



REPUBLICA DE CHILE  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA  
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE ARICA

Causa Rol N° 1339(LQ)

Arica, a uno de abril de dos mil catorce.

**Vistos:**

A fs. 9 y siguientes rola la denuncia infraccional deducida por Felipe Pablo González Espinoza, estudiante, domiciliado en Playa La Capilla N° 3913, Edificio N° 3, departamento N° 42, de Arica, en contra de la empresa Punto Ticket S.A. R.U.T. N° 76.510.420-3, con domicilio en Rosario Norte N° 555, oficina N° 1104, comuna de Las Condes, Santiago y fundamenta su denuncia en que con fecha 9 de julio de 2013 realizó una transferencia desde su cuenta en Banco Estado por la suma de \$55.000.- a la denunciada por concepto de entradas al evento de Morrissey - Intimate Nights - ubicado en Espacio Sporting de la ciudad de Viña del Mar, evento que debía realizarse el 15 de julio. Expone que el artista por razones personales no se presentó al evento y la productora Colors S.A. encargada del evento confirmó que dicho evento no podría ser reagendado en ningún momento, hecho que le hizo confirmar su decisión de devolución del dinero pagado. Expone que la denunciada aceptó la solicitud de devolución realizada el día 15 de julio a las 18:05 horas en el Punto Ticket ubicado en Ripley Valparaíso, estableciendo como período de devolución un plazo de diez días hábiles, según el empleado de la empresa que lo atendió. Señala que le entregaron un correo ayuda de la empresa para ponerse en contacto, único medio para conocer de su situación. Señala que debido a que no se realizó el evento el denunciante se debió registrar en Arica esperando la devolución y al cumplirse los diez días le comunicó a la denunciada por correo entregado y le reasignaron una fecha de veinte días hábiles, mientras le informaban de manera negligente que reagendarían las fechas del evento, hecho que era imposible, puesto que la productora ya había informado sobre cancelación del evento. Señala que la empresa denunciada hasta el día de hoy no le ha devuelto el dinero acordado, diciendo que éste se había transferido con fecha 2 de agosto y que se pusiera en contacto con Banco Estado por un posible error en la cartola, pero, dicha cartola no tiene errores según el banco y agrega que le informaron que cerraron el recurso que presentó en la empresa y lo dieron resuelto, quedando claro que no tiene ninguna intención de solucionarle el problema. Pide se condene a la

denunciada al pago de lo adeudado y al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas. Dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Punto Ticket S.A, R.U.TN° 76.510.420-3, con domicilio en Rosario Norte N° 555, oficina N° 1104, comuna de Las Condes, Santiago y de empresa Punto Ticket S.A., R.U.TN° 76.510.420-3, con domicilio en Rosario Norte N° 555, oficina N° 1104, comuna de Las Condes, Santiago y que, en virtud del principio de economía procesal, da por reproducido lo expuesto en la denuncia y señala que tales hechos le han causado los siguientes perjuicios: 1.- Incumplimiento del contrato por la demandada y 2.- Se han presentado un menoscabo a su persona desde el momento que el evento no se produjo, además del actuar negligente de la demandada intentando revenderle las entradas y también sin darle una solución satisfactoria dejándole en una posición de desprotección por parte de sus servicios de ayuda al consumidor, sin mencionar de los gastos telefónicos para ponerle en contacto con la demandada. Encuanto al Derecho, funda la demanda en lo expuesto en la letra el del artículo 3° de la Ley N° 19.496 Y solicita, en definitiva, condenar a la demandada a pagarle la suma de \$55.000.-o la suma que se estime conforme al derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con costas.

A fs. 12, 13, 14 Y 15 rola la rectificación de la denuncia y demanda civil señalando representante legal de la denunciada y demandada civil y reclama por daño emergente la suma de \$100.000.-por valor de entradas no reembolsadas y gastos de movilización y teléfono para llamar a la demandada y por daño moral la suma de \$100.000.-por el menoscabo psicológico a su persona desde el momento que el evento no se produjo y porque la demandada ha actuado negligentemente intentando revenderle las entradas y no darle una solución satisfactoria dejándole en una posición de desprotección por sus servicios de ayuda al consumidor. Total demandado \$200.000.-o la suma que se estime conforme a derecho, con costas. A fs. 16 rola la resolución del tribunal que citó a las partes a audiencia de contestación y prueba.

