

«RIT»

Foja: 1

**NOMENCLATURA** : 1. [40]Sentencia  
**JUZGADO** : 24° Juzgado Civil de Santiago  
**CAUSA ROL** : C-9248-2018  
**CARATULADO** : **SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR/ PUNTO TICKET S.A.**

Santiago, a quince de noviembre de dos mil veintiuno.

**VISTO:**

Con fecha 26 de marzo de 2018, don Andrés Herrera Troncoso, en su calidad de Director Nacional y en representación del **Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC**, ambos domiciliados en calle Teatinos N°50, comuna de Santiago, deduce 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 S.p.A.**, en adelante THE FANLAB, representada por don José Luis Corral Fernández, de quien expresa ignorar profesión u oficio, ambos domiciliados en General Holley N°2381, oficina 701, comuna de Providencia; y en contra de **Punto Ticket S.A.**, representada por don Danton Marcel Viñales Gómez, de quien expresa ignorar profesión u oficio, ambos domiciliados en Rosario Norte N°555, oficina 1104, comuna de Las Condes, pretendiendo se declare admisible la demanda colectiva, por cumplir los requisitos del artículo 52 de la Ley N°19.496; se declare la responsabilidad infraccional y, por consiguiente, se condene a los proveedores demandados al máximo de las multas que establece la LPC, por cada una de las infracciones que da cuenta la demanda y por cada uno de los consumidores afectados, según lo



«RIT»

Foja: 1

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, con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores los incumplimientos en los que han incurrido las empresas demandadas, todo ello con reajustes e intereses; que se determine en la sentencia definitiva, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por las demandadas, declarando la procedencia y monto de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, conforme los artículos 51 N°2, 53 A y 53 C, todos de la Ley N°19.496; se ordene que las restituciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el artículo 53 C, en los casos en que las demandadas cuenten con la información necesaria para individualizarlos; que se orden las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley N°19.496; que se aplique toda otra sanción que estime el tribunal conforme a Derecho; y que se condene en costas a las demandadas.

Funda 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



«RIT»

Foja: 1

intermediaria de la productora, conforme lo previsto en el artículo 43 de la LPC, 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, todo lo cual importaría una infracción a la ley del consumidor, por no respetarse las condiciones del servicio contratado, considerando que el evento contaría con 4 bandas, lo que era elemento esencial para el consumidor para celebrar el contrato, y que el grupo Aerosmith, era el más importante de la jornada.

Señala que los hechos descritos habilitarían la defensa en favor del interés colectivo de los consumidores, consagrado en el artículo 50 inciso quinto de la LPC, toda vez que, con ocasión de los problemas mencionados, los consumidores habrían visto conculcados sus derechos, al no respetarse los términos y condiciones previamente informados e incorporados al contrato.

Hace apreciaciones sobre las acciones colectivas y la modificación de la LPC, y que permiten una acción unitaria para un grupo determinado o determinable de consumidores, afectados por una misma conducta de un proveedor de bienes o servicios, sustentado en la posición de desigualdad que existen en las relaciones de consumo



«RIT»

Foja: 1

entre proveedores y consumidores, en cuanto al acceso a la información, poder de negociación y posibilidad de representación de sus intereses.

Relata que su parte tomó conocimiento de los hechos, por numerosos reclamos formulados por consumidores ante el mismo servicio y por distintos medios de comunicación social, quienes estimaban vulnerados sus derechos, ya que la publicidad del evento consideraba, para el día 30 de septiembre de 2017, a los grupos: L.A. Guns, Ratt, Def Leppard y Aerosmith, siendo este último el estelar, manifestando que hubo una modificación, porque el grupo Ratt no se presentaría, para lo cual se incluyó al baterista estadounidense Marky Ramone, después se cambió a la banda L.A. Guns, por la banda nacional Kuervos del Sur y finalmente, el día 26 de septiembre, a solo cuatro días del evento, informaban que Aerosmith no se presentaría.

Indica que, en el primer cambio, las demandadas ofrecieron la devolución del 100% del valor de las entradas, lo que no sucedió en la segunda modificación y en el caso de la baja de Aerosmith, solo se ofreció la devolución del 50% del valor de entrada, a pesar que se había cambiado toda la parrilla programática del espectáculo y que no se presentaría la banda principal, por todo lo cual, un número significativo de consumidores se ha visto en la necesidad de reclamar por lo ocurrido, habiéndose recibido en el servicio un total de 2147 reclamos y sin considerar los reclamos directos, hechos a la empresa.

Reproduce algunos de los reclamos efectuados por consumidores, siendo la principal justificación de los mismos, que la banda Aerosmith,



«RIT»

Foja: 1

no estaría, para los cuales la empresa The Fanlab, dio una respuesta tipo, en la que, en términos generales, expresa que no existió vulneración de las condiciones contratadas, dada la categoría de festival que contó con la participación de numerosas bandas musicales; que habría cumplido con toda la normativa legal respecto a la información y derechos del consumidor; que respecto a la cancelación de la banda Aerosmith, ella se debió a problemas de salud del vocalista; que se dispuso un 50% de descuento en el monto de la entrada para el día sábado 30 de septiembre, pese a que en las políticas de compra se estipula que no habría derecho a devoluciones por reprogramaciones y cancelación de alguna de las bandas; y por no vulnerarse los derechos del consumidor. Por su lado Punto Ticket indicó no tener responsabilidad en los hechos demandados, por no encontrarse a cargo de la producción del evento.

Alega que, conforme las facultades del artículo 58 de la LPC y conforme la insuficiente respuestas de las demandadas, se requirió pronunciamiento oficial de aquellas, a los reclamos efectuados, mediante oficios números 19.237 y 19.380, de 26 y 27 de septiembre de 2017, solicitando información sobre el problema y alternativas de solución para los consumidores afectados, quienes habrían contestado los días 8 y 10 de octubre del mismo año, rechazando los reclamos y sin ofrecer alternativas para solucionar el problema, excusándose en que no existirían vulneraciones a los derechos de los consumidores y en un supuesto caso fortuito y de salud, alegando Punto Ticket, que ella solo presta el servicio de venta de entradas.



«RIT»

Foja: 1

Expresa que la banda Aerosmith ya había cancelado una presentación, en el año 2011, bajo similares circunstancias, y la productora a cargo, fue sancionada por la Corte Suprema, por infracción a la Ley N°19.496, en causa rol 7002-2015, con fecha 19 de mayo de 2016.

Reclama que los hechos detallados constituyen infracciones e incumplimientos, de los artículos 3, 12, 23 inciso primero y 43 de la Ley N°19.496, siendo obligadas las demandadas a indemnizar a los consumidores afectados, de todos los daños materiales y morales derivados del incumplimiento, para lo cual, el tribunal deberá determinar los grupos y subgrupos de consumidores afectados, debiendo considerar aspectos como el universo de consumidores afectados por los hechos descritos; los consumidores a quienes ya se ha hecho reembolso; los consumidores que decidieron no concurrir al evento; el tiempo que demoró el reembolso; y los demás daños que puedan determinarse en el proceso.

Precisa que todo lo ofrecido por el proveedor, en su publicidad, es considerado parte del contrato y vinculante para aquel, en el caso, la presentación de los grupos musicales ofrecidos, debiendo aplicarse a las demandadas el máximo de las multas que faculta la LPC.

Explica que la responsabilidad de Punto Ticket S.A., deriva de su calidad de proveedora de venta de entradas e intermediaria que adopta, siendo ella quien aparece enfrentando la relación de consumo, en representación del verdadero prestador, debiendo responder,



«RIT»

Foja: 1

también, directamente al consumidor, sin perjuicio de poder repetir contra su representada.

