

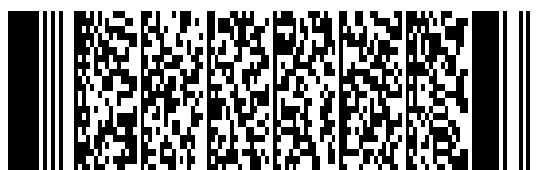
EXTRACTO

RESOLUCIÓN QUE APRUEBA MODIFICACIÓN PARCIAL AL ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, LOTUS Y PUNTO TICKET

En procedimiento voluntario caratulado “Servicio Nacional del Consumidor”, Rol N°V-75-2020, tramitado ante el 16° Juzgado Civil de Santiago, por sentencia de fecha 20 de febrero de 2023, en cumplimiento del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 y según lo dispuesto en el artículo 821 inciso segundo del Código de Procedimiento Civil, luego de verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos, se aprobó judicialmente la Resolución Exenta N°645 de fecha 25 de julio de 2022 en la cual consta la modificación parcial del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N 229 de fecha 05 de marzo de 2020, acuerdo que fue alcanzado entre las empresas Lotus, Punto Ticket. y el Servicio Nacional del Consumidor, contenida en la Resolución N 645 de fecha 25 de julio de 2022, con la finalidad que la mencionada modificación parcial al acuerdo produzca efecto *erga omnes*. Los términos de la modificación parcial del acuerdo están contenidos en la Resolución Exenta N° 645, que incluye todos los requisitos previstos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496. En lo medular, la modificación parcial del acuerdo afecta al Subgrupo 2 establecido en la Resolución Exenta N° 229, como se explicará a continuación. Por Resolución Exenta N° 229 de fecha 05 de marzo de 2020 la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos declaró el término favorable del Procedimiento Voluntario Colectivo referido, la que, además, integró los términos del Acuerdo alcanzado con los proveedores Lotus y Punto Ticket. Este acuerdo beneficiaba al universo total de consumidores asistentes al festival Lollapalooza, ediciones 2018 y 2019, en aquellos casos donde existen saldos no devueltos de las pulseras que se utilizaron en dichos eventos, bajo el sistema de pago “Cashless”. De manera que los consumidores comprendidos en el acuerdo corresponden a aquellos que hubiesen portado pulseras del sistema Cashless para las versiones de Lollapalooza de las versiones de los años 2018 y 2019, y/o comprado entradas para tales eventos. El Acápito III del referido Acuerdo, denominado “De las Compensaciones y las Devoluciones”, reguló el cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones y la forma de hacer efectiva su distribución a los consumidores identificados, en la especie, en dos Subgrupos: Subgrupo 1 y Subgrupo 2. Luego, la letra B del Acápito recién citado, denominado “Determinación del Subgrupo 2” estableció la forma de cálculo y el proceso de distribución para realizar las devoluciones correspondientes a dicho Subgrupo en los siguientes términos: “(...) *se procederá por parte de Lotus y Punto Ticket, a partir del mes de agosto del presente año, a la devolución automática del saldo promedio a todos aquellos consumidores que siendo parte del Subgrupo 2 no hubiesen ingresado sus datos bancarios, pero, hubiesen realizado la compra de entradas del Festival versión del año 2018 y/o 2019 mediante los sistemas on line habilitados y hayan pagado con tarjeta de crédito bancaria, cumpliendo ambos requisitos*”. Durante la implementación del Acuerdo, se advirtió que la forma prevista en el mismo para hacer efectiva la devolución automática del mencionado “*saldo promedio*” correspondiente al Subgrupo 2, presentó ciertas incidencias que, en los hechos, implicó que no se pudiera materializar adecuadamente y, en su integridad, la devolución de aquel saldo promedio a una parte de los consumidores del Subgrupo 2. De conformidad a lo informado por los

