

Santiago, trece de octubre de dos mil veinticinco.

Vistos:

En estos autos Rol Corte Suprema N°54.016-2024, se ha conocido el recurso de queja deducido por el abogado Gonzalo Rojas Donoso, en representación Servicio Nacional del Consumidor —en adelante, el Servicio—, en contra de los integrantes de la Decimotercera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, por las faltas o abuso graves en que han incurrido al dictar la sentencia de segundo grado, en los autos N°14.483-5-2021, del Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes, caratulados “Servicio Nacional del Consumidor con Cruzados S.A.D.P.”, por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, confirmando íntegramente el fallo apelado que rechazó su pretensión.

Solicita, se acoja el recurso de queja y se deje sin efecto la sentencia recurrida y en su reemplazo, dicte otra que revoque el fallo apelado, haciendo lugar a la denuncia infraccional, con costas; o, en subsidio, que se exima de las costas al Servicio.

Informando los jueces recurridos al tenor del recurso, refirieron que, con el mérito de los antecedentes, concluyeron que la denunciada no incurrió en las infracciones que se le atribuyeron, conforme los fundamentos que se contienen en la sentencia impugnada, que guardan relación con el derecho aplicable a los hechos establecidos, conforme la ponderación realizada del material probatorio y a los hechos, sin que ello signifique, a juicio de los suscritos, haber incurrido por ello, en falta o abuso grave, como lo sostiene el quejoso al discrepar de la interpretación de las normas y antecedente pertinentes que realizó dicho tribunal para la decisión del asunto.

Encontrándose en estado, se trajeron los autos en relación por dictamen de veintisiete de noviembre de dos mil veinticuatro.

Considerando:



Primero: Que la quejosa, en su libelo recursivo, explica que el procedimiento tuvo su origen en la denuncia infraccional, interpuesta por el Servicio, el 24 de junio de 2021, en contra de Cruzados S.A.D.P., por haber incurrido en las conductas sancionadas en los artículos 3°, inciso primero letra d), 12°, y 23° inciso primero de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en relación con los artículos 3°, letra c) y 5° letra h) de la ley N°19.327, de Derechos y Deberes en los Espectáculos de Fútbol Profesional, esto es, el derecho básico de todo consumidor a una reparación e indemnización adecuada; la obligación de respetar los términos y condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido el servicio; el deber de profesionalidad; de adoptar las medidas de seguridad establecidas en las leyes, reglamentos, disposiciones de la autoridad y protocolos determinados por la entidad superior de fútbol profesional; y, de resguardar, adecuadamente, el orden y la seguridad pública en el recinto deportivo.

La sentencia de primer grado consideró que, con los antecedentes probatorios aportados, no se logró acreditar la infracción denunciada por el Servicio, estableciendo que el proveedor denunciado no pudo prever los hechos de violencia, y que la materia tratada en la denuncia se encuentra contemplada en leyes especiales. Dicha parte apeló y los recurridos la confirmaron, absolviendo de toda responsabilidad a la empresa denunciada y manteniendo la condena en costas, que estima contraria a Derecho.

Las faltas graves o abusos en que habrían incurrido los recurridos los hace consistir, en primer lugar, en una falsa o errónea apreciación de los antecedentes del proceso, toda vez que, de conformidad a los hechos en que se funda la denuncia de autos, quedó de manifiesto que el proveedor incurrió gravemente en un incumplimiento al deber de seguridad —que sobre él pesa— toda vez que no evitó que se hiciera ingreso de objetos contundentes y material pirotécnicos al interior del recinto deportivo, en el cual se llevó a cabo el encuentro. Explica que la normativa sectorial dispone de un catálogo de



exigencias a cumplir al momento de organizar un partido de fútbol entre equipos profesionales, dentro la cuales se encuentra el deber de resguardar, adecuadamente, el orden y la seguridad pública al interior del recinto deportivo. Así, desde el momento en que un grupo de hinchas ingresó artículos pirotécnicos al interior de un estadio de fútbol, el proveedor falta a su deber de resguardar el orden y la seguridad, ya que, desde el momento tales actos ponen en evidente riesgo la integridad física o psíquica de los consumidores.

En segundo lugar, sostiene que los recurridos fallaron en contravención a la normativa aplicable y su interpretación, ya que los sentenciadores yerran en su afirmación, ya que para que exista una vulneración al principio de *non bis in idem* sustancial, deben darse los requisitos de la triple identidad de persona, hechos y fundamento, tanto mediato como inmediato, cuestión que no sucede en la presente causa. Ello, la llevó a aplicar tal principio a un supuesto no descrito en la norma.