Requiere que se aplique multa a las demandadas, por cada consumidor afectado y por cada una de las infracciones cometidas, en el caso, al máximo de las multas contempladas en la LPC, debiendo el tribunal determinar, en la sentencia definitiva, los grupos y subgrupos de consumidores afectados, calculando, determinando y decretando las indemnizaciones o reparaciones que procedan, tomando en consideración, el universo de consumidores afectados, por los hechos descritos, el número de ocasiones en que los proveedores realizaron cambios en la parrilla programática, el tiempo de demora en las devoluciones y porcentaje de ellas, la cantidad de consumidores que no asistieron, así como los demás perjuicios que pudieran determinarse.

Señala que, si se estimara que no hubo infracción, igualmente, existiría derecho a indemnización, por incumplimiento contractual o legal, bastando que se hayan producido daños a los consumidores, precisando que la responsabilidad sería objetiva, es decir, que no requiere de dolo ni culpa, lo que derivaría de la naturaleza profesional de la actividad del proveedor que, como justa contrapartida de las ganancias de aquella, es que responda por daños a terceros, por el ejercicio de su empresa.

Alega que la demanda resulta admisible conforme los artículos 50, 51 y 52 de la LPC, siendo su parte legitimada para accionar en defensa de un conjunto determinado o determinable de consumidores ligados con un proveedor por vínculo contractual, es decir, del interés



«RIT»

Foja: 1

colectivo de los mismos, citando al efecto, también, jurisprudencia sobre el tema.

Con fecha 5 de julio de 2018, en folio 30, contesta la demandada **Punto Ticket S.A.**, solicitando el rechazo de la demanda, con costas, fundada en que tiene como giro exclusivo la venta y distribución de boletos o tickets, para diversos espectáculos organizados por empresas que contratan sus servicios, no teniendo injerencia alguna en la organización, ni realización de tales espectáculos, como tampoco, en su promoción u ofrecimiento al público, siendo en dicho contexto que ella ha sido demandada por supuestas infracciones a la Ley del Consumidor, con ocasión del festival Santiago Rock City, que tuvo lugar los días 29 y 30 de septiembre de 2017, habiéndose modificado la parrilla programática, particularmente, al no presentarse la banda Aerosmith, en razón de la enfermedad de su vocalista, anunciado muy pocos días antes, por la misma banda.

Expresa que la demanda sería improcedente, al menos, respecto de su representada, dado que los hechos objeto de las supuestas infracciones serían constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor; por otro lado, el espectáculo correspondía a un festival, donde se presentaron diversas bandas y/o artistas, en el día y lugar previstos, como aparecía en los términos y condiciones por las cuales se organizó el festival; en tercer representada padecería de *falta de legitimación pasiva* para ser demandada, por no tener injerencia en la organización del festival, no pudiendo atribuírsele responsabilidad alguna en los cambios de la parrilla programática, ni en las políticas de devolución





«RIT»

Foja: 1

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, en aquellos referidos a las entradas y en el contrato celebrado entre las demandadas; en cuarto lugar, porque su representada no ha incurrido en infracción alguna de la LPC, prestando los servicios para los cuales fue contratada.

Alega que tampoco le correspondería responder, en calidad de intermediaria, dado que, por su giro, no podría ser considerada como tal, en los términos del artículo 43 de la LPC, además que tal norma no establecería responsabilidad infraccional, sino que, únicamente, aquellas obligaciones que el proveedor ha incumplido, agregando que ésta última, tampoco, habría incurrido en infracción alguna.

Niega que fuere procedente que se les condene a ambas demandadas, por cada una de las infracciones alegadas, ni la indemnización reclamada, por no concurrir los requisitos legales para ello.

Para el caso de los cambios en la parrilla programática del festival, anteriores a la cancelación de la banda Aerosmith, opone *excepción de prescripción*, considerando que, desde la fecha de tales cambios y su comunicación al público y hasta la interposición de la demanda, habrían transcurrido más de 6 meses, que es el plazo previsto en la LPC.

Relata que, después que Recreo Producciones hubiera preparado completamente la organización del Festival, con las bandas que se



«RIT»

Foja: 1

presentarían y de dar a conocer al público la misma, en mayo de 2017, contrató con ella los servicios para la venta y distribución de los tickets, en puntos de venta y en el sistema informático puntoticket.com, reiterando que su representada no es la proveedora del espectáculo, ni de la presentación de un artista en particular, verificándose el contrato denominado *Contrato de Venta de Boletos de Stgo Rock City-REC016*, con fecha 2 de junio de 2017, en el cual, la productora se hace responsable íntegramente del evento, de lo previsto en la Ley 19.496 y de la obligación de reembolso de boletos, cuestiones que, además, se encontraban incorporadas en los términos y condiciones de venta de entradas, en su cláusulas 14<sup>a</sup> y 16<sup>a</sup>.

Indica que, al poco tiempo de haberse iniciado la venta de boletos, en julio de 2017, la banda Ratt canceló su presentación, debido a problemas ajenos a la producción, ante lo cual la misma logró contratar a Marky Ramone, quien se presentó el 30 de septiembre de 2017. Luego en el mismo mes, canceló su presentación la banda L.A. Guns, por la enfermedad de uno de sus integrantes, lo que se comunicó al público y se contrató a la banda nacional Kuervos del Sur, continuando la marcha del festival, todos hechos en lo que su representada no tuvo participación.

Posteriormente, a solo 4 días del inicio del festival y a 5 de la presentación de Aerosmith, se informó a Recreo Producciones de la cancelación de dicha agrupación, debido a enfermedad del vocalista, lo que se evidenció en Brasil y de lo cual se dio cuenta profusamente en



«RIT»

Foja: 1

la prensa, lo cual constituiría un hecho sobreviniente, imposible de prever.

Explica que la productora, luego de la cancelación de Aerosmith, comunicó al público sobre tal hecho y la devolución del 50% del valor de la entrada para el día de la presentación, pese a no estar obligada a ello, siendo su representada quien recibió la solicitud de devolución, por haber sido la vendedora de las entradas, lo que comenzó a concretarse el 4 de octubre de 2017, tanto respecto de aquellos que no concurren al festival, como quienes sí lo hicieron.

Indica que el Sernac le requirió información sobre lo ocurrido en el festival Santiago Rock City, contestando su parte, con fecha 10 de octubre de 2017, dando cuenta que no tenía responsabilidad en el evento y cancelación de artistas, que no tenía un número determinado de clientes afectados y que, a la fecha, se habían recibido 1531 solicitudes, disponiendo Recreo Producciones la devolución del 50% del valor de entrada, correspondiente al sábado 30 de septiembre de 2017.

Opone como primera defensa, el *caso fortuito o fuerza mayor*, respecto de la cancelación de la banda Aerosmith; en segundo lugar, que tratándose el espectáculo de un festival y no de un artista en particular, resulta que el espectáculo sí se hizo, lo que estaba contemplado en los términos y condiciones del Festival y de Recreo Producciones; porque su representada, al no tener injerencia en el evento, ni en la política de devolución; porque su representada no ha incurrido en infracción alguna a la LPC, cumpliendo sus obligaciones



«RIT»

Foja: 1

de venta de entradas y distribución de boletos, ni podría indemnizar, si no se han establecido daños, ni tampoco, es proveedor del servicio, ni menos podría considerárselo intermediario, en los términos del artículo 43 de la LPC, puesto que no cumple ninguna de la formas de dicha norma.

Reclama también que, en todo caso, si fuera intermediario, no cabría responder por infracciones, sino solo por incumplimientos contractuales.

Alega la improcedencia del pago de multas por cada infracción reclamada, al referirse la actora a una sola conducta, la modificación de la parrilla programática del festival, en virtud de la cual se devolvió, únicamente el 50% del valor de entrada, y porque tal pretensión infringiría el principio *non bis in ídem*.

