

Corte Suprema, 7 de marzo de 2018

Servicio Nacional del Consumidor con Ticket Fácil S.A.

| | |
|----------------------------|--|
| Rol N° | 79123-2016 |
| Recurso | Casación en el fondo |
| Resultado | Acogida |
| Voces | Acción de interés difuso, contratos de adhesión, competencia tribunales civiles en acciones de interés difuso, cláusulas abusivas, derecho de admisión |
| Normativa relevante | Artículos 16 letras a), e) y g), 17 B letra g), 23, 24, 50 A y 53 C de la Ley N°19.946 |

Resumen

El Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "Sernac") dedujo demanda para la defensa del interés difuso de los consumidores, en contra de Ticket Fácil S.A., en razón de que varias de sus cláusulas, tanto en la página web como en los tickets, eran abusivas. También la letra contenida en estos tickets era menor al tamaño mínimo establecido en el artículo 17 de la Ley N°19.946, que es de 2,5 milímetros.

Durante la tramitación de la demanda ante el 30° Juzgado Civil de Santiago, la parte demandada estuvo en rebeldía en todo el proceso. Luego, el tribunal dictó sentencia y decidió acoger parcialmente la demanda condenando a Ticket Fácil al pago de 50 UTM por haber infringido el artículo 16 letras a), e) y g), declaró nulas las cláusulas (o párrafos) cuarta, quinta y séptima contenidas en la página web de la empresa demandada, las cláusulas tercera, cuarta, quinta, sexta y séptima contenidas en los tickets de entrada de la empresa Ticket Fácil.

Por otro lado, el tribunal se declaró incompetente para conocer la infracción al artículo 17 deducido a raíz de una acción de interés difuso, ya que el artículo 50 A de la ley establece que la competencia de los Juzgados Civiles, en lo relacionado con acciones de interés difuso de los consumidores, es únicamente respecto de los artículos 16, 16 A y 16 B, por lo que estiman que la infracción del artículo 17 es de competencia de los Juzgados de Policía Local.

El demandante interpuso recurso de apelación en contra de esta sentencia, solicitándole al tribunal que se pronunciara respecto de la infracción del artículo 17, que se declararan abusivas las cláusulas segunda y octava y que se le aplicara al demandado una multa por cada infracción en que haya incurrido

La Corte de Apelaciones confirmó el fallo de primera instancia.

Sernac interpuso recurso de casación en el fondo en contra de la sentencia de segunda instancia, argumentando que el tribunal incurre en un error al no pronunciarse respecto de la infracción del artículo 50 A al declararse incompetente de conocer respecto de la infracción al artículo 17. Así mismo, una infracción al artículo 16 de la Ley al no declarar como nulas las cláusulas segunda y octava del contrato. Por último, una infracción al artículo 24 en relación con el 53 C, en cuanto no da lugar a aplicar una multa por cada infracción.

La Corte Suprema acogió el recurso de casación en el fondo, dictando sentencia de reemplazo, revocando la sentencia de alzada, en la parte que rechaza pronunciarse respecto de la infracción al artículo 17 de la Ley, acogiendo la demanda en esa parte. Confirmando en lo demás el fallo apelado.

Hechos

El Servicio Nacional del Consumidor realizó una revisión de los términos y condiciones contractuales de la empresa Ticket Fácil que aparecían en su página web. En estas revisiones se detectaron distintas vulneraciones a los derechos de los consumidores provenientes de ciertas cláusulas tanto de su web como de los tickets, las cuales fueron declaradas nulas, con excepción de las cláusulas segunda y octava, las que son alegadas en el recurso de casación.

Además, se agregó a la demanda una copia de ticket de entrada, señalándose que este no cumple con el tamaño mínimo de la letra, que es de 2,5 milímetros.

Cuestión jurídica

El recurso de casación en el fondo interpuesto por el Servicio Nacional del Consumidor se funda, en la vulneración del artículo 50 A en relación a los artículos 17, 16 letras a), e) y g), 24 53 A y 53 C de la Ley N°19.496.

