

Corte Suprema, 10 de abril de 2023

“Servicio Nacional del Consumidor con Comercializadora S.A.”

Rol N°	14563-2021
Recurso	Casación en la forma y en el fondo
Resultado	Rechazados
Voces	Non bis in idem, prueba de los daños colectivos
Normativa relevante	Artículo 1 N°6, 3 inciso primero A), 17 B, 24, 51 N°2, 53 C, 54, 54 A, 55 de la Ley N° 19.496; artículo 170 numeral 6°, 768 numeral 5° del Código de Procedimiento Civil.

Resumen

Servicio Nacional del Consumidor deduce demanda por vulneración al interés colectivo y difuso por inobservancia de la Ley N° 19.496 en contra de Comercializadora S.A. ante el 5° Juzgado Civil de Santiago.

Dicha acción tiene como fundamento la práctica en que incurrieran los dependientes de la demandada, consistente en que, al momento en que los consumidores se acercaban a la caja a pagar ciertos productos electrónicos, teléfonos celulares y muebles o colchones, los dependientes de la demandada contrataban, unilateralmente y sin el consentimiento del consumidor, un seguro de garantía extendida que cubría riesgos relacionados con el producto adquirido.

El 5° Juzgado Civil de Santiago con fecha 22 de noviembre de 2017, condenó a la demandada al pago de 50 UTM por concepto de multa, ordenó la restitución de los montos pagados por los consumidores con motivo de la contratación unilateral del producto “Plan de Servicio” (“Certificado electro”, “Certificado muebles y colchones”), junto con declarar abusivas cláusulas de los contratos antes mencionados.

En contra de esta decisión, el Servicio Nacional del Consumidor interpuso recurso de casación en la forma N° 5 del artículo 768 del Código de Procedimiento Civil en relación al artículo 170 N° 4 alegando falta de fundamento de hecho y derecho; y recurso de apelación por no acoger todas las infracciones de la Ley N° 19.496 ni cláusulas abusivas alegadas. Por su parte, Comercializadora S.A. interpuso recurso de nulidad alegando que no se configuró la infracción del artículo 3 inciso primero letra a) de la ley antes mencionada. Los ministros de la 3° Sala de la Corte de Apelaciones rechazaron todos los recursos deducidos, confirmando el fallo de primer orden.

Ante el fallo emitido por la Corte de Apelaciones de Santiago, ambas partes interpusieron recurso de casación en el fondo, SERNAC alegando la errónea aplicación de la Ley N° 19.496 por la errónea calificación del contrato objeto de discusión, y por no tratar de forma separada la contratación unilateral de la no entrega de información; y el demandado alegando que no incurrió en una “práctica generalizada” habiendo adjuntado prueba que así lo respalda. Adicionalmente el Servicio Nacional del Consumidor interpuso recurso de casación en la forma por la causal contenida en el numeral 5° del artículo 768 del Código de Procedimiento Civil, que relaciona con el numeral 6° del artículo 170 del mismo cuerpo normativo, por no pronunciarse el fallo sobre lo solicitado por la parte.

La Corte Suprema rechaza cada uno de estos recursos respaldando las decisiones del 5° Juzgado Civil de Santiago y de la Corte de Apelaciones.

Hechos

“VISTO: En este juicio especial de la Ley N° 19.496 sobre acción colectiva por vulneración al interés de los consumidores, seguido ante el Quinto Juzgado Civil de Santiago causa Rol N° 34.039-2017, caratulada “SERNAC Con Comercializadora S.A.” el mencionado servicio dedujo demanda por vulneración al interés colectivo y difuso de los consumidores por inobservancia de la Ley N 19.496.