Rechaza, también, el pago de multas por cada consumidor supuestamente afectado, dado que la jurisprudencia lo habría rechazado; y el pago de indemnizaciones, por no cumplirse, a su respecto, los presupuestos legales para tal efecto, no procediendo desde ya el daño moral y no existir infracción de su representada. Subsidiariamente, pide se condene, únicamente, al pago del valor de entrada.

Pide se requiera la comparecencia de los consumidores afectados, puesto que no puede determinarse a todos los consumidores, por la compra de entradas, por distintos medios.



«RIT»

Foja: 1

Si la acción de Sernac contempla cambios en la parrilla programática distintos de Aerosmith, alega prescripción de la acción, de acuerdo al artículo 26 de la LPC.

Con fecha 7 de julio de 2018, en folio 31, **contesta la demandada Recreo Producciones SpA**, oponiendo en primer lugar y como defensa, la *prescripción de la acción*, la que sustenta en que el hecho imputado a su representada, a saber, el cambio de parrilla programática, se produjo el 11 de julio de 2017, habiendo transcurrido, hasta la presentación de la demanda, con creces el lapso de 6 meses contemplado en la LPC, por lo cual se encontraría prescrita.

Subsidiariamente, pide el rechazo de la demanda colectiva, con costas, fundando su defensa en que su representada habría actuado diligentemente, cumpliendo con sus obligaciones, en la prestación completa y oportuna de los servicios contratados, esto es, la producción para organizar, contratar bandas, promover, ofrecer, presentar en el lugar y fecha del evento el espectáculo, con los elementos necesarios para su exitosa y oportuna realización, no correspondiendo por ello, efectuar indemnización alguna, ni menos le cabría responsabilidad a la otra codemandada, por cuanto lo accesorio sigue la suerte de lo principal.

Señala que su representada se dedica a la producción y realización de conciertos musicales y demás espectáculos de entretenimiento, habiendo organizado el festival denominado Santiago Rock City, que contó con distintas agrupaciones musicales, nacionales e internaciones, además de sendas experiencias en todos los ámbitos de



«RIT»

Foja: 1

las artes, festival al cual los asistentes podían elegir tickets individuales o abonos para ambos días, estos últimos que se habrían agotado rápidamente.

Indica que con fecha 18 de mayo de 2017, se anuncia la llegada del festival, poniéndose las entradas a disposición del público, a través de la empresa Punto Ticket, la cual, mediante sus plataformas físicas y sitio web, fue anunciando su contenido, paulatinamente, expresando que lo importante era el concepto de festival, recalándose en la política de venta de boletos, que la cartelera podría sufrir variaciones, dando cuenta que se informaría al público de la reprogramación o cancelación de alguna de las bandas, situación que no daría derecho a devoluciones o cambio de entradas. Por ello, la entrada no aludía a bandas, cuya imagen reproduce en su libelo.

Expresa que durante el desarrollo de la promoción e información del festival, en el año 2017, el día 11 de julio se anuncia la enfermedad de los integrantes de la banda Ratt; el 21 de septiembre, caída por enfermedad de un integrante de la banda L.A. Guns, la cual canceló su gira por Sudamérica; y el 26 de septiembre, se comunica enfermedad del vocalista de Aerosmith, cuatro días antes de su presentación, hecho de público conocimiento, ya que se difundió ampliamente por la prensa escrita y de televisión.

Alega la existencia de un *caso fortuito o fuerza mayor*, en la cancelación del grupo Aerosmith, que no depende de su voluntad, siendo reemplazadas las bandas, lo que permitió la continuación del festival, sin perjuicio de lo cual, su representada, en forma voluntaria y



«RIT»

Foja: 1

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 entrada para ese día y su cargo por servicio.

Informa que más de 27.222 personas asistieron al festival, aceptando la devolución del 50%, quienes disfrutaron de las bandas que se presentaron durante los dos días, siendo el mecanismo de devolución, conservar el ticket correspondiente al día 30 de septiembre, lo que se haría efectivo el 4 de octubre, dirigiéndose al punto de venta donde fue adquirido, razones por las cuales no existirían perjuicios para quienes compraron entradas, ni menos para aquellos que asistieron al festival. Sobre tal punto, da cuenta que, a la fecha de su contestación, solo 4 demandas particulares habrían sido notificadas a su representada, tramitadas en Juzgados de Policía Local, en los cuales se habría llegado a conciliación con el cliente, por la devolución del 50% del valor de entrada.

Reclama que la acción deducida se fundaría en antecedentes erróneos, infundados o arbitrarios y con desconocimiento de la real ocurrencia de los hechos, puesto que la misma demandante reconoce en su libelo que se trató de un evento conocido como Stgo. Rock City, reiterando que la parrilla programática podría variar, como se indicó en las condiciones de compra y que lo ofrecido era un festival y no un show de un artista en específico, no habiendo el Sernac objetado los términos y condiciones que se establecieron y normaron en relación a dicho festival, reconociéndole por ello, su validez y eficacia jurídica.



«RIT»

Foja: 1

Observa un error en la demanda, al omitirse por la actora, que el día 30 de septiembre de 2017, se agregó y se presentó, también, el artista Tyler Bryant and The Shakedown, además que no se indicó cuántos clientes de los que reclamaron, aceptaron el beneficio de la devolución del 50% del valor del ticket, lo que se realizaba, incluso, habiendo asistido al festival.

Objeta como improcedente que se apliquen sanciones, sin la comparecencia de los afectados, no pudiendo su parte determinar a los clientes que compraron entradas, puesto que fueron adquiridas por distintos medios, sin requerir información de la persona que la obtuvo, y en el evento que se acoja la demanda, debería exigirse la comparecencia de los eventuales perjudicados acreditando su condición de afectado.

Refiere que hay desconocimiento sobre el profesionalismo de la banda Aerosmith, por parte de la actora, y que no puede pretender que, por haber cancelado un concierto, ese siempre sería su actuar.

Invoca para su defensa, además, lo previsto en los artículos 3, 12, 23, 43, 51, 53 C de la LPC, alegando que no hay infracciones de su representada, que no procede el encuadramiento del hecho que ha intentado la actora, a distintas normas, ni tampoco, establecer una multa por cada consumidor afectado; que no se precisan los supuestos daños; y que no hay responsabilidad objetiva en el caso de autos, reiterando que se cumplió el contrato, entregando al cliente un boleto para el festival.





«RIT»

Foja: 1

Manifiesta que existen derechos y obligaciones de las partes, en el contrato de consumo celebrado por aquellos, expresando que es deber del cliente informarse por los medios disponibles entregados, de los servicios ofrecidos, en particular, de los cambios producidos en el festival, como la enfermedad del vocalista, como también, que no se trataba de un concierto individual, sino de un festival, cuya parrilla podría variar, por razones ajenas a la producción, reiterando que el festival se llevó a cabo sin problemas y con un gran marco de público, presentándose 4 bandas el día 30 de septiembre de 2017.

Con fecha 2 de agosto de 2018, se gestionó **conciliación**, la que no tuvo resultado positivo, según da cuenta la actuación de 18 de octubre de 2018, en folio 56.

Con fecha 16 de agosto de 2018, en folio 38, comparece don Francisco Esteban Muñoz Ruz, haciéndose parte como **tercero coadyuvante**, en su calidad de afectado, conforme los artículos 51 N°3, 53, 54 B y 54 C, todos de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Con fecha 31 de octubre de 2018, se **recibió la causa a prueba**, rindiéndose la que obra en autos.