Lo anterior se debe a que, para que se pueda estar frente a un caso que permita su aplicación, la sanción debe tener el mismo fundamento inmediato y mediato, esto es, el bien jurídico protegido por el tipo infraccional, como finalidad de ambas normas, deben ser las mismas, cuestión que aquí, no sucede. Por todas estas razones, es que el Servicio solicitó la enmienda de la sentencia de primer grado por vía de apelación, sin embargo, desoyendo todas estas alegaciones, la Decimotercera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, integrada por los recurridos, decidió confirmar la sentencia definitiva de primer grado y, con ello, condenar a dicha parte al pago de las costas del proceso. Al haber confirmado, en todos sus puntos, la sentencia de primera instancia se entiende que los recurridos, a través de su fallo de segunda instancia, incurrieron en las mismas faltas o abusos cometidos en primera instancia.

En cuanto a la condena en costas, el Servicio contaba con motivo plausible y suficiente, atendida la naturaleza de los vicios evidenciados en la



sentencia impugnada, razón por la cual, la corrección impetrada torna necesaria, a efectos de que esta Corte pueda confirmar la vigencia de las normas infringidas. Por último, la denunciante acompañó antecedentes suficientes y que se encontraban en su esfera de poder, que permiten acreditar la ocurrencia de los hechos denunciados.

Segundo: Que el recurso de queja está regulado en el Título XVI del Código Orgánico de Tribunales, denominado *“De la jurisdicción disciplinaria y de la inspección y vigilancia de los servicios judiciales”*, y su párrafo primero, intitulado de “Las facultades disciplinarias”, contiene el artículo 545 que lo consagra como un medio de impugnación que tiene por exclusiva finalidad corregir las faltas o abusos graves cometidos en la dictación de sentencias definitivas e interlocutorias que ponga fin al juicio o haga imposible su continuación, que no sean susceptibles de recurso alguno, ordinario o extraordinario.

Tercero: Que, para un adecuado escrutinio de las objeciones planteadas en el recurso en examen, es preciso tener presente que, según se desprende de las piezas principales del proceso en el que incide, no resultó controvertido entre las partes o fueron hechos que se han tenido por acreditados por la judicatura del fondo, los siguientes:

a) Que el día 2 de febrero de 2020 en el Estadio San Carlos de Apoquindo, se disputó un partido de fútbol entre los equipos de Universidad Católica y O'Higgins de Rancagua;

b) Que, en la fecha indicada, en forma previa y durante el desarrollo del partido, se produjeron diversos incidentes en el Estadio San Carlos de Apoquindo;

e) Que, estos incidentes, significaron daños en la propiedad, robos, y que el evento se postergase en su inicio, sin la existencia de daños o lesiones personales; y,



d) Que, existen personas identificadas, algunas en proceso judicial, como causantes de los daños y desordenes referidos.

Cuarto: Que, en consideración a esos hechos, la judicatura de primer grado —que la sentencia recurrida confirmó—, en el considerando noveno, estimó que no resultó posible dar por acreditados los hechos en que se sustentan sus acciones, en efecto, de todos los antecedentes aportados, se colige que quienes causaron los destrozos e impidieron se iniciase el partido de fútbol en el horario dispuesto, fue una turba de personas enardecida e imposible de prever por la denunciada, que ingresaron al recinto violentamente, sin poder ser controlados por el personal de seguridad del evento.

Luego, en el considerando décimo, agrega que, la extensa documentación acompañada por la denunciada permite concluir que el recinto del Estadio San Carlos de Apoquindo contaba con todas las normas de seguridad impuestas por la autoridad para ese evento, además de portones y cierres suficientes para impedir la ocurrencia de los hechos, los que, si bien no fueron suficientes, dicha circunstancia, no puede ser imputable a la denunciada, quien proveyó lo necesario para tratar de evitarlos.

En el considerando undécimo de la misma sentencia, concluyó que, el evento deportivo se realizó en la fecha programada, retrasándose en su inicio, siendo controlados los violentistas por el personal de seguridad y Carabineros, sin que se hubiesen producido daños o lesiones a los asistentes, no existiendo reclamo alguno de los consumidores respecto de algún incumplimiento de la denunciada en cuanto a los abonos adquiridos para ese o posteriores eventos.

