

C.A. de Santiago

Santiago, diecisiete de diciembre de dos mil veintiuno.

Al folio 40, a todo, téngase presente.

**Vistos:**

**En cuanto a la excepción de cosa juzgada.**

**Vistos y teniendo presente:**

**Primero:** Que, con fecha veintisiete de septiembre del año en curso, se tuvo por evacuado el traslado conferido con fecha veinte de septiembre pasado respecto de la excepción de cosa juzgada deducida en lo principal de la presentación folio 25 y se dejó su resolución para definitiva.

Efectivamente, don EDUARDO ARRATE MENARÉ, abogado, por la parte demandada, Punto Ticket S.A., aduce que conforme lo admite el artículo 310 del Código de Procedimiento Civil, opone en este juicio excepción de cosa juzgada, en los términos y con los fundamentos que paso a exponer.

Por sentencia definitiva de fecha 12 de abril de 2019, dictada en juicio rol número C-4999-2016, entre Servicio Nacional del Consumidor, como demandante, y Punto Ticket S.A. y Productora de Eventos Pocker S.p.A., seguido ante el 25° Juzgado Civil de Santiago, se resolvió que su representada, en la actividad de su giro -venta de tickets para espectáculos de toda índole- no tiene la



calidad de intermediaria a los efectos del evento cuyas entradas vende y entrega, resultándole inaplicable el artículo 43 de la Ley 19.496.

El Servicio Nacional del Consumidor interpuso en contra de esa sentencia, conjuntamente, un recurso de casación en la forma y un recurso de apelación que, por sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago de fecha 01 de septiembre de 2020, dictada en el rol I.C. número 14.620-2019 (Civil), fueron rechazados, confirmándose en todas sus partes la sentencia de primera instancia.

El Servicio Nacional del Consumidor interpuso en contra de esa sentencia de alzada un recurso de casación en el fondo que, por sentencia de la Corte Suprema de fecha 13 de abril de 2021, dictada en el rol E.C.S. número 129.358-2020, se declaró inadmisibile por deficiencias en su formalización que el tribunal de casación consideró insalvables.

En el rol I.C. número 14.620-2019 (Civil), la Corte de Apelaciones de Santiago dictó y notificó con fecha 05 de agosto de 2021 la resolución que ordenó cumplir lo fallado por la Corte Suprema, y con fecha 19 de agosto de 2021 se dictó por el Tribunal de primera instancia la orden de cumplir la resolución. A contar de esa fecha, la sentencia de primera instancia del juicio entre estas partes, rol número C-4999-2016, seguido ante el 25° Juzgado Civil de Santiago quedó firme y ejecutoriada.



De acuerdo al artículo 175 del Código de Procedimiento Civil, las sentencias definitivas o interlocutorias firmes producen la acción o la excepción de cosa juzgada. Por su parte, el artículo 177 de ese Código permite alegar la excepción de cosa juzgada al litigante que haya obtenido en el juicio y a todos aquellos a quienes según la ley aprovecha el fallo, siempre que entre la nueva demanda y la anteriormente resuelta haya identidad legal de personas; identidad de la cosa pedida; e identidad de la causa de pedir, tercer elemento que ese artículo 177 entiende como el fundamento inmediato del derecho deducido en juicio.

Entre ambos juicios -este y el de rol número C-4999-2016 del 25° Juzgado Civil de Santiago- hay identidad de partes; en ambos el SERNAC obra como demandante y Punto Ticket S.A. es la demandada. En ambos juicios, a los fines de esta excepción, se ejercen acciones colectivas sancionatorias e indemnizatorias o compensatorias. Finalmente, el fundamento inmediato de la demanda del juicio rol C-4999-2016, fue la unilateral y anticipada atribución a Punto Ticket S.A. de la calidad de intermediaria entre los consumidores y la productora o prestadora del servicio consistente en el evento cuyos tickets o entradas vendió y entregó, en los términos del artículo 43 de la Ley 19.496 y asimismo, el fundamento inmediato de la demanda del presente juicio, para sustentar el supuesto carácter abusivo de determinadas cláusulas, es la



atribución a Punto Ticket de esa misma supuesta calidad de intermediaria.