Con fecha 9 de diciembre de 2020, se citó a las partes para oír sentencia:

## **CONSIDERANDO:**

### **I.- En cuanto a las tachas:**



«RIT»

Foja: 1

**PRIMERO:** Que la parte demandante ha deducido tacha en las audiencias de 2 y 3 de julio de 2019, folios 90 y 91, en contra de los testigos de la demandada **Punto Ticket S.A.**, doña Pamela Gómez Luna y doña Pilar Pérez González, conforme al artículo 358 N°5 del Código de Procedimiento Civil, por tratarse de unas trabajadoras dependientes de dicha parte, con quien tienen subordinación económica, careciendo de la imparcialidad suficiente para declarar.

**SEGUNDO:** Que la demandada pide el rechazo de las tachas deducidas, fundada en que el primer testigo, no tendría exclusividad con su representada, recibiendo remuneraciones de otras empresas, teniendo más de una relación laboral; que en su caso no existiría peligro de la estabilidad laboral de ambos testigos, cuyo contrato es indefinido; y que los testigos tendrían conocimiento personal y directo de los hechos materia de autos, debiendo tenerse presente, además, que la prueba se valora en presente procedimiento, conforme a la sana crítica.

**TERCERO:** Que en atención al carácter objetivo de la disposición legal del artículo 358 N°5 del Código de Procedimiento Civil, que establece la inhabilidad de un testigo, por su calidad de empleado dependiente de la parte que lo presenta y que los propios testigos de Punto Ticket, han reconocido tener dicha calidad con la parte demandada, con quien tienen contrato indefinido, es que se acogerán las tachas deducidas, aludidas en la motivación primera.

**CUARTO:** Que **Punto Ticket S.A.** deduce tacha en la audiencia de 3 de julio de 2019, en folio 92, en contra del testigo de la



«RIT»

Foja: 1

demandante, don Ignacio Cuevas Gutiérrez, conforme a los numerales 4 ,5 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por ser dependiente de la parte que lo presenta, bajo el estatuto “a contrata”, la que sería esencialmente transitoria, estando sujeto a evaluaciones periódicas, conociendo de los antecedentes, por lo solicitado y la información entregada por su jefatura, apareciendo, además, que tiene un interés indirecto en el resultado del juicio, por haber sido requerida su declaración, específicamente, por su jefatura, estando su declaración supeditada por el Sernac, reconociendo que ha declarado en otros cinco juicios durante el año y medio que lleva como empleado de dicho servicio.

La demandada **Recreo Producciones SpA.**, tacha al testigo por las mismas causales y fundamentos, como también, por el número 9 del artículo 357 del Código de Procedimiento Civil, por tratarse de un testigo que hace de su profesión el testificar en juicio.

**QUINTO:** Que la parte demandante pide el rechazo de la tacha deducida en la audiencia de folio 92, por estar resuelto por la jurisprudencia, que los empleados públicos, no tienen el carácter de dependientes, se rigen por el estatuto administrativo y gozan de estabilidad laboral suficiente para poder declarar en juicio, además, que se trataría de un experto que declara sobre la materia.

**SEXTO:** Que la tacha deducida en folio 92, no será acogida, al resultar evidente que el testigo no es un empleado doméstico, ni tiene el carácter de empleado dependiente, en los términos del Código del Trabajo, sino que se trata de un empleado público, regido por un



«RIT»

Foja: 1

estatuto administrativo, que debe cumplir con su deber y declarar cuando se le requiera por la autoridad, sobre los hechos de que conoce en servicio público, no pudiendo apreciarse, en caso alguno, que pudiera tener, tampoco, algún interés económico en el resultado del juicio.

En lo relativo a la causal del artículo 357 número 9 del Código de Procedimiento Civil, en caso alguno podría configurarse la misma, por el simple hecho de haber reconocido el testigo haber declarado en más de un juicio, en su calidad de empleado del Sernac, lo que corresponde a un deber suyo, por su calidad de empleado público.

### III. En cuanto al fondo:

**SEPTIMO:** Que el **Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC**, deduce 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 S.p.A.**, en adelante **THE FANLAB**; y en contra de **Punto Ticket S.A.**, todos ya individualizados, pretendiendo se declare admisible la demanda colectiva, por cumplir los requisitos del artículo 52 de la Ley N°19.496; se declare la responsabilidad infraccional y, por consiguiente, condenar a los proveedores demandados al máximo de las multas que establece la LPC, 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 determina conforme a derecho; se condene a los proveedores demandados, al pago de las indemnizaciones de perjuicios que procedan, que



«RIT»

Foja: 1

consideren todos los perjuicios sufridos por los consumidores afectados, incorporando al menos, la devolución íntegra del valor de entrada, comprendiendo el monto denominado “cargo por servicio”, como asimismo, a cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores los incumplimientos en los que han incurrido las empresas demandadas, todo ello con reajustes e intereses; que se determine en la sentencia definitiva, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por las demandadas, declarando la procedencia y monto de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, conforme los artículos 51 N°2, 53 A y 53 C, todos de la Ley N°19.496; se ordene que las restituciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el artículo 53 C, en los casos en que las demandadas cuenten con la información necesaria para individualizarlos; que se orden las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley N°19.496; que se aplique toda otra sanción que estime el tribunal conforme a Derecho; y que se condene en costas a las demandadas. Funda su pretensión, de conformidad con los hechos y fundamentos de derecho relatados, latamente, en lo expositivo del presente fallo.

**OCTAVO:** Que las demandadas, por su parte, piden el rechazo de la demanda, de acuerdo con los argumentos de hecho y fundamentos de derecho, también ya descritos en la parte expositiva del presente fallo.



«RIT»

Foja: 1

**NOVENO:** Que han resultado hechos no controvertidos en el proceso, aceptados por las partes, las siguientes circunstancias:

1.- 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;

2.- 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;

3.- 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;

4.- Que la banda de rock Aerosmith, no se presentó en el festival de rock, para el día señalado;

5.- Que la parrilla programática del día 30 de septiembre de 2017, ya había sido modificada, debido a que el grupo Ratt, no se presentaría, siendo reemplazado por el baterista Marky Ramone; mientras que la banda L.A. Guns, fue reemplazada, por la banda nacional, Kuervos del Sur;

6.- Que la empresa contratada para la venta y distribución de boletos del festival de Rock, fue la demandada **Punto Ticket S.A.**; y

7.- 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.



«RIT»

Foja: 1

**DÉCIMO:** Que la discusión del proceso dice relación, en primer lugar, con si habría existido infracción a las normas de la Ley de Protección al Consumidor, a raíz de los cambios en la parrilla programática del festival musical realizado, por parte de ambas demandadas, y por la bajada de las bandas musicales, especialmente, Aerosmith; en si la empresa Punto Ticket tendría injerencia o no en la organización y programación del evento; en si se respetaron o no los términos y condiciones previamente informados e incorporados al contrato con los consumidores; si la banda de rock Aerosmith, era el principal evento para contratar por los consumidores para el día 30 de septiembre de 2017; en si la empresa de venta de boletos operó como intermediaria, en los términos del artículo 43 de la LPC; en si ha existido caso fortuito o fuerza mayor, en el cambio de bandas de rock; y si ha operado el plazo previsto para la prescripción de la acción deducida.

