

## Corte Suprema, 19 de agosto de 2020

*Servicio Nacional del Consumidor con Blanco y Negro S.A.*

<b>Rol N°</b>	7901-2019
<b>Recurso</b>	Casación en el fondo y en la forma
<b>Resultado</b>	Rechazados ambos recursos
<b>Voces</b>	Acción colectiva, interés difuso de los consumidores, incumplimiento en los deberes del proveedor de servicios, incumplimiento en la adopción de medidas de seguridad necesaria, conflictos de consumo en materias deportivas
<b>Normativa relevante</b>	Artículos 3, 12, 23, 51, 53 letra c) de Ley N°19.469

### Resumen

El Servicio Nacional del Consumidor demanda mediante acción colectiva a Blanco y Negro S.A. en su calidad de prestadora de servicios por un supuesto incumplimiento contractual e infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. En una primera instancia, el 22° Juzgado Civil de Santiago acogió parcialmente las pretensiones del demandante, condenó a Blanco y Negro a indemnizar a distintos grupos de consumidores y también lo condenó a pagar multas a beneficio fiscal; pero, la rechazó en aquella parte relativa a la indemnización para aquellos consumidores que no comparecieron en el juicio según lo dispuesto en el artículo 53 C de la LPDC.

Ante esta decisión, el Servicio Nacional del Consumidor decidió interponer un recurso de apelación fundado precisamente en la norma antes individualizada, además de varios antecedentes de hecho que permiten acreditar la posibilidad de indemnización omitida por el primer tribunal. Por su parte, la sociedad demandada también apeló en contra de la sentencia de primera instancia, pero con la pretensión de dejar sin efecto la totalidad del fallo. La Corte de Apelaciones de Santiago, en sentencia de 9 de noviembre de 2018, confirmó el fallo de primera instancia sin modificar ninguna de sus partes.

Ante dicha decisión, ambas partes decidieron deducir recursos de casación en la forma y en el fondo.

### Hechos

En este caso, la Corte Suprema reprodujo los siguientes hechos para fundar su decisión:

“Séptimo: Que para una mejor comprensión del asunto, corresponde tener presente que los sentenciadores del grado, después de ponderar la prueba rendida en la etapa procesal pertinente, establecieron como hechos de la causa, los siguientes:

- a) El 06 de octubre de 2014, Blanco y Negro S.A., remitió a la Intendencia de la Región Metropolitana una Propuesta de Organización de Encuentro de Fútbol Profesional, relativa al partido a celebrarse entre Colo Colo y Universidad de Chile el día 19 de octubre de 2014 a las 12:00 horas, en el Estadio Monumental David Arellano, válido por la undécima fecha del Campeonato Copa Scotiabank Apertura 2014-2015, el primero en calidad de equipo local y el segundo en calidad de equipo visitante.
- b) el 17 de octubre de 2014, mediante Resolución Exenta N°1818, la Intendencia de la Región Metropolitana clasificó dicho partido como un partido de clase A, de acuerdo al riesgo para la afectación del orden público, la seguridad de las personas y bienes, en conformidad a la ponderación de los criterios establecidos en el artículo 19 del Decreto

225 de 10 de julio de 2013; impuso al organizador del evento, Blanco y Negro S.A., como condición especial de seguridad, que el día del partido no se vendieran entradas en las boleterías del estadio, limitándose a 40.260 la cantidad máxima de boletos que podrían venderse, ordenando poner especial cuidado en que cada sector del estadio no se viere superado en el aforo establecido, e imponiendo el deber especial de cuidado consistente en que a los sectores destinados exclusivamente a simpatizantes del equipo local o visitante, no se permitiere el ingreso de personas con vestimentas o accesorios que los identificaren con el club que en ese encuentro deportivo es el rival; exigiendo al organizador la adopción de todas aquellas medidas necesarias para impedir el ingreso y no tolerar la permanencia de diversas clases de personas, entre ellas aquellas que participaren en riñas, peleas y desórdenes, que profirieren expresiones que incitaran a la violencia antes o durante el espectáculo, que introdujeran armas, o que se encontraran bajo el efecto del alcohol o drogas; y disponiendo una serie de condiciones adicionales de seguridad, entre ellas un adecuado control de acceso para la totalidad de los asistentes que permitiere su debida identificación y cuantificación, procurando evitar cualquier falla tecnológica o humana que haya podido precaverse con una esmerada diligencia, así como la mantención de las vías de evacuación despejadas, sin personas ni objetos que pudieren obstruir el paso; todo ello entre otras medidas y prohibiciones