Después de diversas consideraciones, concluye el incidentista que no puede sino admitirse que existe entre este juicio y el rol número C-4999-2016 del 25° Juzgado Civil de Santiago, fallado por sentencia firme, una identidad de partes -Servicio Nacional del Consumidor como demandante y Punto Ticket S.A. como demandada-, una identidad de objeto demandado -la aplicación de sanciones por supuestas infracciones a la Ley 19.496- e identidad de causa de pedir, en cuanto se solicita declarar la calidad de intermediaria de Punto Ticket S.A. en los términos del artículo 43 de la citada ley, para sostener la calidad de abusivas de las cláusulas sexta, décima y décimo cuarta de los "Términos y Condiciones" materia de este juicio, calidad que ha sido desechada por sentencia firme habida entre las partes, con autoridad de cosa juzgada. Así deberá declararse por la sentencia de alzada, acogiendo esta excepción, con costas en caso de oposición, sostiene.

Finalmente, pide "tener por opuesta excepción de cosa juzgada, darle la tramitación que ordena el artículo 310 del Código de Procedimiento Civil suspendiendo entretanto el decreto de autos en relación y, en definitiva, acogerla en los términos en que ha sido opuesta, con costas en caso de oposición contraria."



**Segundo:** Que, habiéndose otorgado traslado a la contraparte, ésta solicita el rechazo de la excepción, con expresa condena en costas, en mérito de los argumentos que desarrolla.

Para efectos de resolver sobre esta excepción, dice, luego de detallar los requisitos de la excepción opuesta, hay que detenerse en el requisito de idéntica causa de pedir, sobre el cual la jurisprudencia ha señalado que: "La identidad de causa de pedir, definida como "el fundamento inmediato del derecho deducido en juicio", se caracteriza por los hechos jurídicos y materiales en que se basan las respectivas demandas cuya confrontación corresponde efectuar para determinar su procedencia, cumpliéndose en ambos pleitos".

En este caso, al confrontar el antiguo juicio Rol N° C-4999-2016 del Vigésimo Quinto Juzgado Civil con el actual, se advierte que en ambos procesos la causa de pedir es sustancialmente diferente. En el juicio que se tramitó ante el Vigésimo Quinto Juzgado Civil de Santiago, los hechos que lo motivaron dicen relación con un concierto que se celebró el 24 de agosto de 2015 en el Movistar Arena Santiago, el que fue organizado por la Productora de Eventos Póker Spa y cuyas entradas fueron vendidas por Punto Ticket S.A.

En dicho concierto se verificaron infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, ya que éste comenzó más tarde de la hora convenida y, además, no se presentó la



cantante Marisela, pese a que su show era parte de los servicios ofrecidos por el proveedor y contratados por los consumidores. Por estos hechos, el Servicio Nacional del Consumidor presentó una demanda en contra de la productora del evento y de la ticketera, ejerciendo la acción infraccional, denunciando la vulneración de los artículos 3 inciso primero letra e); artículo 12 y 23 inciso primero de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor y, además, ejerciendo acción de indemnización de perjuicios, acciones que finalmente fueron rechazadas.

Agrega que en este juicio se demandó a Punto Ticket S.A. ya que en la página web [www.puntoticket.com](http://www.puntoticket.com) contiene un contrato de adhesión, el que está conformado por una serie de cláusulas que se calificaron como abusivas en los términos del artículo 16 de la Ley N°19.496. Por estos antecedentes, el Servicio Nacional del Consumidor demandó a Punto Ticket, ejerciendo acciones de ineficacia para obtener la declaración de abusividad y nulidad de las cláusulas, asimismo, ejerció acción infraccional con la finalidad que se condene el proveedor demandado por incluir cláusulas abusivas en su contrato y, finalmente, se solicitó la correspondiente indemnización de perjuicios. Al comparar ambos juicios se advierte de forma nítida que tanto sus supuestos jurídicos como de hecho son diferentes y, en consecuencia, es evidente que no hay idéntica causa de pedir entre los dos.



