

Santiago, quince de mayo de dos mil veintitrés.

VISTO:

En juicio ordinario Rol C-9248-2018 del Vigésimo Cuarto Juzgado Civil de Santiago, caratulado “Servicio Nacional del Consumidor con Punto Ticket S.A”, seguido por demanda de protección del interés colectivo de los consumidores, en contra de Recreo Producciones SpA o THE FANLAB y en contra de Punto Ticket S.A., por sentencia de dos de junio de dos mil veintidós, la Corte de Apelaciones de Santiago rechazó el recurso de casación en la forma deducido por SERNAC y confirmó la sentencia de primera instancia, apelada también por las demandadas, de quince de noviembre de dos mil veintiuno, que acogió parcialmente la demanda de protección del interés colectivo de los consumidores.

En contra de esta decisión la demandante dedujo casación en la forma y en el fondo y cada una de las partes demandadas dedujo recursos de casación en el fondo.

Se ordenó traer los autos en relación.

CONSIDERANDO:

- En cuanto al recurso de casación en la forma deducido por la demandante SERNAC:**

PRIMERO: Que, el recurso de casación formal de la parte demandante se sustenta en la causal del artículo 768 N° 7 del Código de Procedimiento Civil, esto es contener decisiones contradictorias. Afirma que es incomprensible que el tribunal de primer grado y la Corte de Apelaciones hayan reconocido la responsabilidad infraccional como se expresa en el considerando trigésimo cuarto del fallo y lo haya resuelto expresamente así en el punto VI de la parte resolutive, para posteriormente en el románico X de la misma, rechazar la demanda en lo relativo a la aplicación de multas.



Agrega que el fallo recurrido importa una contravención evidente al elemento lógico de la sentencia, ya que, el artículo 24 de la ley 19.496 establece un imperativo para el sentenciador en caso de que se verifique la existencia de contravenciones a las normas de protección de los derechos de consumidores, como ocurrió en la especie.

SEGUNDO: Que en este capítulo cabe señalar que la revisión de los antecedentes del proceso permite constatar que la demandante impugnó el fallo de primer grado mediante el recurso de casación en la forma y apelación. La Corte de Apelaciones de Santiago rechazó el referido recurso y confirmó el fallo. Pues bien, el recurso de casación que se revisa deberá ser desestimado, desde que impugna el rechazo del recurso de nulidad formal deducido en contra de la sentencia de primer grado, invocando la misma causal que le sirvió de sustento al recurso anterior y esgrimiendo los mismos argumentos, esto es, la de contener decisiones contradictorias. Al efecto, el artículo 63 N° 1 letra a) del Código Orgánico de Tribunales dispone que las Cortes de Apelaciones conocerán en única instancia de los recursos de casación en la forma que se deduzcan en contra de las sentencias dictadas por los jueces de letras de su territorio jurisdiccional. La palabra “instancia”, en este caso, está tomada en el sentido de que el fallo que resuelve el correspondiente recurso de casación en la forma no es susceptible de ningún otro recurso ni puede ser revisado, de consiguiente, por ningún tribunal superior. (Mario Casarino Viterbo, Manual de Derecho Procesal Orgánico, Quinta Edición Actualizada, Tomo I, página 161).

TERCERO: Que por lo expresado precedentemente el recurso de invalidez formal no podrá prosperar.

- II. **En cuanto al recurso de casación en el fondo deducido por la demandante SERNAC:**



CUARTO: Que respecto al recurso de casación en el fondo deducido por la demandante, se advierte que se denuncia infracción al artículo 54 de la ley 19.496 en relación con los artículos 19 y 20 del Código Civil. Asegura que se ha interpretado equivocadamente el precepto al establecer, a su juicio, de manera arbitraria dos grupos de consumidores afectados y ha establecido como requisito excluyente que éstos hayan reclamado los hechos ante el SERNAC con antelación a la demanda. Sostiene que el referido artículo 54 de la ley 19.496 consagra uno de los efectos y fines más relevantes del procedimiento colectivo, el denominado efecto erga omnes de la sentencia, que tiene por finalidad explícita que la sentencia sea aplicable a todos los consumidores afectados por los hechos que dieron origen al juicio.

En un segundo capítulo de casación, denuncia errónea interpretación y aplicación de los artículos 12, 24 y 53 C inciso primero de la ley 19.496 en relación al artículo 19 del Código Civil. Lo anterior por cuanto, según sostiene, una vez declarada la responsabilidad infraccional, debe imponerse el máximo de las multas contempladas en la ley, desde que dicha sanción constituye uno de los mecanismos principales, no sólo para castigar al proveedor que infringe la normativa de protección al consumidor, sino que también para cumplir una función disuasiva, en el sentido de desincentivar a las demandadas de incurrir en conductas infraccionales futuras.