Funda su pretensión, en que la demandada habría faltado a la citada normativa, mediante la realización de conductas lesivas al derecho básico de los consumidores a la libre elección de bienes y servicios, así como a la información veraz y oportuna respecto de estos últimos. Sostiene que la conducta consiste en que, al momento en que los consumidores se acercan a la caja a pagar ciertos productos electrónicos, teléfonos celulares y muebles o colchones, los dependientes de la demandada contratan unilateralmente y sin el consentimiento del consumidor, un seguro de garantía extendida que cubre riesgos relacionados con el producto que se adquiere, lo que se traduce en una imposición unilateral de la contratación de un seguro, confiriéndole valor al silencio en la etapa de celebración del contrato, ya que, al consumidor sólo se informa su valor, una vez que la contratación se ha concretado, esto es, al momento en que accede a la boleta emitida por el proveedor donde consta la incorporación del producto Plan de Servicio, sin que pueda, en dicha instancia la opción de aceptar o rechazar dicho seguro.

Agrega, además, que dicho servicio se encuentra asociado a una póliza de seguros por robo y daños de los productos, los que forman parte de un mismo contrato y que incluyen cláusulas que deben ser consideradas como abusivas y consecuentemente declaradas nulas por el tribunal, el que debe ordenar las restituciones e indemnizaciones que correspondan (...)”

Decisión

EN CUANTO AL RECURSO DE CASACIÓN EN LA FORMA DE SERNAC:

“PRIMERO: Que el recurrente sostiene que el fallo incurre en el vicio sancionado en el numeral 5° del artículo 768 del Código de Procedimiento Civil, que relaciona con el numeral 6° del artículo 170 del mismo cuerpo normativo, en relación al artículo 24 y 53C, literal b) y 16, literales a) y g) de la Ley N° 19.946, por carecer la sentencia de la decisión del asunto controvertido, vicio que se configuraría por cuanto el fallo no se pronunció acerca de la aplicación de una sanción infraccional y la consecuente imposición de una multa respecto de aquellas cláusulas que se declararon nulas por abusividad.

SEGUNDO: Que la sentencia cuestionada, tal como se lee en su parte resolutive, resuelve sobre todos los aspectos que el artículo 53 C de la Ley N° 19.496 le ordena pronunciarse y que se avienen al caso de autos y, en lo que interesa al arbitrio en examen, el correspondiente al literal: b) Declarar la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente. La suma de las multas que se apliquen por cada consumidor afectado tomará en consideración en su cálculo los elementos descritos en el artículo 24 y especialmente el daño potencialmente causado a todos los consumidores afectados por la misma situación.

De ese modo, lo que debía dictaminar la sentencia, al dar por concurrentes dos infracciones a la Ley N° 19.496, es la aplicación de la multa procedente, y tal pronunciamiento fue efectuado

en el resolutivo II del fallo de primer grado, por lo que no se ha incurrido en la omisión denunciada. Asunto muy diverso es lo que plantea el recurso, que podría entenderse como una falta de fundamentación de la decisión de no imponer la multa por cada infracción acogida y, eventualmente como un error de orden sustantivo en tal determinación, asuntos ambos que no pueden ser planteados ni resueltos en base a la causal de casación formal deducida.

De ese modo, la sentencia se pronuncia sobre los asuntos que el artículo 53 C le ordena dirimir, referentes a la multa e indemnización con que se condena a la demandada al acoger parcialmente la acción deducida, constituyendo los cuestionamientos que trata el recurso mediante la causal en estudio, sólo discrepancias sobre los razonamientos que llevaron a los sentenciadores a tomar dichas determinaciones, es decir, en verdad ataca lo decidido y no la falta de decisión.

EN CUANTO AL RECURSO DE CASACIÓN EN EL FONDO DE SERNAC:

SEXTO: Que, por otra parte, la sentencia de primera instancia, confirmada por la de segunda, conforme se lee de su considerando vigésimo quinto, señala que los seguros por daño y robo, asociados a la garantía extendida, constituyen un servicio adicional a aquella, que se ofrece como una prestación gratuita, cubierta directamente por el proveedor, concluyendo los sentenciadores que no resulta necesario señalar cuál sería el valor específico de aquellos seguros para el proveedor y, respecto de los cuales, no resulta aplicable lo dispuesto en el artículo 17 B de la Ley 19.496, toda vez que dicha norma resulta aplicable a contratos “de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero”, naturaleza que no comparte el servicio de garantía extendida.