Añade que no se puede soslayar que en ambos procesos se argumentó que Punto Ticket S.A, era responsable frente a los consumidores en virtud de lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley N° 19.496, hipótesis que fue rechazada en el juicio tramitado ante el Vigésimo Quinto Juzgado Civil de Santiago y acogida en este juicio (al menos en primera instancia), pero este solo antecedente no permite arribar a la conclusión de que existe cosa juzgada entre ambos procesos judiciales.

En primer lugar, dice, porque no hay idéntica causa de pedir entre ambos. En segundo lugar, porque las sentencias por regla general producen efectos relativos, teniendo fuerza obligatoria solamente respecto a las causas en que actualmente se pronunciaren, en conformidad a lo prevenido en el artículo 3 del Código Civil. En tercer lugar, porque en un sistema como el nuestro, de derecho continental, el precedente no es vinculante. Y, en cuarto y último lugar, porque los criterios asentados por los tribunales de justicia, no son pétreos y mudan en el tiempo, siendo objeto de una revisión constante, que va evolucionando.

Por todos los motivos expuestos, indica, puede afirmarse que no concurren los elementos necesarios para acoger la excepción de cosa juzgada opuesta por la contraria.

Pide tener por evacuado el traslado conferido, rechazando la excepción de cosa juzgada, con costas.



**Tercero:** Que, en cuanto a la excepción deducida, hay que decir que ella no puede prosperar, debiendo ser desestimada, en primer lugar, por un defecto formal en el petitorio del escrito en el que ella fue opuesta, pues como aparece de lo que se transcribió, solo se pidió el acogimiento de la excepción, pero sin explicar ni solicitar lo que deriva del acogimiento de la misma, como excepción dilatoria, que no es otro que el de enervar la acción entablada. Esto último no fue planteado, de manera que se presentó un petitorio incompleto.

**Cuarto:** Que, en segundo lugar, la excepción no puede prosperar, porque ella se funda en un juicio totalmente diverso, tramitado ante otro tribunal, tratándose del proceso Rol N° C-4999-2016 del Vigésimo Quinto Juzgado Civil.

Se sabe que los requisitos de la cosa juzgada están establecidos en el artículo 177 del Código de Procedimiento Civil, según el cual "La excepción de cosa juzgada puede alegarse por el litigante que haya obtenido en el juicio y por todos aquellos a quienes según la ley aprovecha el fallo, siempre que entre la nueva demanda y la anteriormente resuelta haya:

- "1°. Identidad legal de personas;
- "2°. Identidad de la cosa pedida; y
- "3°. Identidad de la causa de pedir.

"Se entiende por causa de pedir el fundamento inmediato del derecho deducido en juicio."





En los procesos referidos la causa de pedir es diferente, ya que en el juicio que se tramitó ante el Vigésimo Quinto Juzgado Civil de Santiago, los hechos que lo motivaron dicen relación con un concierto que se celebró el 24 de agosto de 2015 en el Movistar Arena Santiago, el que fue organizado por la Productora de Eventos Póker Spa y cuyas entradas fueron vendidas por Punto Ticket S.A. Esto es, se trata de un evento específico.

En dicho concierto, de acuerdo con el SERNAC, se verificaron infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, ya que éste comenzó más tarde de la hora convenida y, además, no se presentó determinada cantante, pese a que su show era parte de los servicios ofrecidos por el proveedor y contratados por los consumidores. Por tales hechos, el Servicio Nacional del Consumidor presentó una demanda en contra de la productora del evento y de la ticketera, ejerciendo la acción infraccional, denunciando la vulneración de los artículos 3 inciso primero letra e); artículo 12 y 23 inciso primero de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor y, además, ejerciendo acción de indemnización de perjuicios, acciones que finalmente fueron rechazadas.