III. En cuanto al recurso de casación en el fondo deducido por la demandada Recreo Producciones SpA

QUINTO: Que esta parte demandada funda su recurso de casación en el fondo en la denuncia de infracción de los artículos 402 del Código de Procedimiento Civil en relación a los artículos 19, 20, 21, 22, 23 y 24 del Código Civil. En un segundo capítulo invoca el artículo 45 del



Código de Bello como norma infringida. En tercer lugar denuncia la infracción de los artículos 1712 y 426 del Código Civil y, finalmente, la contravención del artículo 23 de la ley 19.496 en relación con los artículos 19 y 20 del Código Civil.

Al efecto, asegura que el tribunal invirtió la carga de la prueba, infringiendo con ello el artículo 1698 del Código Civil, pues no tuvo por acreditada la eximente de caso fortuito aun cuando su parte rindió abundante prueba para demostrar que la cancelación del grupo Aerosmith en toda su gira por Latinoamérica, se debió a una enfermedad de su vocalista. Agrega que se ha desatendido los principios y máximas de la sana crítica al no asignarle valor a la prueba rendida, lo que tuvo como consecuencia la infracción del artículo 45 del Código Civil cuyo tenor literal fue desatendido al descartar la configuración del caso fortuito. Denuncia también que los jueces del fondo no construyeron a este respecto presunciones, existiendo elementos más que suficientes para ello, que sirvan para materializar la realidad de los hechos, en orden a estimar el cumplimiento de la previsibilidad en los hechos. Finalmente, denuncia que no es jurídicamente posible que en el considerando trigésimo quinto se establezca que no hubo negligencia de las demandadas y que no obstante ello se haya acogido la demanda y se haya condenado por responsabilidad infraccional.

IV. En cuanto al recurso de casación en el fondo de la demandada Punto Ticket S.A

SEXTO: Que esta parte demandada reclama que a pesar de haberse establecido que las demandadas no actuaron con negligencia, se infringió el artículo 23 de la ley 19.496 en relación con el artículo 12 del mismo texto legal y los artículos 19, 20, 22 y 23 del Código Civil, desde que



para que exista responsabilidad infraccional se requiere que para la venta de un bien o en la prestación de un servicio, el proveedor haya actuado a lo menos con negligencia. Agrega que el tribunal, al desestimar las alegaciones de caso fortuito o fuerza mayor y entender que una enfermedad como la del vocalista de la banda Aerosmith no podría subsumirse dentro de las hipótesis del artículo 45 del Código Civil, infringió lo dispuesto en esa norma, así como lo establecido en el inciso 2° del artículo 1547 del mismo cuerpo legal.

Agrega que se infringió el artículo 43 de la ley 19.496, en relación con el artículo 1 numeral 2° de la misma y los artículos 19 y 20 del Código Civil, desde que la sentencia de primera instancia se limitó a señalar que Punto Ticket S.A., operó como intermediaria, lo que emana de las propias condiciones de venta, actuando como un agente de venta de la productora, que se relaciona directamente con los consumidores, a nombre de su mandante y que percibe una remuneración por tal servicio. Asegura que lo anterior es un error pues Punto Ticket se ha limitado a distribuir y vender las entradas, sin tener injerencia alguna en el Festival, de modo que tampoco pudo haber celebrado un acto de consumo con aquéllos que compraron entradas a través de su sistema.

SÉPTIMO: Que, para resolver los recursos de nulidad sustancial, se hace necesario precisar los siguientes antecedentes y circunstancias relevantes del proceso:

1. SERNAC dedujo demanda en juicio especial de la Ley N°19.496, sobre acción de protección del interés colectivo de los consumidores, en contra de Recreo Producciones SpA., o THE FANLAB y en contra de Punto Ticket S.A. Solicitó se declare la responsabilidad infraccional y que se condene a los proveedores demandados al máximo de las multas que establece la ley 19.496, por cada una de las



infracciones que da cuenta la demanda y por cada uno de los consumidores afectados, según lo dispone el artículo 53 C de dicha ley, o en subsidio, aquellas que el tribunal determine, conforme a derecho; se condene a los proveedores demandados, al pago de las indemnizaciones de perjuicios que procedan, que consideren todos los perjuicios sufridos por los consumidores afectados, incorporando al menos, la devolución íntegra del valor de la entrada, comprendiendo el monto denominado “cargo por servicio”, como asimismo, a cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente.

Fundó su pretensión en que THE FUNLAB, en calidad de productora del evento “Santiago Rock City”, llevado a cabo en la ciudad de Santiago en septiembre de 2017 y Punto Ticket, en su rol de intermediaria de la productora, conforme lo previsto en el artículo 43 de la ley 19.496, habrían incumplido los términos ofrecidos y contratados, causando perjuicios a los consumidores e incurriendo en infracciones a los artículos 3, inciso primero, letra e), 12 y 23 de la citada ley, dado que, los días 29 y 30 de septiembre de 2017, se realizó en el Estadio Monumental de Santiago, el evento ya citado, que reunió a diversas agrupaciones de rock, habiéndose publicitado, para el día sábado 30, a la banda Aerosmith, quien finalmente no se presentó, excusándose las demandadas en un problema de salud del vocalista del grupo.

Denuncia que los hechos detallados constituyen infracciones e incumplimientos, de los artículos 3, 12, 23 inciso primero y 43 de la ley 19.496, por lo que las demandadas están obligadas a indemnizar a los consumidores afectados, de todos los daños materiales y morales derivados del incumplimiento.

