

## Corte Suprema, 15 de mayo de 2023

*Servicio Nacional del Consumidor con Punto Ticket S.A*

<b>Rol N°</b>	31581-2022
<b>Recurso</b>	Casación en la forma y en el fondo
<b>Resultado</b>	Rechazados ambos recursos
<b>Voces</b>	Acción de interés general.
<b>Normativa relevante</b>	Artículos 12, 23, 24, 43, 53 Letra C), y 54 de la Ley N° 19.496.

### Resumen

El Servicio Nacional del consumidor (en adelante SERNAC) interpone ante el Vigésimo Cuarto Juzgado Civil de Santiago, demanda de protección del interés colectivo de los consumidores, en contra los Recreo Producciones SpA o THE FANLAB y adicionalmente, en contra de Punto Ticket S.A., ello en razón del evento “Santiago Rock City”, desarrollado en septiembre de 2017 y siendo este organizado y comercializado por ambos proveedores demandados, el cual sufrió la cancelación de uno de los grupos participantes del mismo (Aerosmith), lo que provocó la cancelación de su show y su remoción de la parrilla de artistas, generando múltiples reclamos ante los proveedores y el mismo SERNAC.

En primera instancia, el Vigésimo Cuarto Juzgado Civil de Santiago resuelve con fecha 15 de noviembre de 2021 acoger parcialmente la demanda, en tanto declara la responsabilidad infraccional de los proveedores, pero únicamente respecto de aquellos consumidores que adquirieron tickets para ver al grupo Aerosmith y que adicionalmente hayan realizado un reclamo al SERNAC por dicha razón; desestimando las demás infracciones y solicitudes de la demanda, y sin imponer multas a los proveedores en cuestión.

Ante esta decisión, el demandante interpuso recurso de casación en la forma y apelación, mientras que ambas partes demandadas interpusieron recurso de apelación. Conociendo estos recursos, la Corte de Apelaciones de Santiago, con fecha 2 de junio de 2022, rechazó ambos recursos, y confirmó el fallo de primera instancia, sin fundamentos adicionales.

Esta decisión motiva la interposición de un recurso de casación en la forma y en el fondo de parte de la demandante, y ambas partes demandadas interpusieron, por sí, recursos de casación en el fondo, los cuales fueron resueltos por la Corte Suprema con fecha 15 de mayo de 2023, adoptando la decisión de rechazar cada uno de los recursos.

### Hechos

**“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 los 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 se 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 reunía 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 serán 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 FANLAB, como se desprender de los términos y condiciones del festival.
3. Por su parte, Recreo Producciones SpA, se al que la ausencia de la banda Aerosmith no dependía 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. Agrega 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 sí 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, Cuervos 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.”

#### **Cuestión jurídica**

**“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”.

**DÉCIMO SÉPTIMO:** (...) 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.”

#### **Decisión**

**“CONSIDERANDO:**

##### **I. 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 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 los 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:**

**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.

**DECIMOPRIMERO:** 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.

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

**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 reiteró 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- 011, 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, desestimado 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 decisoria 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, RD), T. 89, secc. 1ª, pág. 188).

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

**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 2° de la misma y los artículos 19 y 20 del Código Civil, al establecer que su parte actuó 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 resulta 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 dispuesto 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 Serralde 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.

**VOTO CONCURRENTE:** 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 concurren 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.

**VOTO DISIDENTE:** 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 imprevisibles, 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 incorpora 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.”

### Comentario

El fallo redactado por la Corte Suprema aborda múltiples tópicos debido a la multiplicidad de recursos interpuestos en esta causa, derivados de las pretensiones que tanto la demandante como las partes demandadas defienden en cada caso. Al respecto, la Corte opta por segmentar el mismo cuerpo de la sentencia dependiendo del recurso a resolver en cada apartado.

Así pues, a modo de análisis del mismo, se pueden identificar a lo menos tres pretensiones centrales que son estudiadas por la Corte, y que tienden a marcar el fallo. La primera de ellas tiene relación con la pretensión alegada por el SERNAC en ambos de sus recursos, y que dice relación con los efectos de la sentencia dictada por el tribunal de primera instancia y confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago, en tanto, al momento de decidir sobre qué consumidores serían objeto de esta acción de interés colectivo, se optó por diferenciar entre quienes habrían interpuesto reclamos ante el SERNAC debido a la cancelación de la banda Aerosmith en el festival musical, respecto de quienes no hicieron tal, siendo afectados a lo resuelto en esta causa únicamente el primer grupo de consumidores. La Corte estima en este caso que la decisión adoptada por los tribunales inferiores se encuentra dentro del marco legal, toda vez que la fijación de hechos a probar y el análisis de los mismo, en tanto valoración de la prueba, es una actividad privativa de los magistrados, sin ser ésta objeto del recurso de casación en el fondo. Por ende, se interpreta que dicha diferencia entre consumidores no genera reparos.

En un segundo punto analizado por la corte dice relación con la falta de consideración de ciertos elementos probatorios aportados por la parte demandada, específicamente por Recreo Producciones SpA, en tanto le permitirían establecer el carácter de caso fortuito respecto de la cancelación efectuada por la banda Aerosmith, en tanto no le sería imputable directamente en su calidad de organizador del evento y, por tanto, no responderá de los perjuicios ocasionados por dicha situación. A juicio de la Corte, nuevamente se advierte de un error en los fundamentos de los recursos, toda vez que las partes alegan una falta de ponderación de la prueba intentando generar un estudio del misma por la Corte, lo cual no forma parte de las atribuciones que el recurso de casación otorga a la misma. Por dichos antecedentes, se rechaza esta segunda pretensión, toda vez que apunta a revisar un acto privativo de los jueces.

Por último, y respecto de la tercera pretensión desarrollada en el fallo, esta dice relación con el recurso de casación en la forma interpuesto por el SERNAC, respecto de la falta de imposición de una multa para los proveedores, en tanto si fue declarada su responsabilidad infraccional por los magistrados de primera instancia, más no fueron objetos de una sanción infracción. A

este respecto la Corte desestima el recurso por tratarse éste de un recurso de casación resuelto por la Corte de Apelaciones de Santiago y, por tanto, imposible de revisar por un nuevo tribunal, toda vez que dicho recurso constituye una instancia en los términos del artículo 63 N° 1 Letra a) del Código Orgánico de tribunales.