En cambio, en el juicio presente, se demandó a Punto Ticket S.A. debido a que en la página web [www.puntoticket.com](http://www.puntoticket.com) contiene un contrato de adhesión, el que está conformado por cláusulas que se calificaron como abusivas en los términos del artículo 16 de la Ley N°19.496. El Servicio Nacional del Consumidor



demandó a Punto Ticket ejerciendo acciones de ineficacia para obtener la declaración de abusividad y nulidad de las cláusulas, asimismo, ejerció acción infraccional con la finalidad que se condene el proveedor demandado por incluir cláusulas abusivas en su contrato y, finalmente, se solicitó la correspondiente indemnización de perjuicios.

Como se ve, no hay identidad de causa de pedir y ni siquiera de la cosa pedida pues, como se dijo, se trata de dos juicios diversos, tramitados antes tribunales distintos, uno de los cuales concluyó primero, restando el presente.

Lo único que existe es identidad legal de dos de las partes, pues en el juicio que se invoca las partes demandadas fueron dos y no solamente una como en el caso de la especie.

Las diferencias entre ambas acciones quedan de manifiesto con la simple confrontación de las respectivas demandas, sus contestaciones y lo resuelto.

Por estas consideraciones y en conformidad, asimismo, con lo que disponen los artículos 177 y 304 del Código de Procedimiento Civil, se declara que **se rechaza**, con costas, la excepción de cosa Juzgada opuesta en esta instancia por la parte demandada.

**En cuanto al fondo.**

**Vistos:**



Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción del N°3 de su considerando Vigésimo Segundo, así como el motivo Cuadragésimo Cuarto, todo lo que se elimina.

**Y teniendo en su lugar y además presente:**

**Quinto:** Que, efectivamente, tal como han afirmado tanto la parte demandante como la demandada, ambas apelantes, en el caso de la especie resulta improcedente aplicar el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil, esto es, reservar a las partes el derecho a discutir sobre la especie y el monto de los frutos o perjuicios para la etapa de ejecución del fallo o en otro juicio diverso. Por ello, lo resuelto sobre el particular en la sentencia en examen, que reservó la discusión sobre la especie y monto de los perjuicios, así como la determinación de los grupos o subgrupos, afectados, para la señalada etapa de tramitación del juicio resulta incorrecto.

Lo anterior, por aplicación del artículo 53 letra c) de la Ley N°19.496, en su texto vigente a la época de los hechos, que simplemente no lo permite.

Efectivamente, en primer lugar, el artículo 51 N°2 de dicho texto legal prescribe lo que sigue:

"2.- Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la



indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación. Con este fin, el juez procederá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53 A. Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil.”

Luego, el artículo 53 A dispone:

“Durante el juicio y hasta la dictación de la sentencia definitiva inclusive, el juez podrá ordenar, de acuerdo a las características que les sean comunes, la formación de grupos y, si se justificare, de subgrupos, para los efectos de lo señalado en las letras c) y d) del artículo 53 C. El juez podrá ordenar también la formación de tantos subgrupos como estime conveniente.”

Finalmente, el artículo 53 C establece lo que sigue, en las letras ya indicadas:

“En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá:...

“c) Declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de la indemnización o la reparación a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, cuando corresponda.”



"d) Disponer la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero. En el caso de productos defectuosos, se dispondrá la restitución del valor de aquéllos al momento de efectuarse el pago."

En el texto actual, el artículo 51 N°2 de la señalada ley es prácticamente igual, pues dispone:

"Artículo 51.- El procedimiento señalado en este párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. En este procedimiento especial la prueba se apreciará de acuerdo a las reglas de la sana crítica y se sujetará a las siguientes normas:..."

"2.- Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación. Con este fin, el juez procederá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53 A. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil."

Y el texto del artículo 53 C vigente:



"Artículo 53 C.- En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá:

"a) Declarar la forma en que tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

"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 A y especialmente el daño potencialmente causado a todos los consumidores afectados por la misma situación.

"c) Declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de la indemnización o la reparación a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, cuando corresponda.