A fs. 18 rola escrito por el que el Servicio Nacional del Consumidor se hace parte.

A fs. 43 rola la notificación por cédula de la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios y proveído, rectificación de la denuncia y demanda civil y su proveído a Punto Ticket S.a. por intermedio de Danton Viñales Gómez por Receptor del Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes.

A fs. 50 y 51 rola escrito de descargos de la denunciada.

A fs. 69 y 69 vta. rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 70 rola resolución del Tribunal que ordenó "autos para fallo".

**Con lo relacionado y considerando:**

**En cuanto al fondo:**

Primero: Que, a fs. 50 y 51 rolan descargos por escrito presentados ante el Tribunal exhortado por Nicolás Ignacio Celis Carrasco, representante legal de la denunciada, quien solicitó el rechazo de la denuncia efectuada, o en subsidio, se condena a su parte al pago mínimo de la multa que se imponga. Expone que la denunciada no ha cometido infracción alguna a la Ley N° 19.496, contra algún consumidor, que en el caso de autos, el denunciante adquirió una entrada para el concierto de Morrissey - Intimate Nights - por el valor de \$55.000.-, evento que tendría lugar el 15 de julio de 2013, pero, dicho concierto fue cancelado por motivos personales esgrimidos por el artista, tal como lo señaló el denunciante en su denuncia; que en razón de tal hecho, el 15 de julio de 2013, vale decir, el mismo día en que tendría lugar el evento cancelado, se autorizó la devolución del dinero al denunciante, manifestándole que la devolución se realizaría dentro de un plazo de diez días a contra de esa fecha. Que, en efecto y de conformidad a sus registros, con fecha 2 de agosto de 2013 se materializó la devolución a través de una transferencia electrónica, quedando indemne el denunciante de cualquier perjuicio o menoscabo que pudiese haber sufrido. Expone que Punto Ticket S.A. no ha tenido conocimiento de la infracción se habría cometido sino hasta el día en que fue notificado por carta certificada de su deber de comparecer. No obstante lo anterior, y atendido el desconocimiento de la eventual infracción que se habría cometido, se han tomado todos los antecedentes en consideración e informado al departamento correspondiente a fin de cumplir cabalmente con sus obligaciones. Por último, expone que se ha comparecido ante el tribunal, pese a que el presente exhorto no se encuentra íntegro pues no consta el escrito en que se ha rectificado la denuncia y demanda civil lo que demuestra el afán de la denunciada de solucionar cualquier inconveniente que pudiese haber generado en la transacción.

Segundo: Que, a fs. 69 y 69 vta. rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor Región Arica y Parinacota representada por la egresada de derecho Lucia Miranda Ramírez, la inasistencia de la parte denunciante y demandante civil de Felipe Pablo González Espinoza y la inasistencia de la parte denunciada y demandada civil de Punto Ticket S.A.

La parte denunciante del Sernac ratificó su acción.

El Tribunal tuvo por contestada la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en rebeldía de Punto Ticket S.A.

Tercero: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo por la inasistencia de la parte denunciante y demandante civil de Felipe Pablo

González Espinoza y la inasistencia de la parte denunciada y demanda civil de Punto Ticket S.A. y recibió la causa a prueba y fijó como puntos de ella, los siguientes: "1.- Efectividad de los hechos denunciados y 2.- Monto y naturaleza de los daños."

Cuarto: Que, la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor acompañó, con citación, copia de boleta de retiro y devolución de las entradas del concierto de Morrissey Intimate Nights que rola a fs. 1, cartola del Banco Estado de los meses de junio, julio y agosto de 2013 que dan cuenta que no hay transferencia del reembolso de valor de entrada que rolan a fs. 2, comprobante de compra y orden N° 3487990 de confirmación de compra con el monto adeudado que rola a fs. 3, mensaje que dispone la devolución de las entradas que rola a fs. 4 a 8, reclamo presentado en Sernac N° Caso 7134729 de 27/8/2013 por el denunciante que rola a fs. 64, respuesta de Sernac a Consumidor N° caso 7134729 de fecha 4/10/2013 que rola a fs. 65, cartola Cuenta Rut del Banco Estado del denunciante que rola a fs. 66 y cartola histórica de Cuenta RUT del Banco Estado del denunciante que rola a fs. 67 a 68.

Quinto: Que, la parte denunciante y demandante civil de Felipe Pablo González Espinoza y la denunciada y demandada civil de Punto Ticket S.A. no rindieron pruebas destinadas a acreditar los hechos denunciados y sus pretensiones a desvirtuar los hechos materia de la denuncia.