OCTAVO: Que tal como ya quedó plasmado al relacionar los capítulos de nulidad sustancial que propone el impugnante, a través del primer grupo de normas infringidas, el Servicio reprocha que los jueces del fondo estimaran que el contrato de seguro asociado a la garantía extendida no constituía un seguro.

Al respecto, cabe señalar que el considerando vigésimo quinto del fallo de primer grado - confirmado por el de segunda instancia- indica que el proveedor ha contratado un seguro que se asocia a la garantía extendida, el que señala tanto la cobertura como el procedimiento de funcionamiento de tales seguros (seguro de daño accidental y seguro de robo con fuerza, en el caso de artículos electrónicos, seguro de robo en el caso de celulares y seguro de daño accidental en el caso de muebles y colchones) e indica, en el plan de servicio, el número bajo la cual la póliza se encuentra depositada en la Superintendencia de Valores y Seguro, detallando las exclusiones.

Precisa el fallo que dichos seguros constituyen un servicio adicional a la garantía extendida, puesto que cubren supuestos que no se incluyen dentro de la garantía de un producto y que la falta de entrega de mayores detalles al respecto no constituye una infracción al deber de información, por cuanto se trata de un servicio gratuito, que es cubierto directamente por el proveedor.

En dicho contexto y habiéndose establecido la existencia de dos contratos, uno de seguro y otro de garantía extendida, es que los sentenciadores no dieron aplicación a lo dispuesto en el artículo 17 B de la ley N° 19.496, en lo relativo al sello SERNAC, por cuanto aquella disposición resulta aplicable a los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, naturaleza que no comparte el servicio de garantía extendida.

Por su parte, la sentencia de segunda instancia, confirmatoria de la de primera, en su considerando décimo séptimo señala “Claramente -tal como se razona en el motivo cuadragésimo segundo- la norma en análisis sólo reviste aplicación en los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y en general, de cualquier producto financiero, calidad que no detenta la garantía extendida objeto del presente arbitrio, razón por la que el recurso será desestimado en este acápite”.

De lo que se advierte que los sentenciadores, a diferencia de lo sostenido por la recurrente, no alteraron la naturaleza jurídica del contrato de seguro asociado a la garantía extendida, sino que hicieron una clara distinción entre éste y la garantía extendida, respecto de la cual, estimaron que no resulta aplicable lo dispuesto en el artículo 17 B letras a) y f) de la Ley 19.496, por lo que es posible concluir que no se advierten las infracciones denunciadas en este primer grupo de normas que se dicen infringidas, por lo que el recurso deberá ser desestimado a su respecto.

NOVENO: Que, a continuación, el Servicio reclama que los sentenciadores estimaron erradamente que la infracción al artículo 3, inciso primero literal a) y aquella contenida en la letra b), poseían la misma identidad en cuanto a los hechos y fundamentos, desestimando su sanción infraccional por separado, invocando para ello el principio de non bis in idem. Indica que una adecuada interpretación de la normativa citada imponía sancionar a la demandada por ambas transgresiones lo que, a su vez, debió considerarse al momento de calcular el monto de la sanción.

DÉCIMO: Que, conforme a las directrices otorgadas por el legislador en la ley que regula la materia, en el ámbito contravencional, corresponde al sentenciador determinar la infracción y la sanción que ha de imponerse. Para la determinación del monto de esta última, el legislador proporciona al juez ciertos factores o criterios que deben considerarse, sin perjuicio de los habituales elementos interpretativos cuando el tenor de las normas involucradas así lo requiera.