**UNDÉCIMO:** Que la parte demandante ha rendido la siguiente prueba, para justificar los hechos de su demanda:

**Documental:**

- a) Copias de 8 formularios únicos de atención de público, sobre reclamos efectuados por consumidores, agregados al expediente digital con fecha 27 de marzo de 2018, en folio 3;
- b) Copia de Informe Compensatorio para el presente juicio, emanado de la actora, Unidad de Vigilancia e Inteligencia de



«RIT»

Foja: 1

Mercado, agregado al expediente digital con fecha 1 de julio de 2019, en folio 85;

- c) Impresiones de notas de prensa, de páginas web de Cooperativa, radiozero, guioteca, biobiochile, sernac, publmetro, y de AS Chile, agregadas al proceso ejecutivo con fecha 5 de julio de 2019, en folio 96;
- d) Impresiones de tres afiches publicitarios del festival STGO ROCK CITY, agregados al expediente digital con fecha 5 de julio de 2019, en folio 100;
- e) Oficio recibido de la Intendencia de la Región Metropolitana, agregado al proceso con fecha 12 de agosto de 2019, en folio 126;
- f) CD guardado en custodia, en Secretaria del Tribunal, cuya percepción documental se llevó a cabo en audiencia de 23 de septiembre de 2019, en folio 143, el cual contiene una planilla Excel, con un total de 2203 reclamos del Festival Santiago Rock City, y dos archivos de 2017 y 2017, con 2168 elementos el primero y 25, el segundo; y
- g) Documentos exhibidos en la audiencia de 16 de marzo de 2020, en folio 168, consistentes en valores de entradas, respecto de ubicación y días, tickets vendidos, cantidad de reclamos recibidos y respuesta única dada al Sernac, por Recreo Producciones SPA; como también, planilla con cantidad de reclamos recibidos por el evento Santiago Rock





«RIT»

Foja: 1

City y Detalle de número de entradas vendidas por día y por evento, exhibidos por Punto Ticket S.A., los que fueron guardados en custodia bajo el registro número 2198 de 2020.

**Testifical:**

Rendida en la audiencia de 3 de julio de 2019, en folio 92, por el testigo don Ignacio Cuevas Gutiérrez, legalmente examinado y sin tacha acogida, quien declaró:

Que los consumidores, efectivamente, habrían sufrido daños de naturaleza económica, por los incumplimientos de los proveedores, esto es, reiterados cambios en la parrilla programática del evento Stgo Rock City del año 2017 y, en especial, por la no presentación de la banda musical Aerosmith; que los consumidores al adquirir una entrada, revelan su preferencia por las bandas promocionadas, las que están supeditadas a las condiciones ofrecidas y publicitadas; que si se modifican, unilateralmente, las condiciones del evento, necesariamente, los consumidores reevaluaran su decisión, pudiendo no dar cuenta las condiciones finales de sus preferencias; que los consumidores se vieron afectados por la no presentación de Aerosmith, lo que queda evidenciado por los reclamos recibidos en Sernac; que la palabra Aerosmith se repitió cerca de dos mil cien veces en tales reclamos; que se han identificado tres perjuicios, el primero relacionado con la pérdida del excedente del consumidor, esto es, la medida de beneficio económico que le reporta el consumo de un bien o servicio, el segundo, relacionado con la pérdida del valor de la entrada, ya sea para quienes no asistieron y para quienes sí concurren, ajustando el precio, y



«RIT»

Foja: 1

tercero, los costos que han enfrentado los consumidores, por las gestiones para ingresar un reclamo al Sernac; que se establecieron valores de compensación entre 1,9 y 15,5 UF, dependiendo de la entrada adquirida por el consumidor, debiendo considerarse, también, 0,15 UTM, por costos y reclamo si corresponde; que tales cálculos no consideran los pagos o devoluciones que se hayan efectuado; que él realizó el informe económico aludido; que se refiere a ambas demandadas, como proveedores; que en el informe sí indica como consumidores afectados, todos aquellos que compraron antes del anuncio de la no presentación de la banda Aerosmith; que sí considera el informe la presentación de cuatro bandas el día 30 de septiembre de 2017; que se utilizó como supuesto para la confección del informe, que las bandas Ratt, L.A Guns y Aerosmith, tendrían la misma ponderación; que la afirmación de modificación unilateral del evento, se sustenta porque no depende de los consumidores qué bandas se ofrecen, ni qué bandas se presentan, finalmente, en el evento; y que debe corregirse el valor de entrada, considerando los hechos descritos, a los consumidores que sí asistieron.

**DUODÉCIMO:** Que la demandada **Recreo Producciones**, rindió la siguiente prueba para sustentar su defensa y desvirtuar la de la contraria:

**Documental:**

- a) Copia de Denuncia infraccional presentada en el Primer Juzgado de Policía Local de Talca, por el Servicio Nacional



«RIT»

Foja: 1

- del Consumidor, rol 10.458/17/CE, agregada al expediente digital con fecha 27 de abril de 2018, en folio 17;
- b) Copia de contrato de venta de boletos de STGO.ROCK CITY- REC016, celebrado entre las demandadas, agregado al expediente digital con fecha 5 de julio de 2019, en folio 103;
  - c) Impresión de Términos y Condiciones de Compra Punto Ticket, respecto de venta de tickets y política de devoluciones, agregado al expediente digital con fecha 5 de julio de 2019, en folio 103;
  - d) Impresiones de pantalla sobre publicidad y valor de entrada del evento, agregadas al expediente digital con fecha 5 de julio de 2019, en folio 103;
  - e) Impresión de imágenes de tickets de venta del evento, agregadas al expediente digital con fecha 5 de julio de 2019, en folio 103;
  - f) Impresión de notas periodísticas en página web de La Tercera, de página de Cultura y espectáculos, y de publicaciones en El Mercurio de Santiago y Las Últimas Noticias, agregadas al expediente digital con fecha 5 de julio de 2019, en folio 103;
  - g) Copia de Conformidad N°260, otorgado por la Intendencia de la Región Metropolitana, referido al festival, agregado al expediente digital con fecha 5 de julio de 2019, en folio 103;



«RIT»

Foja: 1

- h) Copia de comunicado de la productora del evento, sobre la cancelación de la banda Aerosmith, agregado al expediente digital con fecha 5 de julio de 2019, en folio 103;
- i) Copia de acta de conciliación, en causa rol 10.458-17-CE del J.P.L. de Talca, agregada al expediente digital con fecha 5 de julio de 2019, en folio 103;
- j) Copia de sentencia dictada en causa rol 4.905-7-2018 del Tercer J.P.L. de Las Condes, agregada al expediente digital con fecha 5 de julio de 2019, en folio 103; y
- k) Impresión de página de Facebook sobre Fan page StgoRockCity, agregada al expediente digital con fecha 5 de julio de 2019, en folio 103.

**DÉCIMO TERCERO:** Que la demandada **Punto Ticket S.A.**, por su lado, rindió la siguiente prueba para acreditar sus alegaciones y desvirtuar la prueba contraria:

**Documental:**

- a) Impresión de Términos y Condiciones de Compra Punto Ticket, vigentes a la época del evento, agregadas al expediente digital con fecha 1 de julio de 2019, en folio 87;
- b) Copia de contrato de venta de boletos de STGO ROCK CITY- RECO16, celebrado entre las demandadas, agregado al expediente digital con fecha 1 de julio de 2019, en folio 87;



«RIT»

Foja: 1

- c) Copia de 10 vouchers de devoluciones de órdenes, a distintos consumidores, agregadas al expediente digital con fecha 1 de julio de 2019, en folio 87;
- l) Impresión de notas periodísticas, en páginas web de publimetro, tele13, diario las américas, de banda Aerosmith y de la cuenta del vocalista Steven Tyler en twitter, agregadas al expediente digital con fecha 5 de julio de 2019, en folio 104;
- m) Impresión de noticias y reportajes en páginas web de concierto.cl, y t13.cl, agregados al expediente digital con fecha 5 de julio de 2019, en folio 104;
- n) Traducciones simples de los documentos acompañados en idioma inglés, agregados al expediente digital con fecha 5 de julio de 2019, en folio 104;
- o) Impresión de nota publicada en página web de la demandante, agregada al expediente digital con fecha 5 de julio de 2019, en folio 105;
- p) Copia de Ordinario N°19380, de 27 de septiembre de 2017, dirigido por la actora a Punto Ticket S.A., agregado al expediente digital con fecha 5 de julio de 2019, en folio 106;
- q) Copia de contestación dirigida por Punto Ticket S.A. a la demandante, de fecha 10 de octubre de 2017, agregada al expediente digital con fecha 5 de julio de 2019, en folio 106;



