con lo dispuesto en el artículo 16 letra g) de la ley citada se puede apreciar que se trata de una cláusula que causa en perjuicio del consumidor un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se derivan del contrato ya que impone a éste la carga de soportar la pérdida de parte del precio de la venta de entrada a un evento que no se realiza, hecho respecto del cual el consumidor no tiene ninguna injerencia o responsabilidad; la demandada percibe, pues, ese valor mientras el consumidor nada recibe a cambio.

En estas condiciones, es la parte más débil de la relación de consumo la que resulta gravada o afectada objetivamente pues no recibió el servicio esperado con la contratación. La demandada sostiene que esa suma la percibe como intermediario y no pertenece al organizador y que, por otra parte, el servicio de venta de la entrada fue prestado. Pero lo primero, suponiendo que así es, no es más que un reparto de lo que egresó el consumidor, de lo cual podría haber aun otras distribuciones que en nada empecen al consumidor, quien simplemente da una suma de dinero por un espectáculo que no le fue exhibido; el tal servicio de la venta de la entrada fue para él algo completamente inútil; además, por su parte también soportó el despliegue de gestiones - para él de compra- que asimismo perdió. Y todo sin perjuicio de su frustración y otros posibles daños. Más aún, el consumidor puede razonablemente suponer que ese despliegue efectuado por la demandada y por el cual nada percibirá al serle devuelto el valor total, es una eventualidad, un riesgo, que la demandada deber negociar á con el organizador, pero no parece aceptable que sea el consumidor el que pague por algo esperado que no llegó a existir. La demandada aún podría insistir sosteniendo que el servicio existe, porque lo prestó. Entonces se ha llegado al fondo; quién debe asumir el costo de ese servicio. Hay tres alternativas principales (sin perjuicio de las alternativas en que es compartido): el organizador, el intermediario o el consumidor; y esta Corte estima que, apreciado el negocio en su conjunto, debe ser asumido por el organizador o por el intermediario según ellos lo acuerden, pero no por el consumidor; y si en el boleto consta que es el consumidor, habiendo sido esa estipulación propuesta a un adherente, es abusiva y carece de valor. Para una mayor claridad del análisis conviene también develar el planteamiento técnico que parece yacer tras la postura de la demandada. Su visión es la de tres partes: el organizador, él y el consumidor; con ella él se sustrae del contrato; recibe (del organizador) el boleto, lo vende, entrega al organizador el que llama precio y cobra (al consumidor) su servicio y se retira. Pero hay otra; la del consumidor. Según él las partes son dos; él sólo tiene al frente a un sujeto con el que negocia; desconoce las relaciones internas que puede haber tras el que aparece como vendedor; no tiene la intención ni el interés, ni le es permitido, entrar a averiguar la efectiva distribución de utilidades y riesgos entre los que intervienen en el espectáculo; por tanto, él da lo suyo: un valor total por un espectáculo; si no lo recibe, salvo situaciones extremas que no vienen al caso, habrá de ser restituído en lo que dio. Y es lo que estima este Tribunal.

En el mismo sentido, no habiendo otras justificaciones, la estipulación también implica poner de cargo del consumidor los efectos de variados y para él desconocidos factores conducentes al fracaso del espectáculo, como deficiencias de gestión, controversias entre el organizador y los protagonistas del espectáculo, omisiones, errores administrativos. etc. Más aún, en la pretensión de separar en el ingreso los rubros del organizador y suyo, la demandada debe caer en cuenta que así está incurriendo ostensiblemente en el reproche previsto en la norma en

cuanto entonces a su respecto hay una limitación absoluta de responsabilidad frente a los consumidores; por lo que él recibe: si el espectáculo es producido, por cierto, no restituye; y si no es producido, tampoco. La conclusión es que la estipulación contenida en los boletos o entradas que comercializa la demandada constituye cláusula abusiva al tenor de lo á dispuesto en las letras c), e) y g) del artículo 16 de la Ley 19.496.

DECIMOSEPTIMO: Que el artículo 17 de la Ley 19.496 dispone que “Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente ley deberán estar escritos de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros y en idioma castellano, salvo las palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico. Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos no producen efecto alguno respecto del consumidor.” Del mero examen de los tickets acompañados al proceso se desprende que contienen cláusulas que no cumplen con dicha exigencia, lo que constituye una infracción al inciso primero de la disposición citada. Al respecto debe precisarse que correspondiendo aplicar la sanción de nulidad por la infracción del artículo 16 de la ley 14.496, que ha tenido también lugar, la privación de valor que consagra la disposición del artículo 17 no tendrá efecto práctico.