2. La demandada Punto Ticket S.A, solicitó el rechazo de la



demanda fundado en que los hechos objeto de las supuestas infracciones serían constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor. Opuso la excepción de falta de legitimación pasiva para ser demandada, por no tener injerencia en la organización del festival, por lo que no es posible atribuírsele responsabilidad alguna en los cambios de la parrilla programática, ni en las políticas de devolución de entradas, considerando que la responsable de lo anterior, era Recreo Producciones o The Funlab, como se desprendería de los términos y condiciones del festival.

3. Por su parte, Recreo Producciones SpA, señaló que la ausencia de la banda Aerosmith no dependió de su voluntad, sin perjuicio de lo cual, su representada, en forma voluntaria y como una forma de agradecer la fidelidad de los clientes y mejorar su experiencia, agregó una banda para el día 30 de septiembre y dispuso un 50% de descuento, rebaja o devolución, según fuera el caso, en el monto de la entrada para ese día y su cargo por servicio. Agregó que más de 27.222 personas asistieron al festival y aceptaron la devolución del 50%, quienes disfrutaron de las bandas que se presentaron durante los dos días, razones por las cuales no existirían perjuicios para quienes compraron entradas, ni menos para aquellos que asistieron al festival.

4. Que la parte demandante es una entidad jurídica, creada para la protección de los consumidores regidos por la Ley de Protección al Consumidor N° 19.496;

5. Que la demandada Recreo Producciones SpA, produjo y llevó a cabo el festival denominado Santiago Rock City, en el estadio Monumental, los días 29 y 30 de septiembre de 2017;



6. Que se promocionó, como parte del espectáculo del día 30 de septiembre de 2017, a las bandas de rock L.A. Guns, Ratt, Def Leppard y Aerosmith;
7. Que la banda de rock Aerosmith, no se presentó en el festival de rock, para el día señalado;
8. Que la parrilla programática del día 30 de septiembre de 2017, ya había sido modificada, debido a que el grupo Ratt, no se presentaría y fue reemplazado por el baterista Marky Ramone; mientras que la banda L.A. Guns, fue reemplazada, por la banda nacional, Kuervos del Sur;
9. Que la empresa contratada para la venta y distribución de boletos del festival de Rock, fue la demandada Punto Ticket S.A.; y
10. Que se informó al público que la banda Aerosmith no participaría, por enfermedad de su vocalista, ofreciendo la productora la devolución del 50% del valor de las entradas, del día en que se presentaría dicha banda.

OCTAVO: Que, la sentencia de primera instancia, acogió parcialmente la demanda, sobre la base de los siguientes hechos que tuvo por acreditados: a) Que la cancelación del grupo Aerosmith, lo fue por motivos de salud de su vocalista Steven Tyler, lo que implicó, además, la cancelación del show respecto al resto de su gira, por Sudamérica; b) que las demandadas, no tuvieron injerencia, ni control, sobre la cancelación de las bandas musicales, en especial, del grupo Aerosmith; c) que la gran mayoría de los consumidores que reclamaron ante el SERNAC, y de los que no concurrieron al festival, pese a haber comprado su entrada, lo hicieron por la no presentación del grupo Aerosmith; y d) que los



consumidores que no asistieron al festival y reclamaron ante el SERNAC, tenían como principal motivación para asistir al festival, el espectáculo del grupo musical Aerosmith. El tribunal concluyó que no existió negligencia por parte de las demandadas, en el cambio de parrilla del espectáculo, derivado de las cancelaciones de los grupos Ratt, L.A. Guns y Aerosmith, puesto que tales decisiones no dependieron de aquellas. La sentencia de primer grado advierte que existe siempre, en este tipo de espectáculos, la posibilidad de que algún artista o grupo, se enferme o tenga algún impedimento, que imposibilite su presentación. En tal caso, si no se prestare el servicio, habría derecho a solicitar la restitución del valor pagado, lo que rige para el caso de un artista. Sin embargo por tratarse en la especie de un festival de rock que sí se efectuó, debe determinarse la importancia o relevancia de los grupos que no se presentaron.

Dicho lo anterior, el tribunal distingue entre los consumidores que no concurrieron al festival y que reclamaron ante el SERNAC pues, a su juicio, éstos contrataron únicamente por la significación que tenía para ellos la presentación de la agrupación Aerosmith, lo que coincidía con la publicidad que se hizo en su oportunidad, por lo que estima que la presentación de ese grupo fue esencial para los consumidores indicados. En el caso de los consumidores que no reclamaron y que, además, concurrieron al festival, no estimó el tribunal que fuera de tanta importancia la no presentación del grupo citado, ni menos aún de los otros, respecto de los cuales, no se rindió mayor prueba. Consecuentemente, el fallo estableció dos grupos perjudicados, el primero, que asistió a la presentación del día 30 de septiembre de 2017, al cual corresponde indemnizar el 50% del valor de la entrada, debiendo distinguirse a quienes ya recibieron la indemnización y aquellos que todavía no la reciben, cuya información deberá otorgarse y determinarse por las partes de este juicio en la etapa del cumplimiento del



presente fallo. El segundo grupo perjudicado, correspondiente a aquellos consumidores que no concurrieron a la presentación del día 30 de septiembre de 2017 y que reclamaron ante el SERNAC, deberá ser indemnizados, si procediere, con el total del valor de la entrada, cuya información deberá precisar la actora, conforme al total de reclamantes que aparece en el CD acompañado en autos.