Es por lo anterior que el cuántum de la multa no puede determinarse aplicando un criterio numérico -vinculado al número de disposiciones infringidas por la conducta contravencional del proveedor- sino que éste debe fijarse considerando las características de las conductas involucradas, si éstas son subsumibles en otras y si existe una sanción especial, todo ello en atención a los principios de tipicidad y especialidad.

UNDÉCIMO: Que respecto del principio non bis in idem esta Corte ha tenido la oportunidad de sostener que está íntimamente vinculado a los principios de legalidad y tipicidad, pues deriva de estos, en cuanto lo que se persigue es impedir la doble punición.

DUODÉCIMO: Que, es del caso señalar que, tal como lo exponen los jueces del fondo, fundándose la hipótesis infraccional en la falta de entrega de información, aquella se contiene necesariamente en los mismos supuestos de hechos reclamados a propósito de la infracción al artículo 3 letra a) de la Ley N° 19.946, cuya concurrencia se constató en la sentencia, a saber contratar unilateralmente el servicio de garantía extendida sin la autorización del consumidor, por lo que teniendo presente el principio del non bis in idem, en tanto limitante a la actividad punitiva del Estado, es correcto descartar sancionar, además, a la demandada por la falta de entrega de información.

Así las cosas, no lleva la razón el recurrente de casación cuando postula que la pretensión sancionatoria por ambas infracciones por separado no transgrede el principio non bis in idem, pues entre ambas conductas existe una necesaria vinculación.

DÉCIMO CUARTO: Que, finalmente, respecto de las alegaciones de infracción al artículo 53 C de la Ley N°19.496, al no acoger la pretensión alegada por el Servicio de ordenar que las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones respecto de los consumidores se efectuaran, sin necesidad de la comparecencia de los interesados, cabe señalar que es un hecho no controvertido que la sentencia condenó a la demandada a restituir a los consumidores afectados lo pagado por concepto de contratación unilateral del producto “Plan de Servicio”, sumas que se reajustarán y devengarán intereses, precisando en su fundamento quincuagésimo quinto, que en cuanto a la forma de pago de aquella, que una vez ejecutoriada la sentencia, cada consumidor afectado deberá comparecer dentro del plazo de 90 días corridos a contar desde la publicación del último de los avisos, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 C de la Ley N° 19.946, acompañando la boleta o comprobante en que figure el cobro indebido.

DÉCIMO QUINTO: Que de la lectura del recurso y argumentos esgrimidos por el impugnante, resulta que el debate se circunscribe a la forma y modalidades en el pago de las indemnizaciones y, sobre el particular, el recurrente sostiene que ello debe efectuarse en forma automática, dado que la empresa demandada cuenta con la información necesaria para individualizar a los afectados y proceder así al pago de la indemnización que a cada uno corresponda, invocando lo dispuesto en el artículo 53 C de la Ley 19.496.

Al respecto cabe señalar que una vez concluida la fase declarativa con la dictación de la sentencia que atribuye responsabilidad al demandado, los interesados pueden comparecer al De este modo, la decisión de los sentenciadores del grado de ordenar que una vez ejecutoriada la sentencia, cada consumidor afectado deberá comparecer dentro del plazo de 90 días corridos a contar desde la publicación del último de los avisos, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 C de la Ley N° 19.946, acompañando la boleta o comprobante en que figure el cobro indebido, no ha infringido lo dispuesto en el artículo 53 C de la Ley N° 19.496, por cuanto ello corresponde a una decisión que podrá adoptarse en la ejecución del fallo, dependiendo de la situación particular de cada consumidor.

A mayor abundamiento, los únicos elementos probatorios con que se ha pretendido demostrar que la demandada cuenta con los antecedentes necesarios para la individualización de cada consumidor afectado, no son suficientes.

juicio haciendo valer su derecho a la indemnización o reparación o hacer reserva de sus derechos para perseguir la responsabilidad ya declarada en un juicio diverso, lo que permite la determinación definitiva del número e identidad de consumidores afectados y les proporcionar los medios para hacer valer el derecho que la sentencia declarativa les reconoce a obtener la indemnización o reparación que corresponda.

