

Corte Suprema, 19 de mayo de 2016

Servicio Nacional del Consumidor con T4F Chile S.A.

Rol N°	7002-2015
Recurso	Casación en el fondo
Resultado	Acogido
Voces	Cláusula abusiva, entradas, concierto, cancelación
Normativa relevante	Artículos 3 letra e), 12, 16 y 23 de la Ley N°19.496

Resumen

El Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC") interpuso demanda colectiva en contra de T4F Chile S.A. (en adelante, T4F), empresa que fue la encargada de organizar el concierto de Aerosmith y que contrató los servicios de Ticketmaster Chile S.A. para la venta y distribución de los boletos.

Dicho concierto fue cancelado y la demandada dispuso que el precio pagado por las entradas debía ser devuelto a los consumidores. Sin embargo, el cargo por servicio, es decir, el derecho de la distribuidora a percibir una cantidad de dinero por diferentes conceptos a raíz del servicio, no fue devuelto a los consumidores, hecho que motivó la acción por parte del SERNAC.

Tanto en primera como en segunda instancia se rechazó íntegramente la demanda concluyendo que la demandada no incurrió en la conducta infraccional señalada en el artículo 12 de la Ley N°19.496 toda vez que, por un hecho ajeno a su voluntad, se vio forzada a cancelar el concierto y, por lo tanto, de acuerdo con el artículo 23 de la misma Ley, no hubo actuar negligente, porque el servicio no se prestó por un hecho no imputable a la productora.

Se señaló además que existen en la especie dos actos jurídicos distintos: El contrato de compraventa de espectáculo público por el que se compra la entrada y el servicio de distribución de boletos. Respecto a este último acto, se señala que las entradas informaban que en caso de cancelación sólo se devolvería el valor neto, es decir, sin el cargo por servicio y que, por lo tanto, los consumidores lo sabían.

Posteriormente, el SERNAC interpone recurso de casación en el fondo en contra de la sentencia de la Corte de Apelaciones, que confirmaba el fallo de primera instancia, rechazando íntegramente la demanda.

Hechos

"Segundo: Que el fallo recurrido confirmó, sin modificaciones, el apelado, que a su turno, en su basamento quinto, estableció los siguientes hechos de la causa:

- 1) La demandada, en el contexto de la gira programada por la banda musical Aerosmith por algunos países de Latinoamérica, programó un concierto para el 25 de octubre de 2011 en el estadio Monumental.
- 2) Para ello dispuso la comercialización de entradas a través de la empresa Ticketmaster Chile S.A., la que utilizó un sistema de venta telefónica y presencial en distintos puntos ubicados en grandes tiendas, Cinehoys y otros. También dispuso del sistema de venta de entradas en el lugar del evento.

- 3) El valor del boleto fluctuaba entre \$18.000 y \$80.000, y la empresa distribuidora cobró a los clientes por la venta un cargo por servicio, cuyo valor era diferente según el precio de la entrada.
- 4) En el mes de agosto de 2011, debido a que la banda musical reprogramó su gira por Latinoamérica, dejando fuera a la ciudad de Santiago de Chile, la empresa demandada se vio en la obligación de cancelar el concierto programado y dispuso la devolución a los clientes del precio de las entradas, lo que debía solicitarse a través de puntos de venta de la empresa Ticketmaster.

Adicionalmente, son hechos establecidos los siguientes:

- 5) El 06 de junio de 2011, T4F Chile S.A. y Ticketmaster Chile S.A. suscribieron un contrato de venta y distribución de boletos para el concierto de Aerosmith, en cuya virtud la última adquirió el derecho exclusivo de vender y distribuir los boletos, sin perjuicio de la venta directa de la productora a través del sistema TM en la boletería (considerando décimo tercero).
- 6) El cargo por servicio, de acuerdo con lo pactado en la cláusula sexta del contrato, corresponde al derecho de la distribuidora a percibir dinero por diferentes conceptos a raíz de este servicio (fundamento décimo cuarto)".

Cuestión jurídica

“Quinto: Que de acuerdo a lo señalado, es necesario, también, tener en cuenta que el objeto central del pleito consiste en determinar si la demandada infringió la Ley de Protección al Consumidor en dos situaciones concretas, a saber, al cancelar un concierto de música ofrecido abiertamente al público, y al devolver a los adquirentes únicamente el valor de las entradas, sin considerar el cargo por servicio pagado.