Se refiere acerca de la decisión de los sentenciadores de no pronunciarse respecto a la infracción del artículo 17 en cuanto se declararon incompetentes para conocer de dicha contravención por estimar que ello era de competencia de los Juzgados de Policía Local y no de juzgados civiles.

Se señala que el fallo impugnado incurre en un error de derecho al no declarar nulas determinadas cláusulas del contrato, la segunda y la octava, infringiendo los artículos 16 letra c) y 23 de la ley N°19.496, y el artículo 19 n°4 de la Constitución en relación al artículo 85 del Código Procesal Penal.

Por último, que se infringió el artículo 24 en relación al 53 C de la Ley, al no aplicarse un multa por cada infracción.

Decisión

Respecto a la primera cuestión, es decir, sobre la falta de pronunciamiento acerca de la infracción al artículo 17, relativa al tamaño de la letra utilizada en los tickets, la Corte Suprema establece:

“QUINTO: Que el artículo 50 A de la ley en estudio, en su inciso 2°, dispone que los procedimientos de las causas en que esté involucrado el interés colectivo o difuso de los consumidores serán de competencia de los tribunales ordinarios, y si bien hace referencia a las infracciones establecidas en los artículos 16, 16 A y 16 B de la misma ley, no restringe su competencia al conocimiento exclusivo de tales contravenciones.

En efecto, si bien la Ley N°19.496 contempló diversos procedimientos, tratándose de las acciones deducidas en el interés difuso de los consumidores el legislador consideró necesario que el conocimiento de las mismas fuera entregado a los tribunales ordinarios, en atención al bien jurídico comprometido y los efectos que en estos casos producen las sentencias. En consecuencia, el factor que determina la competencia no se circunscribe únicamente a una infracción específica, pues lo relevante es dilucidar si la conducta que se reprocha afecta o no al interés difuso o colectivo de un grupo indeterminado de personas. Es por tal razón que se le otorga al Sernac, entre otros, la facultad de presentar este tipo de acciones ante la justicia ordinaria, recogiendo así la necesidad de proteger a un gran número de consumidores cuya identificación resulta engorrosa.

SEXTO: Que lo expuesto permite concluir que aun cuando la infracción del artículo 17 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores no aparece mencionada en el artículo 50 A,

la acción deducida basada en dicha transgresión puede ser conocida por el respectivo juzgado civil, en la medida que de la exposición efectuada en la demanda aparezca que aquella afecta al interés difuso o colectivo de los consumidores.

(...)

SÉPTIMO: Que por lo reseñado anteriormente no cabe más que concluir que los jueces, al omitir pronunciamiento respecto de la infracción al artículo 17 de la citada ley por estimar que la acción deducida sería de competencia exclusiva de los Juzgados de Policía Local, vulneraron el artículo 50 A en relación con el mencionado artículo 17, infracción que ha influido en lo dispositivo de la sentencia ya que de la simple revisión de los tickets de entrada se aprecia que el tamaño de la letra es inferior al exigido por la ley y, en tal contexto, estando constatada la infracción, la acción debió haberse acogido.”

La Corte acoge el recurso, dictando sentencia de reemplazo en la cual elimina el razonamiento vigésimo cuarto del fallo de primer grado en el cual se refería a la competencia para conocer respecto de la infracción del artículo 17, declarando:

“**TERCERO:** (...) En consecuencia, en relación a este punto, la demanda debe ser acogida y, por ende, las cláusulas que no cumplan con dicho requisito no producirán efecto alguno respecto del consumidor, debiendo disponerse la cesación de esta conducta conforme al artículo 50 de la Ley 19.496.

(...)

I.- Se revoca la sentencia en alzada de catorce de septiembre de dos mil quince, que se lee a fojas 473 y siguientes, en cuanto rechazó pronunciarse respecto de la infracción al artículo 17 inciso primero de la Ley N°19.496 y, en su lugar, se declara que la demandada ha incurrido en dicha contravención, quedando por ende sin efecto las cláusulas incluidas en los ticket de entrada a que se refiere el fundamento tercero de esta sentencia, cuya letra no cumple con el tamaño mínimo exigido por la ley, debiendo la empresa ajustar su conducta futura a lo dispuesto en la norma citada.