proveedores, la cantidad de dinero total y única, no restituida a los consumidores integrantes del Subgrupo 2 beneficiados por el Acuerdo contenidos en la Resolución Exenta 229, asciende a la fecha del presente instrumento, a \$ 248.359.801.- (doscientos cuarenta y ocho mil trescientos cincuenta y nueve ochocientos uno). Por lo expuesto se consideró necesario la modificación del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 229, en el sentido de determinar un nuevo mecanismo que permita a los proveedores Lotus y Punto Ticket hacer efectiva la distribución del monto de dinero actualmente existente, como consecuencia de no haberse podido materializar adecuadamente y, en su integridad, las restituciones correspondientes a los consumidores pertenecientes al denominado subgrupo 2, en los términos convenidos en el Acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 229. Para tales efectos, se ha tenido a la vista y en consideración, entre otros, y con el objetivo de determinar un mecanismo de distribución cuya aplicación resulte idónea en particular, la Circular Interpretativa dictada por el SERNAC “*Sobre Mecanismos Alternativos de Distribución de Indemnizaciones, Reparaciones, Devoluciones y Compensaciones por Afectaciones de Intereses Colectivos y Difusos*”. En concreto, se ha estimado idónea la aplicación de la doctrina del Cy-prés o fluid recovery como mecanismo alternativo para la distribución, en lo que aquí importa, de aquellas restituciones del denominado Subgrupo 2. En todo caso, la aplicación de dicho mecanismo se llevará a efecto sólo una vez que los proveedores Lotus y Punto Ticket hayan agotado las actividades a las que se comprometen, en orden a lograr y agotar-en primer lugar-la restitución individual y directa, a aquellos consumidores pertenecientes al Subgrupo 2, cuyos saldos promedio no pudieron ser distribuidos. Actividades y mecanismos para distribución de indemnizaciones. Actividades para la restitución individual directa a consumidores del Subgrupo 2. Del saldo promedio individual que se establece en la presente modificación del acuerdo, respecto a los consumidores pertenecientes al Subgrupo 2. El saldo promedio que se restituirá individualmente a los consumidores pertenecientes al Subgrupo 2, para efectos de distribuir el monto referido en el párrafo precedente, corresponde a la cifra estimada de \$ 3.687.- (tres mil seiscientos ochenta y siete pesos). La compensación asociada al saldo promedio corresponderá a los consumidores pertenecientes al Subgrupo 2, sea respecto al evento Lollapalooza 2018 y/o 2019. Es decir, el saldo promedio a restituir será idéntico para los consumidores beneficiarios, con independencia si estos corresponden a la edición del festival 2018 y/o 2019. Así, un consumidor podrá recibir la compensación asociada al saldo promedio por el evento Lollapalooza 2018 por el evento Lollapalooza 2019; o bien, si corresponde, por ambos eventos- en este último caso recibirá un saldo correspondiente al doble del saldo promedio. Proceso de contactabilidad y plan comunicacional respecto a consumidores pertenecientes al Subgrupo 2. Lotus y Punto Ticket implementarán un proceso de contactabilidad que tendrá por finalidad, respecto a los consumidores pertenecientes al subgrupo 2, los datos bancarios necesarios para materializar la restitución individual del saldo promedio que a cada uno de ellos corresponde de conformidad a lo establecido en el Acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 229. Se enviará a dichos consumidores una comunicación vía correo electrónico, de acuerdo a la información que los proveedores mantienen registrada, señalando tener a su disposición la restitución que les corresponde en el contexto del Procedimiento Voluntario Colectivo. En dicho correo electrónico se le solicitará al consumidor informar, dentro de los 10 días hábiles administrativos, datos bancarios suficientes y correctos para proceder a la restitución mediante transferencia bancaria. Si transcurridos los 10 días hábiles administrativos desde el envío de la referida comunicación, no se recibe respuesta por parte del consumidor, la gestión de restitución

individual se entenderá concluida. La información contenida en esta comunicación, además, les permitirá a los consumidores informarse respecto a los términos de la presente modificación, actividades, mecanismos y plazos en que se implementarán sus términos, y no podrá contener información distinta de aquella. Dicha comunicación será remitida a los consumidores por Lotus y Punto Ticket. Proceso de pago del saldo promedio respecto de consumidores pertenecientes al Subgrupo 2. El pago de la restitución será mediante transferencia bancaria, la que se realizará dentro de un plazo máximo de 15 días hábiles administrativos contados desde que el consumidor haya ingresado datos bancarios suficientes y correctos para proceder a la devolución mediante transferencia bancaria. Adicionalmente, los proveedores informaran los términos de la presente Resolución a los consumidores a través de avisos publicados en a) la página web de Lotus Festival, Lollapalooza y Punto Ticket (<https://www.lotuspro.cl/> <https://www.lollapalooza.cl/> y <https://www.puntoticket.com/> y b) Y en los módulos de información a clientes. Dichos avisos se publicarán en el plazo de 20 días hábiles siguientes a la fecha de la última publicación que se realice del extracto de la modificación del Acuerdo, una vez que se encuentre firme. B.Cy-prés o fluid recovery como mecanismo para la distribución de fondos no restituidos. Implementación. Ejecutado el proceso de contactabilidad y el pago de las restituciones asociadas al saldo promedio por parte de Lotus, en los términos de la letra A precedente, el monto que no haya sido posible restituir individualmente a dichos consumidores, será distribuido mediante la aplicación del mecanismos alternativo o indirecto denominado Cy-prés o fluid recovery. Se ha definido que los montos no restituidos sean distribuidos a la Fundación Hogar de Niñas Las Creches. Mayores antecedentes sobre el contenido del acuerdo en Resolución Exenta N° 645 acompañada en estos autos y disponibles en www.sernac.cl.



032949143168

