

## Corte Suprema, 7 de julio de 2016

*Servicio Nacional del Consumidor con AGN de Publicidad y Productora de Eventos R&C Asociados LTDA.*

<b>Rol N°</b>	30948-2015
<b>Recurso</b>	Casación en la forma y en el fondo
<b>Resultado</b>	Rechazados
<b>Voces</b>	Acción colectiva, vulneración de interés colectivo y difuso, ultra petita, valoración de la prueba, sana crítica.
<b>Normativa relevante</b>	Artículos 3, inciso 1, letra e), 24, inciso 4, 51, inciso 2, 53 A, 53 C, letra b), c) y d) de la Ley N°19.946 y artículos 170 y 768 del Código de Procedimiento Civil

### Resumen

El Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC") interpuso demanda en defensa del interés colectivo de los consumidores en contra de AGN de Publicidad y Productora de Eventos R&C Asociados Ltda. El Juzgado de Letras de Coquimbo, por sentencia de veinticuatro de septiembre de dos mil catorce, se acogió dicha demanda, condenando a la demandada como responsable de los hechos acreditados, al pago de la cantidad de 20 Unidades Tributarias Mensuales, además del pago por concepto de indemnización, a todos los consumidores afectados que hayan concurrido al evento "Totoralillo Paradise 2012", a la suma correspondiente al valor de la entrada. Así mismo, se condena en costas a la demandada.

Posteriormente, el SERNAC interpuso recurso de apelación, el cual fue conocido por la Corte de Apelaciones de La Serena, que confirmó la sentencia de primera instancia, declarando que la demandada queda sancionada por infracción a los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley de Protección al Consumidor.

En contra de ese último fallo el SERNAC, a fojas 206, dedujo recursos de casación en la forma y en el fondo, los que se ordenó traer en relación por decreto de fojas 239.

### Hechos

AGN de Publicidad y Productora de Eventos R&C Asociados LTDA publicitaron una fiesta masiva de fin de año. Posteriormente, el SERNAC recibió múltiples reclamos al respecto, indicando principalmente a que no se cumplió con lo publicitado en cuanto a barra abierta, la parrilla de artistas y grupos musicales que se presentarían, además de un supuesto sorteo entre los asistentes de un vehículo cero kilómetros. También se reportaron problemas de seguridad e iluminación.

En virtud de los múltiples reclamos, SERNAC decidió interponer una demanda en defensa del interés colectivo de los consumidores contra la productora.

### Cuestión jurídica

Que corresponde al tribunal analizar si en el caso se comieron los siguientes errores y si estos influyeron sustancialmente en lo dispositivo del fallo:

- Se incurrió en la causal 4ta del artículo 768 de Código de Procedimiento Civil, al establecer requisitos para acreditar la calidad de consumidor afectado, lo que no fue

- pedido por la demandante, en orden a determinar los grupos o subgrupos que se encuentran afectados por las infracciones demandadas.
- Se incurrió en la causal 5ta del artículo 768 del Código de Procedimiento Civil en relación al artículo 170 N° 6 del Código de Procedimiento Civil, al no haberse pronunciado sobre los siguientes puntos pedidos en la apelación:
    - a) condena al máximo de multas por cada infracción y por cada uno de los consumidores afectados;
    - b) condena a la demandada al pago de una indemnización según el plan de compensación presentado por el Sernac; y
    - c) determinación de los grupos y subgrupos de consumidores sin establecer requisitos para que éstos acrediten su calidad de miembros del grupo.
  - Se vieron infringidos los artículos 53 C letra b) y 24, inciso 4°, de la Ley N° 19.496. por no considerar los elementos legales contenidos en dichas disposiciones para determinar el monto de las multas que se aplican al proveedor demandado.
  - Se vulneró el artículo 3, inciso 1°, letra e) de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 53 C letras c) y d) del mismo cuerpo legal al establecer la indemnización sin tomar en cuenta el plan de compensación propuesto por el Sernac.
  - Se infringe el artículo 53 A de la Ley N° 19.496, al establecer grupos y subgrupos de consumidores fijando requisitos limitantes para acreditar su calidad de miembro del grupo.
  - Se quebrantó el artículo 51, inciso 2°, de la Ley N° 19.496, vulnerando la sana crítica no expresando fundamentos para rechazar la enmienda pedida en la apelación.