Respecto de la demandada Punto Ticket S.A., el tribunal concluye que sí ha operado como intermediaria, por resultar evidente y emanando de las propias condiciones de venta, que ha actuado como un agente de venta de la productora, que se relaciona directamente con los consumidores, a nombre de su mandante y que percibe una remuneración por tal servicio.

En cuanto a la excepción de caso fortuito, el tribunal resuelve que no puede subsumirse la enfermedad de una persona en esta figura, pues esto es un hecho posible, dada la fragilidad humana. Luego, desestima que la enfermedad del vocalista del grupo Aerosmith, pueda estimarse como un caso fortuito, aun cuando se reconoce que no estaba en manos de las demandadas poder prever o controlar totalmente ese evento, aunque fuere posible.

Luego, declara que ha existido responsabilidad infraccional, sólo en cuanto no se respetaron las condiciones de oferta, para aquellos consumidores que adquirieron entradas, sólo en función del grupo Aerosmith y que por esa razón reclamaron ante el SERNAC. En lo demás, desestima que hayan existido infracciones de las demandadas y la existencia de otros perjuicios que deban ser reparados por éstas.

En cuanto a las multas reclamadas, establecidas en el artículo 24 de la ley 19.496, el tribunal rechaza la demanda, considerando que la única infracción cometida –referida a la no devolución del 100% del valor de entrada, especialmente, del grupo Aerosmith, a los consumidores que no



concurrieron al show del día 30 de septiembre de 2017 y que reclamaron ante el Sernac– provino de un hecho no imputable en forma directa a las demandadas, sin que haya existido negligencia de dicha parte, ni dolo en el ofrecimiento y prestación del servicio.

NOVENO: Que, como se adelantó, respecto de esta decisión la parte demandante dedujo recurso de casación en la forma y apelación y ambas demandadas interpusieron apelación. La Corte de Apelaciones de Santiago rechazó el recurso de casación y confirmó el fallo sin fundamentos adicionales.

DÉCIMO: Que, ahora bien, en cuanto al recurso de casación en el fondo de la parte demandante SERNAC, en el primer capítulo éste se dirige contra la aplicación y alcance de lo dispuesto en el 54 de la ley 19.496 y al efecto reclama que es improcedente distinguir entre grupos de consumidores y restringir el efecto de la sentencia que se dicte sólo aquellos que interpusieron reclamo ante SERNAC. En un segundo capítulo de casación denuncia la errónea interpretación y aplicación de los artículos 12, 24 y 53 C inciso primero de la ley 19.496 en relación al artículo 19 del Código Civil, por cuanto sostiene que una vez declarada la responsabilidad infraccional, debe imponerse el máximo de las multas contempladas en la ley.

DÉCIMO PRIMERO: Que en cuanto a la infracción del artículo 54 de la citada ley, la denuncia será desestimada desde que se construye también sobre la base de una responsabilidad infraccional no asentada en el fallo. Lo anterior, por cuanto la sentencia limitó la responsabilidad al no cumplimiento de las condiciones de la oferta y descartó la negligencia, supuesto fáctico necesario para declarar la responsabilidad que imputa SERNAC y que pretende sea declarada, luego de acogerse su recurso. Así



entonces tratándose de un evento musical que sí se efectuó y al que sí asistieron consumidores, necesariamente habrá de determinarse en la etapa de cumplimiento incidental del fallo, para quiénes de ellos la actuación del grupo musical Aerosmith fue determinante en la decisión de compra, de manera que su ausencia les afectó, razón por la que reclamaron ante SERNAC, sin que esta precisión y distinción implique una infracción al efecto erga omnes que reconoce la ley en su artículo 54.

DÉCIMO SEGUNDO: Que, en cuanto al segundo capítulo de casación en el fondo de la demandante, conforme se desprende de su tenor, se observa que pretende la modificación de los hechos, o más bien, la determinación de otros, distintos a los señalados por los jueces del fondo. En efecto, soslaya la prevención que el tribunal efectúa en el considerando vigésimo octavo del fallo de primer grado referente a que no se trata de un caso en que el proveedor no presta el servicio, pues el festival como evento para los consumidores que compraron entradas sí se efectuó, de manera que debe determinarse qué importancia tuvo el cambio de su programación en los asistentes, para lo que distingue entre los que dedujeron reclamos y quienes asistieron al evento sin reparo alguno. Por otra parte, se advierte que SERNAC aduce que las demandadas actuaron negligentemente y que por ello incurrieron en la responsabilidad infraccional que piden se concrete con la imposición de multas.