Finalmente, el fundamento duodécimo estableció que, aun cuando es posible establecer que en el evento deportivo se produjeron desmanes y daños a la propiedad, no es factible en su mérito, dar por acreditado que la denunciada hubiese incurrido en negligencia en las medidas de seguridad, más aún, cuando la materia tratada, se encuentra contemplada en leyes especiales, como lo es la ley N°19.327, que establece los derechos y deberes en los



espectáculos de fútbol profesional, y en virtud de la cual, la denunciada fue sancionada en su oportunidad.

Quinto: Que la Corte de Apelaciones confirmó la sentencia de primera instancia, estimando que los documentos acompañados en dicha instancia no lograron desvirtuar lo decidido por el tribunal *a quo*.

Sexto: Que, del mérito de los antecedentes, aparece que la sanción impuesta por el tribunal de disciplina de la Asociación Nacional de Fútbol Profesional —la cual se enmarca en el contexto de un estatuto privado que rige las actividades reguladas por dicho ente rector del balompié nacional— obedeció a que la denunciada —Cruzados S.A.D.P.— no fue del todo diligente en el cumplimiento de las obligaciones que impone la ley N°19.327, a fin de evitar conductas impropias de los espectadores, concluyendo que no basta para eximirse de la responsabilidad —que entraña la organización de partido— el haber cumplido con las exigencias formales que haga la autoridad, pues se requiere extremar los esfuerzos con el objeto de cumplir el exigente estándar de diligencia que impone la norma, resultando evidente que las medidas adoptadas no fueron eficaces, dado los graves hechos acaecidos antes y durante el encuentro deportivo sin que las explicaciones dadas por el club sean suficientes para eximirlo de toda responsabilidad, como pretendió en dicha sede.

Séptimo: Que, obra en dichos autos el informe del árbitro del encuentro deportivo respecto de los hechos denunciados, quien consignó que el partido comenzó con 19 minutos de retraso, ya que 10 minutos antes del inicio de éste, un grupo de hinchas de la barra de Universidad Católica, situados en el sector sur, rompieron los candados de la reja e ingresaron al campo de juego, siendo contenidos por personal de seguridad. Una vez que salió al campo, junto con los equipos, desde el mismo sector comenzaron a lanzar bengalas hacia el terreno de juego y lanzar muchos petardos, fuegos artificiales y bombas de humo. Dicha situación continuó durante gran parte del primer tiempo y del



segundo periodo. Además, en el transcurso de la primera mitad de juego, desde el mismo sector, lanzaron palos y piedras el campo, situación que fue contenida por Carabineros, que ingresaron a ese sector. En el segundo periodo, continuaron lanzando objetos y, al minuto 58, un pedazo de madera golpeó al portero de O'Higgins, Sr. Augusto Batalla. Al conversar con él, manifestó que estaba en condiciones de poder seguir en el juego y se pudo continuar y finalizar el partido en el tiempo correspondiente.

Octavo: Que, el artículo 2º bis de la ley N°19.496 establece la compatibilidad de las disposiciones dicho cuerpo legal con materias regidas por leyes especiales, entre otras, en aquellas que estas últimas no prevean, lo cual permite hacer compatibles diversos estatutos sancionatorios con las disposiciones de la Ley sobre los Derechos de los Consumidores, derivados de los mismos hechos, siempre y cuando tales leyes no regulen la misma materia.

Noveno: Que, entonces, aun cuando la ley N°19.327, de Derechos y Deberes en los Espectáculos de Fútbol Profesional y sus modificaciones, contemplen medidas de seguridad preventivas y sanciones penales y administrativas, dicho estatuto no agota las obligaciones a que puedan quedar afectos los organizadores de un espectáculo deportivo pues, de todas formas, le resultan aplicables las obligaciones que emanan de la ley N°19.496, en las materias no reguladas por la primera.

Decimo: Que, esta última ley establece, en su artículo 3º, letra d), que son derechos y deberes básicos del consumidor, la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles. Asimismo, su artículo 12 establece que todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio. El artículo 23 dispone que comete infracción a las disposiciones de dicha ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio,



actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

Undécimo: Que, no resulta ser controvertido que, con los medios de convicción allegados al proceso, que el 2 de febrero de 2020, al interior del Estadio San Carlos de Apoquindo se verificaron serios incidentes, ocasionados por hinchas del equipo que oficiaba de local, quienes provocaron desmanes en el recinto deportivo, vulnerando las aldabas de la reja e ingresando al campo de juego. Asimismo, hicieron ingreso —al recinto deportivo— fuegos de artificio, elementos sujetos a control por la ley N°17.798, lanzando elementos contundentes al campo de juego, uno de los cuales impactó a un jugador del equipo visitante.