"En aquellos casos en que concurran las circunstancias a que se refiere el inciso quinto del artículo 24, el tribunal podrá aumentar en el 25% el monto de la indemnización correspondiente.

"d) Disponer la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero. En el caso de productos



defectuosos, se dispondrá la restitución del valor de aquéllos al momento de efectuarse el pago.

**Sexto:** Que, tal como se desprende del examen de los antecedentes reunidos, en el presente caso no se acreditaron perjuicios, por lo que tampoco, como es obvio, se logró establecer su especie y monto, así como los grupos o subgrupos afectados, pues la prueba acompañada no resulta idónea ni suficiente para ello. Y, sin duda, es por ello que tal cuestión fue dejada para la etapa del procedimiento que anteriormente se señaló.

En efecto, en primer término, la demanda no especificó los daños y la demandante, SERNAC, acompañó al juicio y al efecto, un documento denominado "Informe de compensaciones", que fue elaborado por uno de sus dependientes, don Elías Carvajal Ahumada, quien prestó declaración igualmente, en el juicio, corroborando el señalado informe. Pero tratándose de una prueba generada por la misma parte, no se le puede atribuir ninguna fuerza probatoria, como por lo demás quedó dicho en el fallo que se revisa.

Tal es la carencia de evidencias en torno al daño pretendido, que en el escrito de apelación la parte demandante no mencionó ninguna que justificara su pretensión de tener por establecidos los perjuicios, limitándose a reproducir diversas disposiciones legales, a hacer presente la imposibilidad legal de reserva de la discusión sobre especie y monto



de los mismos, y afirmar, sin mayor sustento que "Así las cosas, habiéndose establecido por parte del Tribunal la existencia de perjuicios en los consumidores afectados y habiéndose acompañado prueba idónea al efecto, lo que correspondía era condenar a la demandada a indemnizar los perjuicios y, además, fijar los grupos y subgrupos de los consumidores afectados."

El fallo en examen, por su parte, afirma sin señalar en qué se basa, que existieron perjuicios, dejando la discusión que se mencionó, para otra etapa del juicio o para uno diverso.

Lo cierto es que la prueba ya señalada, que es la única existente, además de un disco compacto conteniendo la información de 3453 reclamos generados entre los años 2014 a 2018, ni aún apreciada bajo las reglas de la sana crítica, logran establecer la existencia de los perjuicios que no fueron identificados por la demandante, de tal modo que no cabe acoger la demanda, en dicha sección.

**Séptimo:** Que, en lo demás recurrido, los escritos de apelación de las dos partes no logran desvirtuar las conclusiones a que llegó la sentencia en examen, por lo que no cabe acogerlas.

Cabe aclarar que, no conteniendo la parte resolutive ninguna mención a los perjuicios demandados, no corresponde revocarla en lo referente a los mismos, sino solo hacer una aclaración al respecto, además de que se han





dejado sin efecto los motivos que contenían tal materia.

Por estas consideraciones y en conformidad, asimismo, con lo que disponen los artículos 186, 187, 223 y 227 del Código de Procedimiento Civil, se declara que, **se confirma** la sentencia apelada, de treinta y uno de agosto de dos mil veinte, pronunciada por el Duodécimo Juzgado Civil de Santiago, entendiéndose que su resolutivo IX, en el **rechazo de "la demanda en lo demás" se refiere también e incluye la indemnización de perjuicios solicitada** por la demandante, referida en los motivos previamente eliminados, la que por lo tanto queda igualmente desestimada.

Regístrese, notifíquese y, oportunamente, devuélvanse los autos.

Redacción del Ministro Mario D. Rojas González.

No firma la señora Villadangos, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo del fallo, por estar haciendo uso de su feriado legal.

N° Civil-5737-2021.





QXXYLLRPGP

Pronunciado por la Quinta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Mario Rojas G. y Abogado Integrante Francisco Javier Ovalle A. Santiago, diecisiete de diciembre de dos mil veintiuno.

En Santiago, a diecisiete de diciembre de dos mil veintiuno, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.  
A contar del 05 de septiembre de 2021, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.