En este contexto, la crítica de ilegalidad que se formula en el recurso en estudio apunta a cuestionar los presupuestos de hecho establecidos en la sentencia recurrida, a saber, que el festival de música como un único evento sí se efectuó y que las demandadas actuaron sin negligencia. Al respecto, cabe señalar que según lo prescribe el artículo 785 del Código de Procedimiento Civil, los hechos fijados en una sentencia o aquellos que declara no probados corresponden al resultado de la ponderación judicial de



la prueba rendida en el juicio y esta actividad de análisis, examen y valoración del material probatorio se encuentra dentro de las facultades privativas de los sentenciadores, que no está sujeta al control del recurso de casación en el fondo, salvo que se haya denunciado de modo eficiente la vulneración de las reglas de la sana crítica que han permitido establecer los presupuestos fácticos del fallo, lo que no ocurre en este caso.

DÉCIMO TERCERO: Que en cuanto al recurso de nulidad sustancial de la demandada Recreo Producciones SpA, denuncia infracción de los artículos 402 Código de Procedimiento en relación a los artículos 19, 20, 21, 22, 23 y 24 del Código Civil. En un segundo capítulo invoca el artículo 45 del Código de Bello como norma infringida. En tercer lugar denuncia la infracción de los artículos 1712 y 426 del Código Civil y, finalmente, la contravención del artículo 23 de la ley 19.496 en relación con los artículos 19 y 20 del Código Civil.

Pues bien, los capítulos de casación de este recurso, tienen como común denominador la falta de consideraciones de cierta prueba rendida por su parte para acreditar el caso fortuito como eximente de responsabilidad, defecto que eventualmente puede constituir un vicio de nulidad formal que la parte no dedujo.

Ahora bien, se advierte que la recurrente imputa de manera somera e imprecisa que el tribunal desatendió los principios y máximas de la sana crítica al no asignarle valor a la prueba rendida y reitera que su parte logró acreditar el caso fortuito alegado. Al efecto, resulta necesario destacar que los hechos fijados en una sentencia corresponden al resultado de la ponderación judicial de la prueba rendida en el juicio y esta actividad de análisis, examen y valoración del material probatorio se encuentra dentro de las facultades privativas de los sentenciadores, constituyendo una apreciación



racional de los jueces del fondo que no está sujeta al control del recurso de nulidad sustancial, salvo que se haya denunciado de modo eficiente la vulneración de las leyes reguladoras de la prueba que han permitido establecer los presupuestos fácticos del fallo. En la especie, la valoración de la prueba queda entregada al tribunal, en cuyo análisis deberá respetar las reglas de la sana crítica y las máximas de la experiencia, de manera que la denuncia del recurrente debió precisar qué principio de la lógica fue desatendido o infringido, como requisito indispensable para analizar la denuncia del erróneo establecimiento de los hechos que sugiere el recurrente.

DÉCIMO CUARTO: Que cabe recordar en este capítulo, que existe el sistema de la prueba legal o tasada, en que la ley asigna o fija el valor individual de cada medio de prueba y su apreciación comparativa, y el de libre convicción o íntimo convencimiento, en que se le entrega al juez facultades amplias para apreciar, determinar los hechos, sin estar obligado a señalar expresamente los motivos de su decisión. En un plano intermedio, se encuentra la sana crítica, en que se le confiere al juez la facultad de valorar los medios de prueba establecidos por la ley de acuerdo con el conocimiento exacto y reflexivo que otorga la razón y la experiencia.

La doctrina ha dado contenido a la sana crítica. Hugo Alsina enseña: “Las reglas de la sana crítica no son otras que las que prescribe la lógica y derivan de la experiencia, la primeras con carácter permanente y las segundas, variables en el tiempo y en el espacio” (Tratado Teórico Práctico de Derecho Civil y Comercial; Ediar S.A. editores, pág. 127) y, Eduardo Couture, a su vez, la caracteriza diciendo que son “las reglas del correcto entendimiento humano, interfiriendo en ellas las reglas de la lógica, con las reglas de la experiencia del juez. Unas y otras contribuyen de igual manera



a que el magistrado analice la prueba con arreglo a la sana razón y a un conocimiento experimental de los casos”. (Citado por Soledad Melo Labra y Nelson Pozo Silva en “Las Leyes del Pensamiento en el Derecho”, Ril Edit., pág. 170);

Así entonces, en la medida que ese procedimiento intelectual se desarrolla en quien analiza y pondera la prueba, extrayendo de allí las premisas con las que a continuación construye sus conclusiones, el método de la sana crítica no admite cuestionamientos en este ámbito puramente subjetivo por medio de un recurso de derecho estricto, como el de casación en el fondo. Pero, si en ese análisis del material probatorio rendido en la causa el juzgador se aparta en forma notoria del examen reflexivo y concordante con la lógica, los conocimientos afianzados por la ciencia o por las máximas de la experiencia, en ese caso la conclusión a la que arribe sí será susceptible de ser revisada por la vía de la casación, puesto que se habrán infringido las pautas propias del sistema de la prueba razonada, inobservancia que sólo da paso a una valoración puramente personal, provocando, en último término, un fallo arbitrario. Así lo ha asentado esta Corte en causas roles N° 5926-2011, N° 2781-2011 y N° 77-2016.