Se precisa que la sanción a esta contravención queda incluida en la multa máxima de 50 UTM impuesta en el fallo que se revisa.”

Respecto de la segunda cuestión, en relación a la abusividad de las cláusulas, se señala que:

“**DÉCIMO TERCERO:** Que la cláusula segunda impugnada por el SERNAC, publicada tanto en la página web de la demandada como en el ticket de las entradas, señala: “*Las entradas son vendidas por “TICKETFACIL” (EMPRESA) como agente o en nombre del “ORGANIZADOR”. El mismo es el responsable del evento a realizarse, y las condiciones del mismo están sujetas a las condiciones determinadas. Antes de confirmar su compra, es importante que revise atentamente la selección por usted realizada: el evento, la selección, precio de las localidades, ya que una vez que la compra está autorizada no se aceptaran cambios, devolución, reintegro, ni cancelación de la misma*”.

Se objeta esta estipulación por supuesta infracción a lo dispuesto en el artículo 16, letra e) de la Ley N°19.496, argumentando que su tenor revelaría la intención del proveedor de no asumir responsabilidad frente a eventuales incumplimientos o modificaciones sobrevinientes de cualquier naturaleza, exponiendo al consumidor a una situación de indefensión.

Sin embargo, de la lectura del texto antes transcrito resulta claro que la disposición se refiere exclusivamente a las condiciones de la venta, en cuanto establece que antes de confirmar la compra debe el consumidor revisar atentamente la selección que haya realizado, pues los errores en que incurra no podrían dar lugar a cambios, devolución, reintegro o cancelación de

la operación de compra. Lo que aquí se estipula no alcanza a posibles suspensiones del espectáculo u otros imprevistos, situaciones que estaban reguladas en otras cláusulas que fueron ya invalidadas en la sentencia que se revisa.

No se advierte, en consecuencia, la existencia del abuso que en este capítulo se denuncia, desde que la estipulación en análisis no establece una limitación absoluta de responsabilidad frente al consumidor ni atenúa las obligaciones del intermediario reguladas en el artículo 23 de la ley citada. No es tampoco una cláusula que pueda atentar en contra de la buena fe o causar un detrimento al consumidor, ni afectar el equilibrio de las partes en la medida que no se advierte un plano de desigualdad de conocimiento entre los contratantes. Por ende, en relación a este acápite, los jueces no han incurrido en el error de derecho que se les atribuye.

DÉCIMO CUARTO: Que, a continuación, el demandante ha objetado la cláusula octava de los tickets de entrada, la que dispone: *“El portador de este boleto acepta ser revisado previo ingreso al recinto de la presentación, si ello es requerido, para evitar su acceso con bebidas alcohólicas, botellas, latas, paraguas, bengalas o fuegos artificiales, drogas, armas, grabadoras, cámaras de cualquier tipo, o cualquier otro artículo no autorizado, y está consciente que ello puede ser una condición para su ingreso al recinto. Se podrá impedir el ingreso al portador de este boleto al recinto de la presentación o, en su caso, podrá ser desalojado de dicho recinto, si portara cualquiera de los objetos antes indicados o si su conducta es ofensiva o induzca al desorden; en cualquiera de estos casos, dicho tenedor no ser reembolsado de cantidad alguna”.*

(...)

DÉCIMO QUINTO: Que se reconoce en doctrina el derecho de admisión, entendido como la facultad de los titulares de establecimientos abiertos al público y de los organizadores de espectáculos o actividades recreativas para condicionar el acceso y permanencia de las personas al recinto respectivo en condiciones de igualdad, sin discriminación arbitraria, sin afectar la dignidad de las personas y con pleno respeto de las garantías fundamentales. El reconocimiento de este derecho se justifica en cuanto el empresario debe desarrollar su actividad en condiciones que brinden seguridad a las personas, evitando riesgos que puedan poner en peligro o causar daños o molestias a los asistentes, restringiendo el ingreso de personas que porten armas, bebidas alcohólicas, drogas o elementos que pongan en peligro a quienes se encuentren al interior del recinto.

(...)