EN CUANTO AL RECURSO DE CASACIÓN EN EL FONDO DEL COMERCIAL S.A.:

DÉCIMO NOVENO: Que para abordar estos cuestionamientos, corresponde aclarar que las normas reguladoras de la prueba se entienden vulneradas, fundamentalmente, cuando los sentenciadores invierten el onus probandi, rechazan las pruebas que la ley admite, aceptan las que la ley rechaza, desconocen el valor probatorio de las que se produjeron en el proceso cuando la ley les asigna un determinado de carácter obligatorio o alteran el orden de precedencia que la ley les diere.

Como se aprecia, se trata de infracciones a normas básicas de juzgamiento que contienen deberes, limitaciones o prohibiciones a que deben sujetarse los sentenciadores. Luego, los jueces del fondo son soberanos para apreciar las pruebas dentro del marco establecido por las normas pertinentes. Por ello, no son susceptibles de ser revisadas por la vía de la casación las

decisiones basadas en disposiciones que entregan la justipreciación de los diversos elementos probatorios.

Sucede, sin embargo, que de acuerdo a lo previsto expresamente en el artículo 51 de la Ley N° 19.496, en el procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, el legislador no fija un valor probatorio tasado a las probanzas rendidas sino que consagra la potestad del tribunal de apreciarlas en conformidad a las reglas de la sana crítica, sistema que, conviene aclarar, no constituye una facultad que permita al sentenciador apreciar la prueba rendida a su arbitrio, sino que exige un razonamiento que explicita en forma clara y detallada cuáles fueron los principios de la lógica, los conocimientos científicos o las máximas de la experiencia que le permitieron inclinarse o preferir la prueba rendida por una de las partes por sobre la otra.

Y así, no obstante la mayor amplitud en el margen de libertad otorgado para ponderar la prueba, el sistema de la sana crítica impone reglas concretas y claras que no pueden ser desconocidas por los jueces al momento de utilizarlo. No es un sistema enteramente libre -y por tanto subjetivo- como el que faculta, por ejemplo, para apreciar la prueba en conciencia.

VIGÉSIMO: Que, por lo recién explicado, la verificación de la adecuación del sistema de valoración probatoria a las reglas de la sana crítica no supone ni implica valorar nuevamente los hechos, pues tal labor excedería los márgenes del recurso y la competencia de este Máximo Tribunal. Lo propio de la sede de casación es comprobar si el razonamiento jurídico del juez al establecer los hechos se ha adecuado a las reglas que impone el sistema de sana crítica; es decir, examinar cómo han gravitado y qué influencia han ejercido los medios de prueba en él a la hora de arribar a la decisión que ha consignado en la sentencia, revisando la manera o forma en que se ha ponderado las pruebas, mas no el material fáctico de la ponderación, pues si la ley le ha encomendado apreciar el material probatorio de acuerdo con estas reglas, el recurso de casación en el fondo sólo puede tener por objeto custodiar el respeto y la correcta aplicación de las mismas en el razonamiento que se consigna en la sentencia.

En consecuencia, tocará a este tribunal abocarse a estudiar cómo los sentenciadores han efectuado tal razonamiento en la medida que la manera de proponerse el arbitrio se lo permita; esto es, indicando con exactitud cuáles reglas de la sana crítica han sido inobservadas, lo que implica explicar suficientemente de qué manera se han transgredido los principios del correcto entendimiento y de la lógica, las máximas de la experiencia y del conocimiento científicamente afianzado, demostrando, además, con la misma rigurosidad y claridad, el correcto modo de aplicar tales parámetros, lo que no acontece en la especie, puesto que la impugnación se ha limitado a invocar la transgresión a lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley, extendiéndose a consideraciones relativas a la valoración de la prueba, pero sin ofrecer argumentación alguna destinada a evidenciar la vulneración a las leyes de la lógica o las máximas de la experiencia y el conocimiento científicamente afianzado y que habrían permitido alterar el sustrato fáctico asentado por los jueces del fondo. Esta forma de fundamentar el recurso, atendido que no compete a esta Corte ponderar probanzas, obliga a desestimarlos en este extremo.