DÉCIMO QUINTO: Que conforme a lo precedentemente razonado, del examen del fallo impugnado fluye que no es efectivo que la prueba, en su integridad, no fue valorada por los jueces de fondo, ya que ella fue analizada y razonadamente ponderada por los mismos, según se desprende de la lectura de la totalidad de los motivos del fallo de alzada, desestimando con su mérito, la concurrencia de la eximente alegada en los términos ya expuestos. En efecto, la lectura de las consideraciones del tribunal de primer grado revela el razonamiento por el que discurre su decisión hacia el rechazo de las defensas de las demandadas.



DÉCIMO SEXTO: Que, aclarado lo anterior, aparece que el recurrente pretende que esta Corte efectúe una nueva valoración de la prueba rendida, de manera tal que para que su recurso prospere requiere del establecimiento de un supuesto fáctico distinto, lo que se evidencia al señalar que los jueces “no construyeron a este respecto presunciones, existiendo elementos más que suficientes para ello, que sirvan para materializar la realidad de los hechos”.

Finalmente, contribuye a la decisión de rechazar el recurso también en cuanto a la infracción de ley alegada por declarar el tribunal la responsabilidad infraccional de la demandada, la circunstancia de que la recurrente cuestiona esta decisión sin denunciar infracción de las normas *decisoria litis*. Al efecto, resulta necesario señalar que el artículo 772 N° 1 del Código de Procedimiento Civil sujeta el recurso de casación en el fondo a la exigencia de señalar de manera circunstanciada el modo en que el o los errores de derecho que denuncia han influido sustancialmente en lo dispositivo de la sentencia que trata de invalidar.

Así entonces, la recurrente estaba obligada a denunciar el quebrantamiento de la preceptiva sustantiva básica que aplican los jueces para decidir la controversia, a saber, los artículos 3, 12, 24 A, 28, 51, 53 y 54 de la ley 19.496 en relación con el artículo 1547 del Código Civil. Tal omisión constituye un obstáculo para resolver sobre la correcta aplicación del derecho que se dice vulnerado. En consecuencia, el arbitrio adolece de un vacío que la Corte no puede subsanar, dado el carácter de derecho estricto que reviste el recurso intentado. En este sentido, esta Corte ha sostenido reiteradamente que las normas infringidas en el fallo para que pueda prosperar un recurso de casación en el fondo han de ser tanto las que el fallador invocó en su sentencia para resolver la cuestión



controvertida, como aquellas normas decisorias litis que dejó de aplicar, puesto que en caso contrario esta Corte no podría dictar sentencia de reemplazo, dado el hecho que se trata de un recurso de derecho estricto. (CS, 14 diciembre 1992, RDJ, T. 89, secc. 1ª, pág. 188).

DÉCIMO SÉPTIMO: Que, a su vez, el mismo defecto se comete en la interposición del recurso de nulidad deducido por la demandada Punto Ticket S.A, desde que esta parte no extendió su denuncia de infracción de ley a los artículos 3, 24 A, 28, 51 y 54 de la ley 19.946.

Ahora bien, esta parte demandada reclama que a pesar de haberse establecido que las demandadas no actuaron con negligencia, se infringió el artículo 23 de la ley 19.496 en relación con el artículo 12 del mismo texto legal y los artículos 19, 20, 22 y 23 del Código Civil, desde que se declaró la responsabilidad infraccional. Agrega que el tribunal infringió lo dispuesto en el artículo 45 del Código Civil, al desestimar las alegaciones de caso fortuito o fuerza mayor. Finalmente, denuncia que se infringió el artículo 43 de la 19.496, en relación con el artículo 1, numeral 2º de la misma y los artículos 19 y 20 del Código Civil, al establecer que su parte actuó como intermediaria.

Pues, tal como se dijo a propósito de los recursos de casación ya revisados, se advierte que las partes pretenden, en último término, alterar la decisión sobre la base de circunstancias que no han sido establecidas en el juicio, tal como ocurre con el hecho de que no obstante haberse efectuado el festival, este se realizó con artistas distintos a los programados y que aquello no constituye un hecho imprevisible alegado como caso fortuito. Además, específicamente en este recurso, se busca modificar un hecho asentado a partir de la prueba rendida, a saber, la calidad de intermediaria de esta demandada. Semejantes planteamientos no pueden aceptarse, ya que los



hechos fijados en el fallo no son susceptibles de alteración, habida consideración a que la denuncia que las recurrentes formularon no resultan eficaces para tales fines, por lo cual tampoco es posible asentar el presupuesto material sobre el que cada una explica su pretensión de nulidad.

Nuevamente, debe recordarse que sólo los jueces del fondo se encuentran facultados para fijar los hechos de la causa. Efectuada la correcta valoración de la prueba éstos resultan inamovibles conforme a lo previsto en el artículo 785 del Código de Procedimiento Civil y su revisión no es posible mediante los recursos deducidos. Así, lo razonado impone concluir que la infracción sustantiva que alegan los recurrentes requiere desvirtuar lo decidido por los sentenciadores, mediante el establecimiento de hechos nuevos, esto es, la existencia del caso fortuito y la ajenidad de Punto Ticket S.A a la relación de consumo.