«RIT»

Foja: 1

- r) Copia de Informe en Derecho, preparado por las profesoras doña María Graciela Brantt Zumarán y doña Claudia Mejías Alonzo, agregado al expediente digital con fecha 5 de julio de 2019, en folio 107;
- s) Impresiones de pantalla de la página web de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, agregadas al expediente digital con fecha 5 de julio de 2019, en folio 107;
- t) Imágenes de noticias en páginas web de rockvivo.com, la tercera.com y radiozero.cl, agregadas al expediente digital con fecha 5 de julio de 2019, en folio 108;
- u) Imágenes de pantalla de la página oficial del Festival Sgto Rock City y de twitter de Punto Ticket, agregadas al expediente digital con fecha 5 de julio de 2019, en folio 109;
- v) Copia de certificación practicada por el gerente general de Punto Ticket, de 3 de julio de 2019, referida a la liquidación del evento Santiago Rock City, dando cuenta de la cantidad de devoluciones realizadas, agregado al expediente digital con fecha 5 de julio de 2019, en folio 110; y
- w) Una caja con vouchers, referidos a solicitudes de devolución de entradas, la que se encuentra guardada en custodia bajo el registro número 1937 de 2020, de 6 de marzo de dicho año.

**DÉCIMO CUARTO:** Que corresponde valorar las probanzas rendidas por las partes, comenzando por los instrumentos. En este sentido, no se registran impugnaciones, fundadas en causal legal,



«RIT»

Foja: 1

respecto de ninguno de los que fueron puestos en conocimiento de la contraria, ni alegaciones respecto de las virtudes formales de los públicos. En consecuencia, se estiman reconocidos los instrumentos señalados, conforme a las reglas de la sana crítica y según su naturaleza, salvo los privados que no tienen constancia de recepción por la contraria y los emitidos por terceros, no ratificados en juicio, los que, en todo caso, se estimarán como indicios.

Que en relación a la solicitud efectuada por la demandante, en folio 169, referida a un supuesto incumplimiento de las demandadas en exhibir los documentos requeridos y de apercibirlos según lo previsto en el artículo 51, inciso final de la Ley N°19.496 o, en subsidio, de los apercibimientos previstos en el artículo 349 del Código de Procedimiento Civil, la verdad es que, a la luz de lo actuado en la audiencia de 16 de marzo de 2020, en folio 168, puede advertirse que sí se cumplió con la exhibición pedida, conforme los formatos técnicos de compilación de datos con que cuentan las demandadas y tomando en consideración, además, que la petición de la actora fue, más bien general, referida a documentos con la información requerida y no a instrumentos precisos.

Conforme lo razonado anteriormente, se tiene por cumplida la exhibición decretada y se niega lugar a los apercibimientos pedidos en el folio 169, debiendo analizarse la prueba rendida, conforme a su mérito y en relación a los demás medios probatorios.

La prueba testifical rendida por la demandante, en la audiencia de 3 de julio de 2019, en folio 92, por el único testigo don Ignacio



«RIT»

Foja: 1

Cuevas Gutiérrez, legalmente examinado y sin tacha acogida, solo puede estimarse como un indicio de los hechos relatados, considerando que ellos parecen más bien, opiniones en relación a un informe practicado por el mismo testigo, efectuado a nombre y por orden del servicio demandante, que no parece totalmente imparcial y que no da cuenta de hechos constatados directamente por el testigo, salvo que, en los reclamos recibidos en Sernac, la palabra Aerosmith se repitió cerca de dos mil cien veces.

El informe en Derecho acompañado con fecha 5 de julio de 2019, en folio 107, no será considerado como prueba idónea, por cuanto éste contiene análisis y declaraciones de derecho, que corresponde efectuar a este tribunal, de conformidad con su función jurisdiccional, no estando contemplado, además, dicho instrumento, como un medio de prueba legal en primera instancia, no tratándose, tampoco, de materias de derecho externo o que puedan estimarse de difícil comprensión jurídica.

**DÉCIMO QUINTO:** Que en los *Términos y Condiciones de Compra Punto Ticket*, que rige el contrato entre los consumidores y la citada sociedad y el uso del sitio web [www.puntoticket.com](http://www.puntoticket.com) y [www.puntoticket.cl](http://www.puntoticket.cl), cuya impresión se ha acompañado al proceso digital con fecha 5 de julio de 2019, en folio 103, puede establecerse que las entradas vendidas por dicha empresa, lo fueron como agente o en nombre de un organizador, quien es responsable del servicio o evento a realizarse, según lo establecido en cláusula sexta; y que en caso de cancelación del evento, se procederá a realizar la devolución de





«RIT»

Foja: 1

los montos recaudados, previa autorización, coordinación y publicación por parte de la productora del evento y en caso de cambios en la configuración del evento, ya sea de fecha, horario o lugar del evento, se procederá a la devolución de los montos pagados a aquellos clientes que lo soliciten y estén autorizados por la productora, debiendo dar las mismas facilidades que tuvo para realizar la compra, contra la entrega del ticket físico adquirido, en la forma y plazos previstos en la cláusula décima, dependiendo de la forma de pago.

**DÉCIMO SEXTO:** Que la copia de *Contrato de Venta de Boletos de STGO. ROCK CITY-REC016*, acompañado al proceso con fecha 1 de julio de 2019, en folio 87, solo permite establecer las obligaciones entre los contratantes del mismo, esto es, ambas demandadas, las que rigen, exclusivamente, para dichos contratantes, pero no para la relación con terceros, como son los consumidores, y aunque se haya establecido en tal contrato que la Productora es la responsable de la correcta y oportuna realización del evento, ello dice relación con la parte última que debe responder por tal circunstancia, lo que solo daría derecho, eventualmente, a la empresa **Punto Ticket**, para repetir en contra de la productora, si fuera condenada en esta sede jurisdiccional a alguna indemnización en favor de los consumidores comprendidos en la acción deducida en autos.

**DÉCIMO SÉPTIMO:** Que las copias de vouchers acompañados al proceso digital, con fecha 1 de julio de 2019, en folio 87, permite tener por acreditado que la empresa **Punto Ticket S.A.**, realizó la devolución del 50% del valor de su ticket, autorizada por la



«RIT»

Foja: 1

productora, al menos, a diez consumidores del festival Santiago Rock City, efectuadas entre septiembre y noviembre de 2017.

**DÉCIMO OCTAVO:** Que el CD que se encuentra guardado en custodia, en Secretaria del Tribunal y cuya percepción documental fue efectuada con fecha 23 de septiembre de 2019, en folio 143, permite establecer que se recibieron por Sernac, un total de 2203 reclamos referidos al Festival Santiago Rock City, la mayoría pidiendo la devolución del valor de entrada, por la no presentación del grupo Aerosmith y algunos, por el no pago de las devoluciones ofrecidas por la productora.

**DÉCIMO NOVENO:** Que de acuerdo al valor probatorio del certificado emitido por **Punto Ticket S.A.**, agregado al proceso con fecha 5 de julio de 2019, en folio 110, puede establecerse un indicio, en cuanto a haberse efectuado, por dicha parte, un total de 27.569 devoluciones, debido a la no presentación del grupo musical Aerosmith en el evento o festival sub lite.

**VIGÉSIMO:** Que de conformidad con el mérito de los vouchers materiales, que se encuentran guardados en custodia, bajo el registro número 1937 de 2020, puede establecerse que un gran número de consumidores, aceptó y recibió la devolución del 50% del valor de la entrada, para acceder al espectáculo del festival Sgto Rock City, del día 30 de septiembre de 2017 y que corresponde a las personas que en tales documentos se indican.