DÉCIMO SEXTO: (...) No se advierte, por ende, que exista una afectación al interés general de los consumidores, toda vez que la finalidad que persigue la cláusula no es más que disciplinar el acceso a un evento masivo con el fin de resguardar la seguridad de todos los asistentes, determinando que ciertos elementos, por su peligrosidad, no se encuentran permitidos. Se intenta de este modo resguardar los intereses de un grupo indeterminado de personas, quienes desean asistir a un evento masivo en las mejores condiciones de seguridad y no ser víctimas de actos que puedan atentar en contra de su vida o integridad física, lo que se relaciona con el derecho del organizador de un espectáculo o actividad recreativa para determinar ciertas condiciones de acceso al establecimiento, derecho de admisión que, como antes se dijo, ha sido reconocido expresamente en nuestra legislación respecto de los encuentros de fútbol profesional para prevenir los peligros que pueden presentarse en un espectáculo masivo y á que pueden generar responsabilidad para quien tiene a su cargo la organización del evento.”

DÉCIMO NOVENO: Que a continuación corresponde analizar el último capítulo del presente arbitrio, en el que se denuncia la infracción al artículo 24 en relación al 53 C de la Ley N°19.496, en cuanto no se aplicó una multa por cada infracción.

Al respecto los jueces del fondo condenaron a la demandada al pago del máximo de la multa establecida por el legislador, esto es, 50 U.T.M., atendida la cantidad de cláusulas declaradas nulas por considerarse abusivas y el potencial número de personas que podrían haber resultado perjudicadas con dicha estipulación. Sin embargo, no se dio lugar a la solicitud del demandante de aplicar la multa por cada una de las infracciones, por cuanto estimaron que ello implicar a sancionar más de una vez un mismo hecho, “lo que los principios jurídicos sancionatorios repelen”.

(...)

VIGÉSIMO PRIMERO: Que el artículo 24 de la ya citada ley establece que “*las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente*”. Para su determinación el legislador ha dispuesto que “*el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor*”.

Así, el legislador le otorga al juez una potestad sancionadora, que no es más que una manifestación del ius puniendi estatal y que debe aplicarse entonces bajo los principios que la inspiran. Por ende, si se considera que -como sucede en este caso- cada infracción dice relación con un mismo e idéntico bien jurídico protegido, en la medida que la Ley N°19.496 no excluye la posibilidad de acumular los hechos denunciados, no hay razón alguna para no hacer efectiva la facultad de imponer una pena única a la totalidad de las infracciones.”.

Respecto a estas dos últimas cuestiones, la sentencia de reemplazo confirma lo fallado en la sentencia apelada, es decir, se rechaza la abusividad de las cláusulas segunda y octava y la solicitud de que se aplique la multa por cada una de las infracciones, condenando a la demandada únicamente al pago de 50 UTM.

Comentario

La sentencia resulta relevante, ya que la interpretación y análisis que realiza la Corte Suprema respecto del artículo 50 A inciso segundo en relación al artículo 17, es sumamente importante, al declarar que las acciones en defensa del interés difuso de los consumidores que no sean fundadas en los artículos 16, 16 A y 16 B, podrán ser interpuestas con debido fundamento respecto del interés difuso. Interpreta el artículo 50 A, en el sentido que este no restringe la competencia de los tribunales ordinarios para conocer única y exclusivamente de los artículos mencionado en él. Señala que el factor que determina la competencia no es aquella infracción específica de tales artículos, sino aquella conducta que afecta al interés difuso de los consumidores, en la medida de que la afectación sea debidamente argumentada. Esta interpretación es sumamente importante, ya que puede significar que se interpongan demandas por el interés difuso de los consumidores respecto de infracciones de otros artículos de la Ley N°19.496.

Respecto del análisis de las cláusulas, estamos de acuerdo con los criterios utilizados para no declarar nulas tales disposiciones, en razón del derecho de admisión, sumamente reconocido en la doctrina chilena, debido a que se busca también proteger a los demás consumidores en situaciones de eventos masivos. Además, es efectivo que una de las cláusulas no es una reserva de derechos, ya que lo que hace es señalar que ellos no serán responsables de hechos que no les son imputables y que tampoco tienen relación directa con sus acciones.