- c) con ocasión del evento deportivo objeto ya referido, el Supervisor designado para dicho encuentro por la Intendencia Regional Metropolitana, elaboró un Informe de Supervisión que dio cuenta de diversas incidencias, entre ellas: el sobre aforo del sector Magallanes, destinado a la hinchada de la Universidad de Chile, el cual “superó largamente las 2.000 personas que estaban permitidas”, lo cual “aparentemente se debió a la compra de hinchas de Universidad de Chile en sectores diversos a Magallanes, y que a su ingreso debieron ser trasladados a ese sector por seguridad”, añadiendo que el Jefe de Servicio también señaló la posibilidad de que la falsificación de entradas influyera en la sobrepoblación, lo cual “sumado a los reventones y caída del sistema en el sector implicó un menor control en el ingreso a ese sector”; bengalas, petardos y bombas de ruido detonados en el sector Magallanes, Arica y Caupolicán; e incidentes en los ingresos a Caupolicán y Magallanes, expresando que “Poco antes del inicio del partido, el sector Caupolicán se vio colapsado por la llegada masiva de hinchas, por lo cual Carabineros debió intervenir disolviendo las masas que se ubicaban en las afueras del estadio con carro lanza aguas. En el sector Magallanes, producto de los cortes de cables de los sistemas de control de acceso, y de la llegada masiva de hinchas de universidad de chile que tenían entradas de otros sectores, el control de acceso fue menos riguroso, e implicó que se sobre poblara el sector”
- d) en el contexto del partido de futbol organizado por la demandada se presentaron las siguientes situaciones: cierre total de la puerta a la galería Magallanes, atendido que dicha tribuna se encontraba con su capacidad completa, lo cual implicó que un número importante de hinchas de Universidad de Chile, aproximadamente unas mil personas, quedasen fuera del recinto deportivo sin poder ingresar a ver el espectáculo por el cual habían pagado anticipadamente; sobre aforo del sector Magallanes, destinado a la hinchada de la Universidad de Chile, el cual superó largamente las 2.000 personas que estaban permitidas; control de acceso menos riguroso en el sector Magallanes, producto de los cortes de cables de los sistemas de control de acceso, y de la llegada masiva de hinchas de Universidad de Chile que tenían entradas de otros sectores; uso y detonación de bengalas, petardos y bombas de ruido detonadas en el sector Magallanes, Arica y Caupolicán; incidentes en los ingresos a Caupolicán y Magallanes; así como el hecho de que en casi todas las graderías del estadio Monumental, las escalinatas del recinto se

encontraban saturadas y copadas con un número importante de espectadores y obstruidas para la evacuación en caso de emergencia”.

### **Cuestión jurídica**

El Servicio Nacional del Consumidor alega que no se apreció la prueba documental que permitiría tener por cumplidos los requisitos del art. 53 C de la LPDC, para efectos de la indemnización de aquellos consumidores no comparecientes. y que hubo un mal ejercicio de las reglas de la sana crítica por parte de los sentenciadores de fondo, lo que perjudicaría la indemnización.

Con respecto a esto, la Corte señaló que “una atenta lectura del libelo permite constatar que el recurrente en realidad no cuestiona la aplicación del derecho atinente a la materia debatida, pues pese a la normativa que denuncia infringida, los fundamentos esenciales de su recurso dicen relación con el sentido y alcance que corresponde conferir a la prueba rendida en autos para acreditar que la demandada sí contaría con los antecedentes necesarios para identificar a los consumidores afectados y proceder al pago de las indemnizaciones sin que aquéllos tengan que comparecer para ello. Sin embargo, tal actividad se agotó con la valoración que hicieron los jueces del fondo, quienes tras ponderar todos los antecedentes y en uso de sus facultades concluyeron que las probanzas aportadas son insuficientes para dichos efectos”.