Las normas que consagran las transgresiones denunciadas en el libelo son los artículos 12 y 23 de la Ley N° 18.496. El primero establece lo siguiente: “Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.” A su turno, el artículo 23 prescribe que “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.” Tales prescripciones, entonces, se refieren a las obligaciones de los proveedores y las infracciones a la ley, respectivamente.

Adicionalmente, el artículo 3° letra e) de la ley del ramo establece como uno de los derechos básicos del consumidor la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea; y el artículo 16 de la ley -también invocado por el recurso-, en sus literales e) y g) niega valor, en los contratos por adhesión, a las cláusulas que contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privarlo de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio, y a aquellas que, 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.

Sexto: Que, conforme con lo que se ha ido señalando, y de acuerdo con los hechos establecidos en la sentencia, es posible advertir que la demandada, al momento de ofrecer al público un servicio consistente en la producción de un espectáculo musical -el concierto de la banda Aerosmith-, fijó como condiciones el día, hora y lugar de su realización y el precio de las entradas, siendo inconcuso que no fueron cumplidas, puesto que el recital fue cancelado. Esto significa que el proveedor del servicio incumplió la obligación prevista en el artículo 12 de la ley, cual es la observancia de las condiciones pactadas. Ahora bien, para que surja el deber de responder en los términos del artículo 23, se hace necesario que el proveedor actúe con negligencia y, en ese sentido, los hechos del proceso dan cuenta de la cancelación del servicio producto de una actuación de terceros, a saber, la referida banda musical, que optó por reprogramar la gira latinoamericana que los traería a Chile, eliminando nuestro país como escala de la misma, circunstancia que no es posible atribuir a la falta de diligencia de la demandada.

En esas circunstancias, no queda sino concluir que, en cuanto a la cancelación del espectáculo musical pactado con los consumidores, la demandada no incurrió en una infracción de la Ley N° 19.496 susceptible de ser sancionada.

Séptimo: Que el segundo punto a dilucidar tiene relación con la devolución del precio de las entradas con excepción del cargo por servicio. A este respecto, y en primer término, es importante dejar constancia que todas aquellas condiciones relativas a los canales de oferta al público, venta de entradas y valor de los servicios, fueron pactados entre la demandada y una tercera empresa, Ticketmaster Chile S.A., que no es parte de la relación contractual de consumo habida entre T4F y los adquirentes de los tickets. De ello deriva que todos aquellos pactos que se hayan alcanzado entre esas empresas, aún cuando se refieran al consumidor, no le son oponibles, y por ende deben primar, en el análisis del asunto, las condiciones acordadas entre el proveedor y el consumidor, analizadas a la luz de la normativa especial.

En ese contexto, es importante prevenir que el contrato de consumo en examen es de aquellos denominados “por adhesión”, en cuanto los compradores de entradas no tienen la posibilidad de negociar las condiciones del acuerdo, debiendo optar, simplemente, por aceptarlas o rechazarlas. De ello deriva que los cargos por servicio son impuestos al consumidor aunque no esté de acuerdo con ellos, siendo del caso indicar que la opción de no estar sujeto a tales cobros resulta menor frente a las mayores posibilidades de tener que pagarlos, debido a la cantidad de formas de venta sometidos a este valor por sobre una única manera de eximirse de ellos, esto es, concurrir a la boletería del lugar donde se hará el concierto que, por lo demás, también operaba con el sistema TM, imposibilitando una adecuada diferenciación de los canales de comercialización.

Siguiendo con esa línea, los interesados en acudir al espectáculo ofrecido por la demandada estaban sujetos al pago del precio más el cargo por servicio, siendo la sumatoria de ambos importes el costo total que debieron soportar para recibirlo. En esas condiciones, cobra relevancia lo prevenido por el artículo 3 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, que reconoce el derecho a la indemnización de todos los daños sufridos en caso del incumplimiento de las obligaciones del proveedor, como es este caso, en que el concierto fue suspendido. Ciertamente, la totalidad de los daños no sólo comprende el valor de las entradas, sino también el costo que los consumidores debieron soportar al adquirirlas como consecuencia de la intermediación de la empresa Ticketmaster Chile S.A. en su venta, que tiene su razón de ser en el contrato de consumo celebrado entre las partes de este pleito, de modo que al formar parte

del precio pagado por el espectáculo musical ofrecido, también ha de integrar la reparación de la no prestación del servicio.

En este orden de cosas, carece de valor la cláusula, contenida en las entradas, en la que se deja constancia que, en caso de cancelación, sólo será devuelto su valor neto, sin el cargo por servicio, por cuanto si bien es claro que los consumidores estaban enterados de su existencia, tal como lo establece la sentencia recurrida, lo cierto es que esa estipulación carece de valor, al encontrarse dentro de aquellas comprendidas en el literal e) del artículo 16 de la ley del ramo”.