No obstante aquello, resulta propicio explicar la improcedencia de los argumentos que se esgrimen para fundarlo. En efecto, el recurrente se esmera en convencer del error en que se incurre al establecer como práctica habitual la contratación de las garantías extendidas de ciertos productos sin la voluntad de los consumidores y por haber soslayado documentos que dan cuenta de la adopción de medidas para cesar con dicha conducta y aquellos que dan cuenta de la restitución de dineros a los consumidores afectados.

Cabe apuntar que se acompañaron a estos antecedentes 297 formularios únicos de atención de público que dan cuenta de diversos reclamos realizados en contra de la tienda Hites por la contratación de los servicios de garantía extendida en las sucursales de Antofagasta, Rancagua, Estación Central, San Bernardo, Maipú; Ahumada, Temuco y Alameda, las que permiten tener por acreditado que dicha práctica no era una conducta aislada, como acertadamente razonó el juez de primera instancia, lo que fue confirmado por el de segunda.

No obsta a aquello que la demandada haya tomado las providencias necesarias para el cese de dicha conducta ni que se haya arribado a acuerdos o restituciones con algunos consumidores, toda vez que ello no altera el hecho de que no se trataba de casos aislados como pretende hacerlo ver el recurrente, de modo que no se vislumbra la infracción de ley alegada, por lo que corresponde el rechazo del presente recurso a su respecto.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que en lo que atañe a la infracción a los artículos 21 y 16 letras a) y g) de la Ley N° 19.496, por las razones expuestas en los considerandos trigésimo quinto y trigésimo noveno del fallo de primer grado -confirmado por el de alzada- los jueces del fondo concluyeron que lo consignado en la cláusula segunda del Plan de Servicio Celulares y Electro, la frase “El nuevo producto podrá ser de menor valor al producto original indicado en la boleta de compra, siempre y cuando el producto nuevo cumpla con las características principales del producto original; en la cláusula tercera y cuarta del Plan de Servicio Muebles y Colchones, la frase “El valor mínimo a pagar podrá ser menor que el valor boleta, desde que el producto nuevo cumpla con las características principales del dañado”; en la cláusula tercera párrafo final del Plan de Servicio Celulares y Electro, la frase “o si la información entregada a Hites y/o al servicio técnico autorizado resulta ser falsa o engañosa”, y, en la cláusula sexta del Plan de Servicio Muebles y Colchones, la frase o si la información entregada resulta ser falsa o engañosamente inexacta”, se encuadran dentro de las hipótesis descritas en los literales a) y g) del artículo 16 de la Ley N°19.496, motivo por el cual declaran que éstas son abusivas y, consecuentemente nulas y de ningún valor, debiendo reputarse que no forman parte del Contrato dentro de los que se hayan insertas.

En este punto, en materia de consumo, el carácter abusivo de las estipulaciones contractuales está determinado por el perjuicio del adherente consumidor y en beneficio del predisponente proveedor. Así, la normativa que regula el consumo se establece bajo un supuesto de existir asimetría contractual donde es descollante la posición dominante del proveedor, protegiendo al consumidor al hacer irrenunciables anticipadamente los derechos que la ley consagra en su favor.

Por otra parte, es menester precisar que la consideración del carácter abusivo de una cláusula es una cuestión que importa una apreciación sobre el contenido de la estipulación en cuanto a la extensión de las prerrogativas que confiere a una de las partes y posición en que coloca o puede colocar a la contraparte.