DÉCIMOCTAVO: Que la infracción al artículo 12 de la mencionada ley resulta también configurada por la conducta de la demandada de no dar cumplimiento a las obligaciones derivadas del contrato celebrado con el consumidor, al no restituir el cargo por servicio cada vez que el evento es cancelado o suspendido, quedando así transgredida la buena fe que integra el contenido de la convención.

VIGÉSIMOPRIMERO: Que siendo el artículo 26 de la Ley 19.496 únicamente aplicable al ámbito contravencional, la prescripción allí regulada no puede regir para las acciones interpuestas que no tienen esa naturaleza, como la que pretende la declaración de abusividad de una cláusula, pues esta calificación la estatuye directamente la ley en su artículo 16, y la acción correspondiente es regulada en los artículos 16 B y 50 A, inciso segundo. Por lo mismo, aunque pudiera ser entendida prescrita la responsabilidad contravencional que corresponda para los efectos de condenar a la infractora al pago de una multa conforme la ley lo establece, esta circunstancia no conduce a estimar prescrita la acción destinada a que se declare nula la respectiva cláusula, pues se trata de acciones distintas. Por la misma razón también quedan excluidas de tal regulación las acciones de reparación, nulidad y cese de la conducta, originándose su prescripción por la normativa común. Por otra parte, la declaración de prescripción tampoco era procedente en lo que respecta al ámbito contravencional, por haber tenido lugar en el caso la situación especial de suspensión del plazo contemplado en el artículo 26 de la Ley 19.496, configurada por la existencia de reclamos (101) interpuestos por consumidores afectados ante el Servicio Nacional del Consumidor por las infracciones que han sido denunciadas, consistentes en la conducta de la demandada de no restituir las sumas enteradas por cargo de servicio cuando los espectáculos son suspendidos o cancelados, tal como lo consideró el fallo de primer grado.”.

Comentario

De lo fallado por la Corte Suprema, se puede observar, en primer lugar, que se establece como cláusula abusiva la relativa a la no devolución del “cargo por servicio” en caso de suspensión o cancelación del espectáculo, y, en segundo lugar, califica como contraria a la buena fe la conducta en la que no se restituye el pago íntegro realizado por el consumidor en caso de no realización del espectáculo.

Lo anterior, ya que la mencionada cláusula infringe el artículo 16 letra g) de la Ley N°19.496, pues al imponerle al consumidor la carga de soportar la pérdida de parte del precio de la venta al no realizarse un evento, causa un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se derivan del contrato. En la misma línea, la estipulación también implica poner de cargo del consumidor los efectos de variados y para él desconocidos factores

conducentes al fracaso del espectáculo, como deficiencias de gestión, controversias entre el organizador y los protagonistas del espectáculo, omisiones, errores administrativos, entre otros (situaciones en las que nada tiene que ver o influir el consumidor), significando esto una limitación absoluta de responsabilidad frente a los consumidores, pues se realice o no el espectáculo, la demandada no restituye el monto correspondiente al “cargo por servicio”.

Más allá del carácter de abusiva de la cláusula mencionada -y, por lo tanto, nula-, resulta interesante el argumento de la Corte Suprema respecto a la no devolución del cargo por servicio si el evento es cancelado o suspendido. La Corte estima que se produce una infracción al artículo 12 de la Ley N°19.496, pues el proveedor no daría cumplimiento a las obligaciones derivadas del contrato que celebró con el consumidor y, por lo tanto, transgrede la buena fe. Al separar el contenido de la cláusula abusiva que establece la no devolución del acto de no devolución, hace aplicable la infracción a la LPDC no solo al proveedor que estipule una cláusula de no devolución, sino también a aquel que no habiendo estipulado lo anterior, no reembolse el monto íntegro pagado por el consumidor.

Por lo mencionado anteriormente, consideramos que la Corte Suprema entrega un importante precedente tanto en futuras acciones colectivas que interponga el Servicio Nacional del Consumidor, como en el actuar de los proveedores que se dediquen a la venta de entradas para espectáculos, pues marca de manera clara la responsabilidad del “intermediario” entre la productora y el consumidor, así como la imposibilidad de desligarse de cumplir con su obligación en caso de suspensión o cancelación del espectáculo, a saber, la devolución íntegra del precio pagado por el consumidor al comprar la entrada.