

EXTRACTO

RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR LOTUS PRODUCCIONES SPA, PUNTO TICKET S.A.

En procedimiento no contencioso caratulado "Servicio Nacional del Consumidor", Rol V-75-2020, tramitado ante 16° Juzgado Civil de Santiago, por resolución de 15 de junio de 2020, notificada legalmente el día 19 de junio de 2020, en cumplimiento del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 se aprobó acuerdo arribado entre el Servicio Nacional del Consumidor con Lotus Producciones SpA y Punto Ticket S.A., contenido en resolución exenta N°229, de fecha 5 de marzo de 2020, a fin que éste produzca el efecto Erga Omnes. Los términos de la aprobación judicial del acuerdo son los siguientes: Mediante presentación de 15 de abril de 2020, compareció Lucas del Villar Montt, abogado, en su calidad de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, domiciliado en calle Agustinas N° 853, piso 12 de la comuna de Santiago, solicitando que en la representación legal que inviste y de conformidad con las disposiciones del artículo 54 Q y 59 de la Ley N° 19.496, la aprobación judicial del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 229, de fecha 5 de marzo de 2020, con la finalidad de que la misma produzca efecto erga omnes. Funda su petición en que de conformidad con la Ley N° 21.081, modificatoria de la original Ley N° 19.496 de 14 de marzo del 2019, se incorporó el "*Procedimiento Voluntario para la Protección del interés colectivo o difuso de los Consumidores*" que "tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores. El Sernac inició un Procedimiento Voluntario Colectivo con Lotus Producciones SpA y Punto Ticket S.A. con motivo de incumplimientos por parte de las empresas y que afectaron a los consumidores, entre los que se encuentra la falta de información eficaz sobre los derechos que les asisten en aquellos casos en que existieren saldos remanentes en las pulseras que los consumidores usaron en el contexto del sistema "Cashless" establecido por los proveedores para el evento Lollapalooza, cuya última versión se realizó en el interior del Parque O'Higgins los días 29, 30 y 31 de marzo de 2019, así como el deber de restituir la totalidad de las sumas de dineros retenidas en las pulseras mencionadas, una vez finalizado el evento denominado Lollapalooza, realizado en Chile. En el contexto de este acuerdo el Servicio y Lotus Producciones SpA y Punto Ticket S.A. arribaron a un acuerdo el cual se encuentra contenido en la Resolución Exenta N° 229, de fecha 5 de marzo de 2020, verificando el cumplimiento de todos los requisitos mínimos establecidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, que establece: El Acuerdo, en adelante "Acuerdo", beneficiará al universo total de consumidores asistentes al Festival Lollapalooza, en adelante "El Festival" ediciones de los años 2018 y 2019, en aquellos casos donde existen saldos no devuelto de las pulseras que se utilizaron en dichos eventos, bajo el sistema de pago "Cashless. **Consumidores a quienes beneficia la compensación** del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, serán todos aquellos afectados que: Hubiesen portado pulseras del sistema Cashless para los festivales Lollapalooza de las versiones años 2018 y/o 2019; y/o comprado entradas, para tales eventos según se describirá en el proceso de implementación del presente Acuerdo, señalado en los numerales III, IV y VII y demás pertinentes de la resolución exente N° 229 de 5 de marzo de 2020. Para los efectos de determinación del universo de consumidores beneficiados a quienes corresponderá la devolución de los saldos de dineros de las pulseras conforme a lo que se describe en resolución Exenta N° 229 de 5 de marzo de 2020. En