En estas circunstancias, comparte esta Corte la decisión impugnada de que las articulaciones - en las partes indicadas- importan infracción al artículo 16 de la ley y específicamente a la situación prevista en la letra a) y g). En efecto, la facultad de entregar un producto al cliente de un menor valor al adquirido, otorga a una de las partes la facultad de dejar sin efecto el contrato o suspender unilateralmente su ejecución, actos que están prohibidos y declarados ineficaces en dicha norma. La fórmula legal -“no producirán efecto alguno”- tiene indiscutible connotación prohibitiva puesto que veda o proscribe de modo terminante la redacción de cláusulas de esa naturaleza sin que ellas puedan tener lugar bajo ninguna circunstancia o requisito. Siendo tal restricción absoluta, su aplicación debe ser cautelada de modo eficaz y no sólo por los tribunales

de justicia en el trance de juzgar la eficacia de estas articulaciones, sino igualmente por los sujetos imperados por esta normativa y por órganos administrativos cumpliendo labores de prevención, revisión y fiscalización. Los casos enunciados por el artículo 16 se han estimado eventos indiscutidos de cláusulas abusivas, por lo cual no pueden producir efectos en la relación proveedor-consumidor al no observar las limitaciones impuestas en razón del orden público económico y de los principios que deben presidir la contratación masiva entre proveedores y consumidores a fin de que ella cumpla la función económica de realizar, en algún grado, la equivalencia de las prestaciones, los beneficios mutuos y la conmutatividad. El contrato de adhesión también debe significar un acuerdo de voluntades verdaderamente concurrentes que procuren una relación que realice la garantía de reciprocidad y equivalencia de las prestaciones. En cambio, los términos de la cláusula que se analiza notoriamente se alejan de los fines que el ordenamiento ha considerado como reglas mínimas para el correcto tráfico de productos.

Es por ello que la estipulación que indica que el proveedor puede cumplir con su obligación entregando un producto de menor valor cuando el adquirido no tenga reparación, desatiende las necesidades del usuario, toda vez que el contrato no establece parámetros conforme a los cuales el proveedor determine si la reparación del producto es procedente o no, así como deja también en sus manos la elección de las características de un bien similar, dejando en situación de vulnerabilidad extrema a los usuarios de estos servicios con inminente riesgo para sus intereses patrimoniales pues el ejercicio de esa facultad altera de modo sustancial los términos y condiciones de la relación contractual. Y todo a partir de hechos o situaciones que libremente califica el propio demandado, debilitando al extremo el principio de la fuerza obligatoria que el contrato tiene para ambas partes y que reitera el artículo 12 de la Ley N° 19.496, al obligar a todo proveedor de bienes o servicios a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la prestación del servicio.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que lo mismo acontece con las cláusulas referidas a la caducidad del plan de servicios si la información entregada al proveedor o al servicio técnico autorizado resulta falsa o engañosa, por cuanto, también se deja a criterio de la demandada la determinación de la veracidad o no de la información proporcionada por el consumidor al servicio técnico, vedando a éstos de la posibilidad de contrarrestar dicha calificación, haciendo notable e injustificado el desequilibrio en las prestaciones que dicha estipulación impone.

Comentario

Este fallo es importante pues presenta un caso de abuso que afecta el interés colectivo de los consumidores, y la práctica condenada ocurre en un contexto sumamente cotidiano como lo es el instante de pagar un producto en caja en el interior de un local.

Además, es relevante en su contenido, puesto que las alegaciones de las partes tienen como eje central poner en discusión la correcta interpretación y aplicación de la Ley N° 19.496 por parte del tribunal ordinario y la Corte de Apelaciones de Santiago, lo que da como resultado que la Corte se pronuncie sobre diversas materias que rodean la discusión como lo son la non bis in ídem y la prueba según el modelo de la sana crítica.