En consecuencia, la Corte estimó que lo que se intentó atacar mediante el recurso no correspondía propiamente a la infracción de una ley imperativa, sino que a la ponderación judicial de la prueba rendida por las partes y, por tanto, correspondía declarar inadmisibles el recurso.

Por su parte, Blanco y Negro S.A. alegó la falta de ponderación de la prueba rendida en el litigio, lo que a su juicio significaría la falta de responsabilidad de esta en los hechos que motivaron la demanda. (ambos alegando la causal de nulidad del art. 768 N°5 del Código de Procedimiento Civil). En lo tocante al recurso de casación en el fondo, alega la vulneración del art. 6° y 19 N°3 de la CPR, en tanto ya existiría una sentencia que habría examinado los antecedentes de hecho, específicamente una demanda infraccional ante el Juzgado de Policía Local de Macul.

En lo atinente a los argumentos de Blanco y Negro, la Corte consideró pertinente recordar lo que disponen los artículos 767 y 772 del Código de Procedimiento Civil, en cuanto a los precisos y determinados requisitos que debe reunir el escrito en que se formula un recurso de casación en el fondo, el cual debe señalar en forma concreta y directa los errores de derecho en que han incurrido los jueces del fondo al dictar la resolución judicial impugnada.

En esta línea de razonamiento, dicha exigencia obligaba al impugnante a explicar los contenidos jurídicos del instituto que hizo valer en juicio, y denunciar como vulnerados, a lo menos, los artículos 3, 12 y 23 de la Ley N° 19.496, pero no lo hizo por lo que generó un vacío que la Corte no puede subsanar dado el carácter de derecho estricto que reviste el recurso de nulidad intentado, en consecuencia, a la Corte no le quedaba más que rechazar dicho recurso.

### **Decisión**

“Duodécimo: Por estas consideraciones y de conformidad a las normas legales citadas, se declaran inadmisibles los recursos de casación en la forma interpuestos por los abogados José Pismante Araos y Catalina Cabrera Hafemann, en representación de la parte demandante y demandada, respectivamente, contra la sentencia de nueve de noviembre de dos mil dieciocho. Asimismo, se declara inadmisibles el recurso de casación en el fondo interpuesto en representación del Servicio Nacional del Consumidor y se rechaza el de la parte demandada respecto a la misma sentencia ya individualizada.”

### **Comentario**

En este caso la Corte Suprema realiza un primer examen de admisibilidad de los recursos impetrados por las partes en el proceso, todo ello en razón del artículo 781 del Código de Procedimiento Civil, además de las normas del Título XIX del mismo cuerpo normativo. Es en este sentido que los jueces dan cuenta que, las pretensiones de los solicitantes están mal enfocadas, pues emplean los recursos para atacar instituciones que no son susceptibles de ser recurridas.

En el caso del SERNAC, este alega la casación una falta de ponderación que, si bien se produce en los hechos, no es un error en la aplicación del derecho mismo. Por su parte, Blanco y Negro S.A. comete un error aún más grave al omitir en su recurso la aplicación de los contenidos jurídicos que lo eximen de responsabilidad, en los términos de la LPC. Así, ambos recursos son desechados no por la materia de fondo – que debiese ser aquello central en discusión – sino que, por no ser correctamente ejercitados por las partes, toda vez que emplean una herramienta jurídica de la manera incorrecta.

Ello permite graficar la importancia de un correcto análisis de los elementos que fundamentan un recurso, pues en este caso, el error incurrido por el SERNAC despoja a los consumidores no comparecientes de la indemnización contemplada en el art. 53 C de la LPDC, lo que genera un perjuicio grave en este tipo de acciones destinadas, precisamente, a tutelar el interés de un grupo indeterminado de consumidores.