cuanto al cese de la conducta: Los proveedores Lotus y Punto ticket se comprometen, desde ya, conjuntamente a acreditar mediante una auditoría externa, el cumplimiento de las medidas que se implementarán en orden a otorgar a los consumidores una información veraz y oportuna respecto del proceso de devolución de los saldos existentes de las pulseras que se utilizarán bajo el sistema de pago “Cashless”, como así también, el cumplimiento de las medidas que se implementarán para los consumidores en las versiones futuras del Festival Lollapalooza. Para lo anterior, Lotus y Punto Ticket deberán informar a los consumidores antes, durante y después del desarrollo de la próxima edición del Festival Lollapalooza, el derecho que le asiste a éstos en cuanto a la solicitud del saldo existente que quede en las pulseras que se utilizan bajo el sistema de pago Cashless, como asimismo de cuáles son todas las opciones de devolución de éstos. **En cuanto a las compensaciones y devoluciones:** Monto por concepto costo del reclamo: Adicionalmente, a todos los consumidores que hayan presentado un reclamo ante SERNAC por los hechos objeto del Procedimiento Voluntario Colectivo, se les compensará por un monto equivalente a 0,15 Unidades Tributarias Mensuales, valor de UTM correspondiente al día de pago, por concepto de “costo del reclamo”. Para estos efectos, se considerarán todos los reclamos que ingresaron hasta el día previo a la consulta contemplada en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496. Subgrupo 1: Se procederá a la apertura de un período extraordinario de devolución de los saldos de las pulseras de los consumidores asistentes al Festival Lollapalooza, ediciones 2018 y/o 2019. Lotus y Punto ticket procederán a la apertura de un período extraordinario de devolución íntegra del saldo existente de las pulseras del sistema de pago Cashless, que se utilizaron durante las ediciones 2018 y 2019 del Festival Lollapalooza, de esta manera, todos aquellos consumidores que sean actualmente tenedores de la pulsera con un saldo sin cobrar, pueden solicitar la devolución íntegra de éste a un valor reajustado y con intereses. Este período de devolución extraordinario se encontrará vigente hasta el día 30 de junio del año 2020 y, la devolución se hará efectiva dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde que el consumidor complete correctamente el formulario ya mencionado. Subgrupo 2: Una vez finalizado el proceso anterior, no se habilitará un nuevo plazo de devolución para el Subgrupo 1. De esta manera, con el dinero no restituído correspondiente a los saldos de las pulseras del Festival de los años 2018 y 2019 se procederá a determinar el monto promedio que beneficiará al Subgrupo 2 de acuerdo a lo que se dirá a continuación: En el evento que, una vez transcurrido el plazo previsto en el numeral anterior, existan saldos pendientes de devolución, Lotus y Punto Ticket procederán a determinar a cuánto asciende el monto global final del saldo no cobrado de los saldos de las pulseras que se utilizaron en el sistema Cashless del Festival de las versiones años 2018 y 2019 reajustado y con intereses, conforme al mecanismo ya descrito en el presente instrumento. Para estos efectos los proveedores realizarán un proceso de distribución. Primeramente, se determinará por parte de Lotus y Punto Ticket a cuánto asciende el monto promedio del saldo de dinero de las pulseras cuya devolución no fue solicitada por los consumidores, mediante la fórmula indicada. Remanente: Con todo, en el caso que, aplicado el proceso anterior de devolución al Subgrupo 1 y 2, quede un saldo de dinero, respecto de los Festivales Lollapalooza de los años 2018 y 2019, no restituidos a los consumidores, por cualquier causa, se procederá a formar un “remanente”, conforme se dispone en este mismo instrumento, y se le dará el destino que se indica en el artículo 53 B de la Ley N° 19.496, el cual, en el plazo de 2 años vencido el plazo contemplado para la devolución del Subgrupo 2, se enterarán al fondo establecido en el artículo 11 bis de la Ley N° 19.496 Monto Promedio: Si bien el monto efectivo que cada consumidor recibirá en definitiva, dependerá de si éste forma parte del Subgrupo 1 –caso en el que se le devolverá el monto que efectivamente tenga en su(s) pulsera(s), reajustado y con intereses, según se ha indicado–;



o, del Subgrupo 2 –caso en el que se le devolverá el monto promedio que quede luego de hacer las devoluciones al Subgrupo 1, se estima un monto promedio aproximado a devolver a cada consumidor beneficiado por este Acuerdo la suma de \$3.000 (tres mil pesos). Previo a materializar el pago de las sumas señaladas, con fecha 1 de abril de 2020 los proveedores enviarán un correo electrónico a todos aquellos consumidores que compraron entradas a través de los sistemas online habilitados y de los cuales se tenga el dato para el envío de la referida comunicación, explicando en ella la solución, el procedimiento, la vía digital dispuesta para implementar la devolución y el plazo dispuesto para su implementación. Adicionalmente, se procederá a informar por medio de avisos en la página web de Lotus, Punto Ticket y del festival Lollapalooza y en los módulos de atención a clientes.