### Decisión

**“TERCERO:** Que en relación al primer vicio alegado en el recurso de casación en la forma, esto es, la ultra petita contemplada en el artículo 768 N°4 del Código de Procedimiento Civil, por haber establecido la sentencia la forma en que deben acreditar los consumidores afectados el vínculo contractual con la demandada, asunto que no fue pedido por la actora, cabe señalar que si bien el artículo 53 C de la Ley N°19.496 no manda al juez efectuar dicha declaración en la sentencia que acoge la demanda colectiva, el artículo 768, inciso 3°, del Código de Procedimiento Civil, prescribe que el tribunal podrá desestimar el recurso de casación en la forma, si de los antecedentes aparece de manifiesto que el recurrente no ha sufrido un perjuicio reparable sólo con la invalidación del fallo, situación que se presenta en la especie.

En efecto, atendido que la discusión y acreditación de si quien comparece con posterioridad al fallo alegando su condición de consumidor afectado por los hechos objeto de la sentencia y, por ende, su calidad de beneficiario de la indemnización que en ella se dispone, posee o no tal condición y calidad, es un asunto a tratar conforme al procedimiento reglado en los artículos 54 C, 54 D y 54 E de la Ley N°19.496, durante la ejecución del fallo, es ahí entonces donde tal cuestión, eventualmente -sólo de oponerse la demandada hasta hoy rebelde en este procedimiento-, será objeto de revisión por el órgano jurisdiccional, oportunidad en que deberá analizarse y decidirse y, también impugnarse por las partes en su caso mediante los recursos de reposición y apelación, lo que se decida sobre este asunto.(...)

**CUARTO:** Que en cuanto al segundo defecto argüido en el recurso de casación en la forma, previsto en el artículo 768 N°5 del Código de Procedimiento Civil en relación al artículo 170 N°6 del mismo texto, cabe apuntar que la sentencia, 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, los correspondientes a los literales: b) Declarar la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente; y 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.

De ese modo, la sentencia sí 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 la acción deducida (...) En base a lo razonado, esta segunda causal de casación en la forma igualmente deberá ser desestimada.

**QUINTO:** Que en lo tocante al recurso de casación en el fondo y, en particular, a las normas denunciadas como infringidas en su primer capítulo, esto es, de los artículos 53 C letra b) y 24, inciso 4°, de la Ley N°19.496, se esgrime en el arbitrio que la sentencia no considera los elementos legales contenidos en dichas disposiciones para determinar el monto de las multas.

Al respecto, el artículo 24, inciso 4°, citado, dispone que: “Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor”. Por su parte, el artículo 53 C letra b) prescribe que: “En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá: 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”.

Como se advierte en las normas transcritas, en éstas se fijan criterios orientadores para el juez de la instancia al momento de determinar la cuantía de la multa a imponer a la demandada (...) pudiendo presentarse una infracción sustantiva a esas normas, sólo cuando la sentencia establezca el monto concreto de la sanción pecuniaria en base a criterios o elementos distintos a los ya mencionados, o desvirtuando o malinterpretando aquéllos a tal extremo que en realidad deje de aplicarlos, pero no cuando guiado por ellos, realiza una ponderación que le lleva a un resultado o monto distinto al pretendido por el actor. (...) el recurso no postula una errónea aplicación de las normas mencionadas sino sólo su discrepancia al sopesar los hechos y circunstancias fijados en la sentencia para fijar la cuantía de la multa impuesta, cuestión que, por ende, lleva a desestimar las infracciones en examen.

**SEXTO:** Que, asimismo, se acusa la vulneración del artículo 3, inciso 1°, letra e) de la Ley N°19.496, en relación al artículo 53 C letras c) y d) del mismo cuerpo legal, dado que el fallo establece la indemnización sin tomar en cuenta el plan de compensación propuesto por el Sernac, lo que priva a los consumidores de su derecho a reparación.

Con la mera lectura de las disposiciones que el recurso estima infringidas se puede constatar que ninguna de ellas establece o limita los medios o elementos probatorios a los cuales el juez debe echar mano para determinar el monto de la indemnización concedida a los consumidores al acoger la demanda, menos aún, que dicha fijación deba realizarse conforme a un determinado antecedente aportado por la demandante, como lo sería en este caso el Plan de Compensación propuesto por el Sernac, de manera que no ha podido la sentencia en estudio infringir las disposiciones recién citadas por haberse apartado del contenido de dicho Plan de Compensación al fijar el monto de las indemnizaciones.