Sexto: Que, se encuentra establecido en autos que el denunciante Felipe Pablo González Espinoza compró a Punto Ticket S.A. dos boletos de entradas para el concierto del cantante Morrissey Intimate Nights que se llevaría a efecto el día 15 de julio de 2013 en el Sporting Viña del Mar de dicha ciudad y que dicho valor fue pagado por el consumidor denunciante mediante transferencia electrónica desde su cuenta RUT en el Banco Estado con fecha 9 de julio de 2013 y que dicho concierto fue cancelado por motivos esgrimidos por el cantante y obligándose la proveedora denunciada a efectuar la devolución del valor pagado por concepto de entradas al denunciante a la cuenta RUT del denunciante.

Séptimo: Que, en mérito del comprobante de pago de entradas o tickets que rolan a fs. 1, cartola de Cuenta RUT del denunciante y cartola histórica de Cuenta RUT del denunciante de fs. 2, 66, 67 Y 68 Y mensaje electrónico de ayuda@punto ticket.c1 que rola a fs. 4 a 8, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica y no objetados por la contraria, esta sentenciadora adquirió la plena convicción que Punto Ticket no cumplió lo acordado con el denunciante Felipe Pablo González Espinoza y no efectuó devolución del importe de \$55.000.- pagados por concepto de entradas al concierto de artista Morrissey cancelado, en los términos acordados en mensajes enviados al denunciante mediante mensajería desde correo [ayuda@puntoticket.c1](mailto:ayuda@puntoticket.c1); infringiendo con ello los artículos

12 Y 23 de la Ley N° 19.946 que Establece Normas sobre Protección a las normas del Consumidor, razón por la que se acogerá la denuncia infraccional deducida a fs. 9 y siguientes deducida por Felipe Pablo González Espinoza y el Servicio Nacional del Consumidor y su rectificación de fs. 12 y siguientes, motivo por el cual deberá sancionarse a la denunciada.

octavo: Que, la sola infracción cometida no importa necesariamente que el actor hubiere sufrido perjuicios y, al no haberse rendido prueba suficiente para acreditar la procedencia y monto de los perjuicios alegados por el actor civil en la audiencia de estilo destinada a tal efecto a la que el actor civil no asistió, esta sentenciadora rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 9 y siguientes y su rectificación de fs. 12 y siguientes deducida por el actor civil en contra de Punto Ticket S.A.

t'-loveno: Con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículos 12 en relación con el artículo 12, 23 Y 50 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

**Resuelvo:**

**En cuanto a lo infraccional**

1.- Se acoge la denuncia infraccional deducida a fs. 9 y siguientes y su rectificación de fs. 12 y siguientes por Felipe Pablo González Espinoza y el Servicio Nacional del Consumidor Región Arica y Parinacota en contra de Punto Ticket S.A.

2.- Se condena a PUNTOTICKETS.A., del giro comercial, R.U.T.N° 76.510.420-3 representada por Don Marcel Viñales Gómez, chileno, empleado, soltero, Cédula de Identidad N° 12.940.147-8, ambos domiciliados en Rosario Norte N° 555,

**L** oficina N° 1104, Comuna de Las Condes, Santiago; a una multa de TRES UNIDADES **L** tributarias mensuales por no respetar los términos, condiciones y modalidades **L** conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la **L** entrega del bien o la prestación del servicio, infringiendo con ello el artículo 12 en **L** relación 23 de la Ley N° 19.496 que Establece Normas de Protección de los **L** Derechos del Consumidor.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días de notificada la presente sentencia, despáchese en contra de su representante legal por vía de sustitución y apremio orden de arresto de QUINCEDIAS de Raclusión Nocturna.

**En cuanto a la acción civil de indemnización de perjuicios**

3.- Se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 9 y siguientes y su rectificación de fs. 12 y siguientes por Felipe Pablo González Espinozo en contra de Punto Ticket S.A.

4.- No se condena a la parte denunciada y demanda civil de Punto Ticket S.A. por no haber sido totalmente vencida.

Anótese, Notifíquese y Archívese en su oportunidad.



Sentencia pronunciada por doña CORAL ARAVENA LEON, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.

A handwritten signature in black ink, appearing to be the initials "C.A." or similar, written over the text of the sentence.