Decisión

“**Octavo:** Que, en ese contexto, resulta que la demandada, al haber cancelado el concierto ofrecido al público, incumplió con las condiciones pactadas para la prestación del servicio, naciendo para los consumidores el derecho a ser indemnizados íntegramente del daño sufrido. Como ya se ha dicho, ello implica la devolución del monto total soportado para adquirir las entradas, lo que implica su costo neto como los cargos adicionales que debieron ser solucionados para poder obtenerlas.

De este modo, el fallo recurrido, al no haber dado por sentado que T4F incumplió, producto de la cancelación del concierto, con las condiciones del servicio ofrecido, incurrió en un error de derecho al dejar de aplicar el artículo 12 de la Ley N° 19.496, puesto que la advertencia de tal posibilidad, contenida en las entradas vendidas, no altera la obligación contractual de cumplimiento que pesa sobre el proveedor. Por ende, al verificarse la inobservancia de lo pactado, cobra operatividad lo prevenido en el artículo 3 letra e) de la misma ley, surgiendo para los consumidores el derecho a obtener una reparación de la totalidad de los daños sufridos producto de la cancelación del recital que, en este caso, se conforman tanto por el valor de los tickets como por los costos adicionales que debieron soportar para su compra. Por ende, al no haber aplicado este precepto, los juzgadores han incurrido en otro error de derecho, vinculado con la inaplicación del artículo 16 de la ley ya citada, puesto que se debió negar valor a la cláusula que limitaba la responsabilidad del proveedor ante la eventualidad de no poder prestar el servicio convenido, y disponer la reparación total del daño.

Estos errores de derecho tienen influencia sustancial en lo dispositivo del fallo, desde que llevaron a establecer que no hubo quebrantamiento de la ley de protección al consumidor de parte de la demandada al haber pagado en forma incompleta el valor soportado por los consumidores que adquirieron entradas para el recital del grupo musical Aerosmith, de manera que se acogerá el recurso de casación intentado por la actora.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 764, 767 y 785 del Código de Procedimiento Civil, se acoge el recurso de casación en el fondo interpuesto en lo principal de fs. 598 por la abogada doña Carolina Norambuena Arizábalos, en representación de la demandante, en contra de la sentencia dictada con fecha veintisiete de marzo de dos mil quince, que se lee a fs. 595, la que se invalida y se la reemplaza por la que se dicta a continuación, por separado, pero sin nueva vista”.

Por su parte, la sentencia de reemplazo, junto con revocar la sentencia apelada, declara que se acoge la demanda de fojas 1 en los siguientes términos:

I. Se declara la responsabilidad infraccional de la demandada en la devolución parcial a los

consumidores de los costos soportados al adquirir las entradas para el recital del grupo Aerosmith, debido a la exclusión de la restitución de los cargos por servicio;

II. Se impone a la demandada el pago de 50 Unidades Tributarias Mensuales por concepto de multa por infracción a los artículos 12 y 3 letra b) de la ley del ramo.

III. Se condena a la demandada, como reparación por la infracción antes indicada, al pago del precio total de las entradas más cargo por servicio al grupo de consumidores que no han recibido restitución alguna, y a la devolución del cargo por servicio al grupo de consumidores a quienes sólo fue reembolsado el valor total de la entrada.

IV. Se ordena la publicación de esta sentencia, con cargo a la demandada, mediante avisos insertos en el diario El Mercurio, en la forma prevista en el inciso tercero del artículo 54 de la Ley N° 19.496.

V. Cada parte pagará sus costas.

Comentario

Esta sentencia nos parece relevante porque declara la nulidad de una cláusula contractual en virtud de la cual se estipula que el cargo por servicio no se devolverá al consumidor en caso de cancelación del evento. Dicha cláusula es considerada abusiva de acuerdo a la letra e) del artículo 16 de la Ley N°19.496. En este mismo sentido, nos parece acertado el razonamiento de la Corte al señalar que, de acuerdo al artículo 3 letra e) de la Ley del ramo, se deben indemnizar todos los daños sufridos en caso de incumplimiento de las obligaciones por parte del proveedor y que, por lo tanto, la totalidad de los daños no sólo comprende el valor de las entradas sino que también el costo que debieron soportar los consumidores al adquirirlas que forma parte del precio pagado por el espectáculo musical ofrecido y por lo tanto, también deben integrar la reparación.