**SÉPTIMO:** Que en tercer lugar, en el arbitrio se postula la infracción del artículo 53 A de la Ley N°19.496, ya que la sentencia debió establecer grupos y subgrupos de consumidores sin fijar requisito limitante alguno para acreditar su calidad de miembro del grupo.

Sobre este asunto, cabe remitirse a lo razonado previamente en el basamento 3° ut supra, atendida la falta de perjuicio que ocasiona la declaración efectuada en lo resolutivo del fallo y cuestionada por el recurrente, desde que, como éste reconoce en su libelo, la condición de consumidor afectado mediante la acreditación del vínculo contractual con la demandada, es una materia que, eventualmente -sólo de oponerse la demandada hasta hoy rebelde en este procedimiento-, será objeto de discusión en la etapa de ejecución del fallo, oportunidad en que deberá analizarse, decidirse y también impugnarse en su caso, lo que se decida sobre este asunto.

**OCTAVO:** Que, por último, se denuncia el quebrantamiento del artículo 51, inciso 2°, de la Ley N°19.496, al vulnerar el fallo la sana crítica, desde que no expresa sus fundamentos para rechazar la enmienda pedida en la apelación.

El artículo 51, inciso 2°, establece que: “Todas las pruebas que deban rendirse, se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica” y, toda vez, que el recurso no acusa la infracción de ninguna regla específica de la sana crítica, no ha podido quebrantarse la disposición en comento, menos aún si los cuestionamientos del arbitrio sólo apuntan a una supuesta falta de motivación del fallo para el rechazo de lo pedido en la apelación, lo que constituye un vicio de carácter ordenatorio litis que no puede ser conocido ni enmendado mediante el recurso de casación en el fondo deducido.

**NOVENO:** Que, entonces, por no haberse demostrado los vicios formales ni los errores de derecho denunciados, los recursos de casación en la forma y en el fondo interpuestos deberán ser desestimados.

Por estas consideraciones y de acuerdo, además, a lo dispuesto en los artículos 767 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, se rechazan los recursos de casación en la forma y en el fondo deducidos en lo principal y primer otrosí de fojas 206, respectivamente, por el Servicio Nacional del Consumidor contra la sentencia dictada por la Corte de Apelaciones de La Serena de veintisiete de octubre de dos mil quince, escrita a fojas 205.”

### **Comentario**

Finalmente, la Corte desestima el recurso, ratificando lo decidido en primera y segunda instancia. En efecto, desecha los distintos argumentos en atención a la implicancia de han de tener las supuestas vulneraciones alegadas en lo dispositivo del fallo.

En cuanto a la causal de ultra petita y vulneración del artículo 53 A de la Ley N°19.496, se refiere a la normativa correspondiente que establece la posibilidad de recurrir cuando la parte se vea menoscabada, indicando que la presente no es la instancia procesal para alegar al respecto, y que existe un procedimiento posterior del que pueden valerse los consumidores para hacer valer sus derechos, fallando correctamente en mi opinión al atender la naturaleza y exigencias del recurso.

Resulta también relevante lo decidido en cuanto a los puntos relacionados a los artículos 24, inciso 4° y 3, inciso 1°, letra e) en relación al artículo 53 C del mismo cuerpo legal.

En cuanto al artículo 24, inciso 4° en relación al artículo 53 C letra b), se marca el precedente de cómo interpreta la corte este artículo, y se señala textualmente que se entiende que “tales criterios están destinados únicamente a orientar la resolución del juez en el caso concreto, pero abandonando a su decisión los espacios marginales imposibles de rellenar con una fórmula

abstracta, al no definir la propia ley una suma o monto específico dentro de la extensión de la multa permitida, lo que en último término debe concretarse por el tribunal a la luz de los hechos establecidos en la causa, como bien ocurrió en el caso sub lite.”

Por su parte, sucede lo mismo en cuanto al artículo 3, inciso 1°, letra e) en relación al artículo 53 C letras c) y d), aunque a mi parecer resulta un precedente algo menos relevante, en atención a que de la simple lectura de la normativa no se comprende en qué se apoya el recurrente (Sernac) en esta ocasión para sostener su argumento.

Al respecto la Corte sostiene que la disposición citada no “establece o limita los medios o elementos probatorios a los cuales el juez debe echar mano para determinar el monto de la indemnización concedida a los consumidores al acoger la demanda, menos aún, que dicha fijación deba realizarse conforme a un determinado antecedente aportado por la demandante, como lo sería en este caso el Plan de Compensación propuesto por el Sernac”.