DÉCIMO OCTAVO: Que, en consecuencia, por las razones ya expresadas, los recursos de casación en el fondo no pueden prosperar y necesariamente deben ser desestimados.

Y de conformidad además con lo dispuesto en los artículos 764, 766 y 767 del Código de Procedimiento Civil, **se rechazan los recursos de casación en la forma y en el fondo** deducidos por el abogado Javier Maturana Oyanedel, en representación de SERNAC y **se rechazan los recursos de casación en el fondo** deducido por los abogados Hugo Pávez Parisi y Cristóbal Sarralde González, en representación de las demandadas en contra de la sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago de dos de junio de dos mil veintidós.

Se previene que el abogado señor Patricio Fuentes Mechasqui concurre a la decisión de rechazar el recurso de casación en el fondo deducido por SERNAC, en cuanto a la infracción del efecto *erga omnes*,



fundado sólo en que la circunstancia de haberse realizado el festival organizado con la sola ausencia del grupo Aerosmith, autoriza a distinguir en la práctica entre los consumidores que concurrieron al evento y aquellos para quienes la presentación del referido grupo resultaba fundamental, determinación que necesariamente deberá realizarse en la etapa de cumplimiento incidental del fallo.

Acordado con el voto en contra de la ministra Sra. Repetto García, en cuanto estuvo por conocer y pronunciarse acerca de la configuración del vicio denunciado en el recurso de casación en la forma y acoger el recurso de casación en el fondo deducido por SERNAC, conforme a los siguientes fundamentos:

En cuanto al recurso de casación en la forma:

1°.- Que del examen del recurso de casación formal, se advierte que éste se deduce en contra de la sentencia definitiva dictada por la Corte de Apelaciones que confirmó la sentencia de primera instancia, originada en el recurso de apelación interpuesto por la demandante y no respecto de aquella parte de la decisión del tribunal de alzada que desestimó, a su vez, un recurso de casación en la forma interpuesto en contra de la sentencia de primer grado.

2°.- Que, de esta forma, al formularse ahora un nuevo recurso de esta especie, fundado en la causal del artículo 768 N° 7 del Código de Procedimiento Civil, respecto de la decisión de la Corte de confirmar la sentencia del juez a quo, no se configura la situación conocida como “casación de casación”, porque la inadmisibilidad a que alude dicha expresión radica básicamente en que la sentencia que resuelve un recurso de casación, tiene una naturaleza sui generis, no asimilable a una sentencia



definitiva o interlocutoria de aquellas que posibilitan su impugnación por esos recursos de nulidad procesal.

3°.- Que, por otra parte, el artículo 63 N°1 letra a) del Código Orgánico de Tribunales, cuando dispone que las Cortes de Apelaciones conocerán, en única instancia, sobre los recursos de casación en la forma, que se interpongan en contra de las sentencias dictadas por los jueces de letras o por uno de sus ministros y, de las sentencias definitivas de primera instancia, dictadas por jueces árbitros, está señalando que las sentencias dictadas, resolviendo esos recursos, no son susceptibles de recurso de apelación, pero no puede considerarse una limitación a la interposición de un recurso de casación en la forma, respecto de un fallo que no está resolviendo, propiamente, el recurso de casación sino que la apelación de una sentencia definitiva, respecto del cual se le atribuye mantener los mismos vicios que contenía el fallo de primer grado.

En cuanto al recurso de casación en el fondo:

1°.- Que no es posible soslayar que la presencia de derechos colectivos e intereses difusos en nuestras sociedades es una realidad innegable que demanda una tutela efectiva. Sobre la base de que no debe reducirse su existencia a un reconocimiento nominal, sino que es necesario posibilitar y estimular el acceso de los grupos desorganizados, de contornos imprecisos y a menudo imprecisables, transformando o reinterpretando las instituciones clásicas de acceso a la justicia y de tramitación para la tutela de los derechos que demandan protección.

2°.- Que, en cuanto al interés general, el profesor Rodrigo Momberg Uribe señala que es posible diferenciarlo del interés colectivo o difuso. El interés general de los consumidores no está definido en la ley, pero se ha dicho que es aquel que protege a la sociedad toda. A lo anterior se puede agregar que la determinación del interés general de los consumidores se basa en un



criterio cualitativo, cual es la protección de los consumidores en cuanto grupo abstracto de sujetos para el caso de violación de sus derechos esenciales.

Agrega que por otra parte, el interés colectivo tiene relación con la defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual, y el interés difuso es aquél que se relaciona con la defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos (Revista Chilena de Derecho Privado, N° 21, pp. 427-431, diciembre de 2013, Derecho del Consumo, Rodrigo Momberg Uribe).