Duodécimo: Que, entonces, puede concluirse que, con el cúmulo de antecedentes incorporados, la denunciada no cumplió con el deber de dar seguridad a los espectadores del encuentro deportivo organizado, no resultando óbice para lo anterior la circunstancia de que no existan denuncias por parte de los asistentes a dicho partido, ni que —afortunadamente— existiesen personas lesionadas.

Tampoco resulta atendible la circunstancia que la denunciada haya sido sancionada por la autoridad metropolitana o por el tribunal interno de la Asociación de la cual forma parte, o que existan denuncias en sede penal contra los violentistas, toda vez que dichas responsabilidades responden a estatutos independientes y, como se refirió previamente, no resultan incompatibles con las disposiciones de la ley N°19.496.

Decimotercero: Que, las consideraciones antes anotadas, no fueron advertidas por los jueces del fondo, quienes desatendiendo el mérito de los hechos del proceso asentados en ella misma y los no discutidos por las partes, descartaron la responsabilidad infraccional denunciada respecto de Cruzados S.A.D.P., por incumplimiento al deber de seguridad en el consumo, establecido



en el artículo 3º, literal d) de la ley N°19.496, limitando el análisis al cumplimiento mínimo de ciertos protocolos o medidas de seguridad, sin atender a la gravedad de los hechos denunciados ni al contexto que se vivía en el país durante los meses posteriores al 18 de octubre de 2019, configurándose de esa manera la falta o abuso grave denunciada en el recurso de queja, puesto que con ello se puso seriamente en riesgo la vida y la integridad física de los asistentes al Estadio San Carlos de Apoquindo el 2 de febrero de 2020.

Decimocuarto: Que, en consecuencia, se hará lugar al recurso de queja deducido contra los Ministros de la Corte de Apelaciones de Santiago, invalidando la sentencia impugnada y dictando en su reemplazo una que revoque la de primer grado, condenando a la denunciada conforme lo previsto con los artículos 3º letra b) y 24 de la ley N°19.496, imponiendo una multa a beneficio fiscal en el quantum que se dirá en lo resolutivo, por estimar que ella resulta proporcional a la infracción constatada.

Por estas consideraciones y conforme lo dispone el artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, **se acoge** el recurso de queja deducido en contra de los integrantes de la Corte de Apelaciones de Santiago, por haber dictado, con falta o abuso la sentencia de nueve de octubre de dos mil veinticuatro, y, en consecuencia, se la deja sin efecto y se decide, conforme lo previamente razonado, que **se revoca** la sentencia apelada de cuatro de abril de dos mil veintidós, dictada en los autos N°14.483-5-2021 del Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes, disponiendo que **se condena**, a **Cruzados S.A.D.P.** al pago de una multa a beneficio fiscal de **doscientas unidades tributarias mensuales**, por infracción al deber de seguridad, previsto en el artículo 3º, letra d) de la ley N°19.496 que Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, **con costas**.

No se dispone la remisión de estos antecedentes al Pleno de este Tribunal, por tratarse de un asunto en que la inobservancia constatada no



puede ser estimada como una falta o abuso que amerite disponer una medida de carácter disciplinario.

Acordado con el voto en contra de las Ministras Sras. Letelier y Gajardo, quienes estuvieron por rechazar el recurso de queja impetrado, desde que no advierten falta o abuso grave en lo resuelto por los recurridos, atendido los hechos que estimaron probados y la legislación aplicable, habida cuenta que la empresa denunciada adoptó las medidas de seguridad reglamentarias para dar seguridad a los asistentes de un evento deportivo.

Regístrese y agréguese copia autorizada de esta resolución al proceso N°1.310-2022 Policía Local, de la Corte de Apelaciones de Santiago y N°N°14.483-5-2021 seguido ante el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes. Hecho, archívese.

N°54.016-2024.

Pronunciado por la Segunda Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros Sres. Manuel A. Valderrama R., Leopoldo Llanos S., Sras. María Teresa Letelier R., María Cristina Gajardo H., y la Abogada Integrante Sra. Pía Tavolari G. No firman los Ministros Sr. Valderrama y Sra. Gajardo, no obstante haber estado en la vista de la causa y acuerdo del fallo, por estar en comisión de servicios y con feriado legal, respectivamente.





KCHXBFECCCTF

En Santiago, a trece de octubre de dos mil veinticinco, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