«RIT»

Foja: 1

**VIGÉSIMO PRIMERO:** Que con el mérito de la documental exhibida en la audiencia de 16 de marzo de 2020, por ambas demandadas, guardada en custodia bajo el registro número 2198 de 2020, pueden establecerse los valores de las entradas del festival de rock, por ubicación y días, la cantidad de tickets vendidos los días 29 y 30 de septiembre de 2017, y la cantidad de reclamos que recibieron directamente las demandadas, de cuya información, en lo pertinente a la discusión, permite confirmar que el reclamo mayoritario dice relación con la no presentación de la banda Aerosmith.

**VIGÉSIMO SEGUNDO:** Que además, de los hechos reconocidos en el proceso y de los asentados en las motivaciones precedentes, conforme con su mérito y de la abundante prueba documental, referida a la cancelación de la presentación del grupo musical Aerosmith, pueden establecerse y tenerse por acreditadas, también, las siguientes circunstancias:

1.- Que la cancelación del grupo Aerosmith, lo fue por motivos de salud de su vocalista Steve Tyler, lo que implicó, además, la cancelación del show respecto al resto de su gira, por Sudamérica,

2.- Que las demandadas, no tuvieron injerencia, ni control, sobre la cancelación de las bandas musicales, en especial, del grupo Aerosmith;

3.- Que la gran mayoría de los consumidores que reclamaron ante el Sernac, y de los que no concurrieron al festival, pese a haber



«RIT»

Foja: 1

comprado su entrada, lo hicieron por la no presentación del grupo Aerosmith; y

4.- 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.

**VIGÉSIMO TERCERO:** Que son los artículos 2 y 2 bis de la Ley 19.496 de Protección al Consumidor, cuyo texto actual quedó determinado por la Ley 19.955, publicada esta última en el Diario oficial con fecha 14 de abril de 2004, los que fijan su ámbito de aplicación, los que para su mejor inteligencia se transcriben:

*“Artículo 2º.- Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley:*

*a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor;*

*b) Los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas;*

*c) Los actos o contratos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor o usuario el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo;*

*d) Los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria, sólo respecto del Párrafo 4º del Título II; de los Párrafos 1º y 2º del Título III; de los artículos 18, 24, 26, 27 y 39 C, y respecto de la facultad del o de los usuarios para*



«RIT»

Foja: 1

*recurrir ante los tribunales correspondientes, conforme a los procedimientos que esta ley establece, para hacer efectivos los derechos que dichos Párrafos y artículos les confieren.*

*No quedará sujeto a esta ley el derecho a recurrir ante los tribunales de justicia por la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa respectivo, los cuales no podrán ser alterados sustancialmente, en forma arbitraria, sin perjuicio de las obligaciones de dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por las entidades de educación;*

*e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la ley N° 19.472, y*

*f) Los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud, con exclusión de las prestaciones de salud; de las materias relativas a la calidad de éstas y su financiamiento a través de fondos o seguros de salud; de la acreditación y certificación de los prestadores, sean éstos públicos o privados, individuales o institucionales y, en general, de cualquiera otra materia que se encuentre regulada en leyes especiales. ”*

**“Artículo 2° bis.-** *No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y*



«RIT»

Foja: 1

*comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo:*

*a) En las materias que estas últimas no prevean;*

*b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y*

*c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.”*

**VIGÉSIMO CUARTO:** Que el artículo 3º, letra e), de la Ley N°19.496, dispone, como uno de los derechos de los consumidores: “*El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea.*”

**VIGÉSIMO QUINTO:** Que el artículo 12 de la Ley N°19.496, establece: “*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.*”



«RIT»

Foja: 1

**VIGÉSIMO SEXTO:** Que el artículo 23, inciso primero, de la Ley N°19.946, contempla: “*Comete infracción a las disposiciones de la presente 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.*”

**VIGÉSIMO SÉPTIMO:** Que por su lado, el artículo 43 de la Ley N°19.496, previene: “*El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.*”

**VIGÉSIMO OCTAVO:** Que en atención a las normas legales transcritas y los hechos asentados en el proceso, cabe concluir que esta juez no estima que haya existido negligencia por parte de las demandadas, por 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, aun cuando cabe recordar 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, no obstante lo cual, la circunstancia de autos se trata de un festival de rock que sí se efectuó, pero en el cual hubo



«RIT»

Foja: 1

cambios en la parrilla, debiendo determinarse la importancia o relevancia de los grupos que no se presentaron.

Respecto de la demandada, **Punto Ticket S.A.**, debe concluirse que ésta sí ha operado como intermediaria, resultando 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.

No obstante lo anterior, pudiendo verificarse que, en el caso de los consumidores que no concurrieron al festival y que reclamaron ante el Sernac, 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, con antelación a la baja de dicho grupo, parece razonable estimar entonces, 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 se estima 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.

**VIGÉSIMO NOVENO:** Que conforme lo razonado precedentemente, se estima que ha sido justa y razonable la medida adoptada por la productora del evento, en cuanto a restituir el 50% del valor de la entrada, para todos los consumidores que concurrieron al evento, no pudiendo presumirse que aquellos hayan tenido mayor





«RIT»

Foja: 1

perjuicio, sobre todo en consideración a que, igualmente, disfrutaron del festival de rock y a que la baja de la banda no fue con motivo de alguna negligencia de las demandadas, teniendo presente, además, que en la parte relativa al grupo de mayor referencia o importancia, según aparece de los distintos artículos de prensa acompañados, de todas formas se indemnizó a esos consumidores.

Sin embargo, respecto de aquellos consumidores que decidieron no concurrir al festival y que, a partir de su reclamo, se puede presumir que era de importancia esencial para aquellos la presentación del grupo Aerosmith, debe concluirse que ellos sí han resultado perjudicados, respecto del total del valor de la entrada, aunque no fuera de responsabilidad de la productora, la no presentación de dicho grupo, aunque si una posibilidad previsible, por la condición humana de quien debía prestar los servicios (cantar, en este caso).

Consecuentemente, se establecen 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, si procediere, en la etapa del cumplimiento del presente fallo, según lo que se resuelva a continuación, a propósito de las defensas de caso fortuito y prescripción opuestas.

El **segundo grupo** perjudicado, correspondiente a aquellos consumidores que no concurren a la presentación del día 30 de



«RIT»

Foja: 1

septiembre de 2017 y que reclamaron ante el Sernac, el cual deberá ser indemnizado, 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.

**TRIGÉSIMO:** Que en cuanto al *caso fortuito* reclamado como defensa, según lo prescrito en el artículo 45 del Código Civil, se entiende que aquel corresponde al imprevisto que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, actos de autoridad ejercidos por funcionarios públicos, etc., caso en el cual no puede subsumirse, cabalmente, a la enfermedad de una persona, lo cual resulta un hecho posible, dada la fragilidad humana.

Luego, no cabe estimar 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.

**TRIGÉSIMO PRIMERO:** Que respecto de la *prescripción* alegada como defensa por la empresa productora, fundada en que el primer cambio de parrilla del festival se produjo el día 11 de julio de 2017 y que desde esa época y hasta la presentación de demanda, habría transcurrido un lapso superior a 6 meses y con ello habría prescrito la acción, de acuerdo al artículo 26 de la Ley N°19.496, cabe señalar que la acción de autos se sustenta, no en un solo cambio de la parrilla, sino que, hasta el cambio acaecido y, con mayor relevancia, de la baja del grupo Aerosmith, lo que se comunicó al público, recién, el 26 de septiembre de 2017.