3°.- Que la Ley de Protección al Consumidor fue modificada en el año 2004 mediante la Ley N° 19.955, modificación que incorporó herramientas legales para la defensa y el ejercicio de los derechos y principios ya contenidos en la Ley N° 19.496. Entre los cambios a que dio origen la reforma, se encuentra la consagración de un procedimiento especial para la defensa de los intereses colectivos o difusos de los consumidores, que permite la tramitación y resolución unitaria, en un solo juicio y ante un mismo tribunal, de conductas que afectan de manera análoga a un grupo determinado o determinable de consumidores, permitiendo así que aquellos que no demandarían particularmente, se vean favorecidos con los eventuales resultados positivos de una sentencia. Al efecto, en los artículos 51 y siguientes se reguló el “Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores”, facultándose al Servicio Nacional del Consumidor para la interposición de la correspondiente demanda.

4°.- Que, dada la naturaleza de este tipo de procedimientos y el interés involucrado, el artículo 54 de la Ley de Protección al Consumidor dispone que la sentencia ejecutoriada que declare la responsabilidad del o los demandados producirá efecto erga omnes, con excepción de aquellos



procesos que no hayan podido acumularse conforme al número 2) del inciso final del artículo 53, y de los casos en que se efectúe la reserva de derechos que admite el mismo artículo. La sentencia será dada a conocer para que todos aquellos que hayan sido perjudicados por los mismos hechos puedan reclamar el cobro de las indemnizaciones o el cumplimiento de las reparaciones que correspondan. Incluso más la norma regula la posibilidad de que si se ha rechazado la demanda, cualquier legitimado activo podrá interponer, dentro del plazo de prescripción de la acción, ante el mismo tribunal y valiéndose de nuevas circunstancias, una nueva acción, entendiéndose suspendida la prescripción a su favor por todo el plazo que duró el juicio colectivo. El tribunal declarará encontrarse frente a nuevas circunstancias junto con la declaración de admisibilidad de la acción dispuesta en el artículo 52.

5°.- Que la norma antes citada revela una finalidad protectora no sólo a los consumidores que hayan comparecido ante el SERNAC, sino a todos los demás que se encuentren en la misma condición, quienes podrán reclamar el cobro de la indemnización o cumplimiento de las reparaciones que corresponda, siempre y cuando acrediten dicho presupuesto.

Así entonces, constituye un requisito de la calidad de la acción la posibilidad de determinar a futuro el universo de consumidores afectados, pudiendo acceder a sus efectos quienes se encuentren en las mismas condiciones. En el presente caso, el SERNAC interpuso una acción en el interés colectivo de los consumidores, en contra de Punto Ticket y la Productora Recreo SpA por las infracciones que estas cometieron en su calidad de proveedora e intermediaria del servicio de producción del recital “Santiago Rock City”, realizado en Chile en el mes de septiembre de 2017. Pues bien, en concepto de esta disidente, tal acción, por su naturaleza, en tanto se promueve en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de



consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual, no se limita a los consumidores que hayan concurrido ante dicho servicio, sino que se hace extensiva a todo consumidor que se encuentre en la misma condición, esto es, que haya adquirido una entrada para el aludido concierto y se sienta afectado, sin que dicha afectación deba traducirse en la exigencia de reclamar el hecho ante el Servicio.

La naturaleza propia de la acción permite determinar en la etapa de cumplimiento de la sentencia el completo universo de los consumidores afectados y ligados al proveedor, de manera que la exigencia impuesta de haber debido reclamar los consumidores ante el SERNAC no puede limitar los efectos de la sentencia a ese grupo, ya que tal como lo consagra el artículo 54 de la citada ley, la sentencia dictada en este tipo de procedimientos tiene un efecto erga omnes. En este sentido ha sido anteriormente resuelto por esta Corte Suprema en causa N° 12127-2019.

6°.- Que por lo reseñado anteriormente no cabe más que concluir que los jueces, al limitar el pago de la indemnización sólo a los consumidores que reclamaron ante el SERNAC, vulneraron el artículo 54 de la Ley N° 19.496, infracción que ha influido en lo dispositivo de la sentencia, al privar de la reparación otorgada a los restantes consumidores afectados, los que si bien no se encuentran individualizados a la fecha de dictación del fallo, a través de su publicación, pueden ser determinados, lo que justifica que el recurso de casación en el fondo sea acogido en este capítulo.

Regístrese y devuélvase con sus agregados.

Redacción a cargo del ministro señor Mauricio Silva Cancino y de la disidencia, su autora.

N° 31.581-2022.



Pronunciado por la Primera Sala de la Corte Suprema por los Ministros Sr. Arturo Prado P., Sr. Mauricio Silva C., Sra. María Angélica Repetto G., Sra. María Soledad Melo L., y el Abogado Integrante Sr. Raúl Fuentes M. No firman el Ministro Sr. Prado y el Abogado Integrante Sr. Fuentes M., no obstante haber concurrido a la vista de los recursos y acuerdo del fallo, el primero por estar con permiso y el segundo por estar ausente.



En Santiago, a quince de mayo de dos mil veintitrés, se incluyó en 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. En aquellos documentos en que se visualiza la hora, esta corresponde al horario establecido para Chile Continental.



VPENXFXGYWG