Proporcionalidad de la solución ofrecida: En este sentido, la solución propuesta, es proporcional al daño causado, toda vez que contempla una metodología de devolución que abarca a todo el universo de consumidores afectados con la existencia de los saldos de las pulseras que funcionan bajo el sistema *Cashless* respecto de las ediciones de Festival Lollapalooza 2018 y 2019.

De la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo: El artículo 54 P, N° 4 de la Ley N° 19.496, respecto de la forma en que Lotus y Punto ticket harán efectivos los términos del Acuerdo y, el procedimiento, será de acuerdo al siguiente cronograma se deja constancia que las partes en el presente procedimiento voluntario colectivo acuerdan proceder con las medidas de implementación de la devolución de los saldos y las vías informativas destinadas al efecto, en las fechas que se describen en el cronograma descrito a continuación, toda vez que, de esta forma se **facilita en favor de los consumidores** la homologación respecto de la información sobre la devolución de saldos de las pulseras, así como los procesos mismos de devolución que aplicarán los proveedores, para las ediciones del Festival Lollapalooza posteriores a los años 2018 y 2019, en relación con los festivales realizados en dichos años, cuya devolución es objeto del presente procedimiento:

1. Con fecha 1 de abril del año 2020 Lotus y Punto ticket enviarán un correo electrónico informativo del presente Acuerdo a todos aquellos consumidores que adquirieron entradas para el Festival Lollapalooza, ediciones años 2018 y 2019 en los términos establecidos en el punto IV de la Resolución Exenta N° 229 de 5 de marzo de 2020. Asimismo, con esta misma fecha se publicarán avisos comunicando las medidas y soluciones a implementar, en la página web de Lollapalooza, Lotus y Punto ticket.
2. Con fecha 2 de abril de 2020 se iniciará el período extraordinario de devolución del **Subgrupo 1**, esto es que los tenedores de las pulseras del Festival Lollapalooza ediciones 2018 y/o 2019 puedan solicitar la devolución íntegra del saldo de éstas. Este período extraordinario se encontrará vigente hasta el día 30 de junio del año 2020, y la devolución se hará efectiva dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde que el consumidor complete correctamente en la vía digital que se señalará en el correo informativo ya mencionado.
3. Asimismo, el 2 de abril del año 2020, comenzará el período para que, los compradores de entradas para el Festival Lollapalooza, ediciones 2018 y/o 2019 ingresen sus datos en la vía digital que se indicará en el correo informativo ya mencionado, para efectos de la devolución del monto promedio que se aplicará en beneficio de los consumidores a quienes corresponde.
4. Durante el mes de julio del año 2020 Lotus y Punto Ticket devolverán el monto promedio para todos aquellos consumidores que formen parte del **Subgrupo 2** y hayan ingresado correctamente los datos de compra y sus datos bancarios en la vía digital dispuesta para tal efecto.
5. Durante el mes de agosto del año 2020 Lotus y Punto Ticket realizarán la devolución automática de monto promedio ya descrito en el presente acuerdo, a todos aquellos consumidores que formando parte del **Subgrupo 2**, no hubiesen ingresado sus datos bancarios, pero hubiesen realizado la transacción de compra mediante los sistemas online habilitados y hayan pagado con tarjeta



de crédito bancaria, ambos requisitos copulativos. 6. En el mes de septiembre del año 2022 se enterarán los montos no transferidos ni reclamados al fondo establecido en el artículo 11 bis de la Ley del Consumidor. 7. El costo del reclamo será pagado en la forma y plazo previsto en el presente instrumento. Lotus y Punto Ticket se comprometen a efectuar un procedimiento de auditoria externa, a su costo, mediante la contratación de uno o más auditores que revisarán el cumplimiento del acuerdo. Que revisado el acuerdo contenido en la Resolución N° N°229 de 5 de marzo de 2020 de la Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, se puede constatar que este cumple con los requisitos mencionados en el artículo 54 P de la Ley 19496, por lo que corresponde su aprobación. Tengase por aprobado el acuerdo alcanzado entre la empresas Lotus Producciones SpA, Punto Ticket S.A. y el Servicio Nacional del Consumidor, contenido en la Resolución N°229 de 5 de marzo de 2020, para todos los efectos legales, el que cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce el efecto erga omnes.

□



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.

A contar del 05 de abril de 2020, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>