«RIT»

Foja: 1

**TRIGÉSIMO SEGUNDO:** Que el artículo 26 de la Ley N°19.496, vigente a la época de los hechos, contemplaba un plazo de 6 meses para la prescripción de las acciones, destinadas a perseguir la responsabilidad infraccional que se sanciona en la misma ley, contado desde que haya cesado en la infracción respectiva.

**TRIGÉSIMO TERCERO:** Que resultando evidente que el plazo debe contarse, respecto de la acción deducida en autos, a partir del 26 de septiembre de 2017 y, que desde tal época, no transcurrió un término superior a 6 meses, contado hasta la presentación de la demanda, el 26 de marzo de 2018, que según el artículo 51 N°6 de la Ley N°19.496, surte el efecto de interrumpir la prescripción; y que, además, el mismo artículo 26 del cuerpo legal citado, previene que el plazo de prescripción se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso, y que dicho plazo seguirá corriendo, una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo, constando en autos, una cantidad enorme de reclamos, que surtieron dicho efecto, no procede acoger la excepción de prescripción opuesta por la empresa productora.

**TRIGÉSIMO CUARTO:** Que en atención a lo razonado en las motivaciones precedentes, y no siendo pertinente acoger las excepciones de caso fortuito y de prescripción, procede entonces acoger la demanda colectiva de protección a los consumidores, pero solo en cuanto se establece que han resultado perjudicados los consumidores que no concurrieron al festival, el día 30 de septiembre de 2017 y que



«RIT»

Foja: 1

hayan reclamado ante el Sernac, *con antelación a la presente demanda*, por la no presentación del grupo Aerosmith, a los cuales deberá indemnizárseles, con la restitución del 100% del valor de la entrada y, en el caso de aquellos consumidores, que sí concurren al festival el día señalado, se les deberá restituir el 50% del valor de entrada, según lo ofrecido por las demandadas, con la sola presentación del ticket respectivo.

Para los efectos de determinación de la identidad de las personas que forman parte, tanto del primer grupo señalado, a quienes debe restituírsele el 100% del valor pagado, así como aquellas del segundo grupo, es decir, los consumidores que concurren al festival, pero que aún no han cobrado la restitución del 50% ofrecido, deberá la demandante indicar la individualización de aquellos, siendo el requisito de base el que esos consumidores hubieran reclamado ante el Sernac, con antelación a la presente demanda, obligación que deberá ser cumplida en la etapa de cumplimiento incidental del presente fallo.

Procede, también, declarar que ha existido responsabilidad infraccional, solo en cuanto no se respetaron las condiciones de oferta, para aquellos consumidores que adquirieron entradas, solo en función del grupo Aerosmith y que por esa razón reclamaron ante el Sernac. En lo demás, no se estima que hayan existido infracciones de las demandadas, ni la existencia de otros perjuicios que deban ser reparados por éstas.



«RIT»

Foja: 1

Cabe admitir, también, que las restituciones parciales o totales de los valores de entradas, deberán efectuarse, sin que resulte necesario que los consumidores afectados comparezcan al presente juicio.

Conforme lo resuelto, deberá, además, efectuarse la publicación de la presente sentencia, en la forma prevista en el artículo 54 de la Ley N°19.496.

**TRIGÉSIMO QUINTO:** Que en cuanto a las multas reclamadas, establecidas en el artículo 24 de la Ley N°19.496, este tribunal estima que no cabe acoger la demanda, considerando que la única infracción cometida, referida a la no devolución del 100% del valor de entrada, según las condiciones de venta y la oferta de la parrilla, 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, aunque fuera posible o relativamente previsible, no existiendo negligencia de dicha parte, ni dolo, en el ofrecimiento y prestación del servicio, sino solo, una vez producido el cambio de parrilla del espectáculo musical.

**TRIGÉSIMO SEXTO:** Que siguiendo el mismo razonamiento planteado en la motivación precedente, no se condenará en costas a las demandadas, por estimarse la existencia de motivo plausible para litigar y considerando, también, que procede acoger, solo una parte de la demanda colectiva deducida.



«RIT»

Foja: 1

**TRIGÉSIMO SÉPTIMO:** Que lo asentado anteriormente, es sin perjuicio, de las acciones individuales de los consumidores que no hayan concurrido al espectáculo del día 30 de septiembre de 2017 y que no hayan reclamado ante el Sernac, y que puedan deducir ante la sede jurisdiccional competente, respecto de los cuales este tribunal, no puede presumir que hayan contratado o comprado las entradas, únicamente en consideración al grupo Aerosmith o de alguno de los otros grupos que se bajaron del festival.

**TRIGÉSIMO OCTAVO:** Que la demás prueba rendida, no considerada o detallada en forma especial, en nada incide en lo asentado precedentemente.

Por tales consideraciones, normas citadas, y visto, además, lo dispuesto en los artículos 160, 170, 254 del Código de Procedimiento Civil; 50, 51, 52 de la Ley N°19.496; 1437, 1545 y 1698 del Código Civil, se declara:

I.- Que **se rechazan** los apercibimientos pedidos en el otrosí del escrito de 19 de marzo de 2020, en folio 169;

II.- Que **se acogen** las tachas deducidas en las audiencias de 2 y 3 de julio de 2019, en folio 90 y 91;

III.- Que **se rechaza** la tacha deducida en folio 92;

IV.- Que **se rechazan** las excepciones de caso fortuito y de prescripción opuestas por las demandadas;

V.- Que **se acoge** la demanda colectiva, deducida en lo principal del escrito de 26 de marzo de 2018, solo en cuanto se establece que



«RIT»

Foja: 1

han resultado perjudicados los consumidores que no concurrieron al festival sub lite, el día 30 de septiembre de 2017 y que hayan reclamado ante el Sernac, con antelación a la presente demanda, por la no presentación del grupo Aerosmith, a los cuales deberá indemnizárseles con la restitución del 100% del valor de entrada; y en el caso de aquellos consumidores, que sí concurrieron al festival el día señalado, se les deberá restituir el 50% del valor de entrada, según lo ofrecido por las demandadas, con la sola presentación del ticket respectivo.

VI.- Se declara que ha existido responsabilidad infraccional de las demandadas, solo en cuanto no se respetaron las condiciones de oferta, para aquellos consumidores que adquirieron entradas, solo en función del grupo Aerosmith y que por esa razón reclamaron ante el Sernac.

VII.- Que para los efectos de determinar qué personas pertenecen a cada grupo, la demandante deberá incorporar al tribunal una nómina, con la identidad de las personas que: i) no concurrieron al festival, el día 30 de septiembre de 2017 y que hayan reclamado ante el Sernac, con antelación a la presente demanda, por la no presentación del grupo Aerosmith; y ii) aquellos que sí concurrieron al festival el día señalado y que hayan reclamado ante el Sernac, con antelación a la presente demanda, por la no presentación del grupo Aerosmith;

VIII.- Que las restituciones parciales o totales de los valores de entradas, deberán efectuarse, sin que resulte necesario que los



«RIT»

Foja: 1

consumidores afectados, comparezcan al presente juicio, todo ello con los reajustes establecidos en el artículo 27 de la Ley N°19.496 y con intereses corrientes para operaciones no reajustables.

IX.- Practíquese la publicación de la presente sentencia, en la forma prevista en el artículo 54 de la Ley N°19.496;

X.- Que en lo demás, **se rechaza** la demanda deducida en lo principal del escrito de 26 de marzo de 2018, particularmente, la aplicación de multas u otras sanciones.

XI.- Que cada parte pagará sus costas.

**Anótese, regístrese y notifíquese.**

**Rol N°9.248-2018**

Pronunciada por doña **Patricia Ortiz von Nordenflycht**, Juez Titular.

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en Santiago, a quince de noviembre de dos mil veintiuno.  
/acb/pov

