

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PEDRO DE VALDIVIA 706, 2° PISO

PROVIDENCIA, 9 de SEPTIEMBRE de 2015

Notifico a Ud. que en el proceso N° 011400-F-2014 se ha dictado con fecha ,
09/09/2015 la siguiente resolución :

CUMPLASE


SECRETARIO

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PEDRO DE VALDIVIA 706, 2° PISO
clasificador 64 Correo 9.

ROL N°011400-F-2014
CERTIFICADA N° _____

SEÑOR

003657

DON(A)

SILVIA PRADO DURAN

REPRESENTANTE LEGAL DE

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Calle **TEATINOS**

N°333

Casa/Dpto. **PISO 2°**

Block

Villa

Comuna de **SANTIAGO**



C.A. de Santiago
Santiago, cinco de agosto de dos mil quince.
A fojas 224 y 225: téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de catorce de mayo de dos mil quince, escrita a fojas 173 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

NºTrabajo-menores-p.local-740-2015.

Pronunciada por la **Tercera Sala de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el Ministro señor Manuel Antonio Valderrama Rebolledo, conformada por el Ministro señor Juan Antonio Poblete Méndez y la Abogada Integrante señora Claudia Chaimovich Guralnik.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, cinco de agosto de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

Providencia, a catorce de mayo de dos mil quince.

VISTOS:

La denuncia de fojas 50 y la presentación de fojas 63, formuladas por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante Sernac, representado por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Metropolitano, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, contra TICKET CO SPA., representada legalmente por Gabriel Bursztyn Kutner, cuya profesión u oficio señala ignorar, domiciliados en La Concepción N°266, oficina 804, comuna de Providencia, por haber infringido los artículos 12 y 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en virtud de las siguientes consideraciones: Que el Sernac, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la aludida ley y con el objeto de verificar el cumplimiento de sus normas, tomó conocimiento, a través de los reclamos efectuados por Antonio Martínez Paredes, Jairo Antonio Toledo Morales y Miguel Ángel France Arce, que por problemas de salud de uno de los integrantes del grupo Bon Jovi, el concierto cambió su fecha inicial para el día 24 de septiembre de 2013, información que circuló por diversos medios de comunicación; que ante este imprevisto, la empresa dio dos alternativas: validar las entradas ya compradas para la nueva fecha o devolver el dinero; que los consumidores antes individualizados, solicitaron la devolución, sin obtener respuesta de la empresa denunciada; que en vista de lo anterior, las personas señaladas presentaron un reclamo en el Sernac, pero que Ticketek Co no respondió en ninguna de las dos instancias en que se le dio traslado; que les parece inaceptable que la denunciada no dé estricto cumplimiento a sus compromisos, más aún, que no entregue a sus consumidores una respuesta adecuada; que dicha conducta no se condice con el nivel de profesionalidad esperable para este tipo de empresas, importantes dentro de su giro, toda vez que

el espíritu de la Ley 19.496 indica que éstas, como proveedores, poseen la obligación de respetar las condiciones ofrecidas en los contratos, conforme lo señala el artículo 12 en relación con el 23; que por lo tanto, el derecho de los consumidores a solicitar la devolución del dinero, en los casos en que el servicio contratado no se lleve a cabo, ha sido vulnerado por la empresa denunciada; que la Ley N°19.496 se construye sobre la base de un pilar esencial, cual es, que toda empresa, grande, mediana o pequeña, que decide colocar productos a la venta y participar en el mercado, debe hacerlo en un marco de profesionalidad, tomando los resguardos necesarios para evitar deficiencias como la reclamada, que afecten la calidad de los servicios; que las normas sobre protección de los derechos de los consumidores son de responsabilidad objetiva, por lo que no se requiere de dolo, ni de culpa en la conducta del infractor para que ésta se configure; finalmente, que esta naturaleza objetiva de la responsabilidad es consecuencia de la naturaleza profesional de la actividad del proveedor, como justa contrapartida a las ganancias que obtiene; que se desprende entonces, que el proveedor tiene un deber de cuidado propio de la actividad onerosa, derivado de las normas sobre protección de los derechos de los consumidores, que encuentra su fundamento en la asimetría de información existente en una relación de consumo, a favor del proveedor, producto del conocimiento que requiere para desarrollar un giro comercial determinado; finalmente, expone que estas conductas tan graves de la denunciada, disminuyen la confianza de los consumidores, con los consiguientes perjuicios que ello importa para la economía de un país. En definitiva, solicita se condene a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de las multas, con expresa y ejemplar condena en costas.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que TICKET CO. SpA contestó a fojas 69 la acción entablada en su contra, solicitando su completo rechazo, con costas, por adolecer de defectos formales y de fondo, junto con carecer de fundamentos fácticos que la hagan procedente, en virtud de

las siguientes consideraciones: Que no son responsables del cambio de fecha del espectáculo, pues los hechos constitutivos de la denuncia corresponden a un caso fortuito o de fuerza mayor, toda vez que se debió a un problema de salud que tuvo uno de los integrantes y no había motivo alguno para creer que a unos días del concierto de la banda Bon Jovi, el baterista del grupo, Rico Torres, iba a padecer de una enfermedad, haciéndosele imposible viajar desde México a Chile para realizar el concierto en la fecha fijada en un comienzo; que atendido lo anterior, resulta aplicable el artículo 1547 del Código Civil, que establece, que “el deudor no es responsable del caso fortuito”; que según el profesor René Abeliuk, el caso fortuito provoca la extinción de la obligación, por la imposibilidad en el cumplimiento, liberando al deudor sin ulterior responsabilidad para él. Agrega por otra parte, que no ha incurrido en contravención alguna a las normas de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por no ser efectivos los hechos en que se funda la denuncia, puesto que no ocurrieron de la manera que se relata; que así, no resulta ser cierto que Ticket Co no respetó los términos, condiciones y modalidades en que se ofreció el servicio, toda vez que el 11 de septiembre de 2013, debido a una razón de fuerza mayor, procedió a re agendar el concierto para el día 24 del mismo mes, otorgando a los consumidores la posibilidad de optar entre, acudir al concierto en la nueva fecha agendada o bien, solicitar la devolución del dinero de las entradas. Señala asimismo, que jamás ha actuado con negligencia o causado un menoscabo a alguno de los consumidores en la prestación de sus servicios, en este caso, en relación con el concierto de Bon Jovi, ya que Ticket Co informó a través de varios medios de comunicación la posposición de aquél, debido a la urgencia médica del baterista de la banda, lo que se debió exclusivamente a razones de fuerza mayor, por lo que la ticketera se vio forzada a modificar la fecha del evento para el día 24 de septiembre de 2013; que además, Ticket Co informó a los consumidores que ya habían comprado la entrada, en el mismo comunicado, la posibilidad de realizar cambios o devoluciones de sus tickets, pudiendo optar por ser resarcidos totalmente del precio pagado por la entrada; que la política de la empresa es otorgar al consumidor un plazo de 6 meses para hacer la devolución del precio pagado,

por lo que niega los hechos relatados por el Sernac en este punto, ya que sobre ellos pesa la carga de probar la existencia de la relación contractual y, en caso de probarla, deberá probar también que los consumidores reclamantes efectivamente solicitaron la devolución del dinero de la manera correspondiente; que la forma de hacerlo era, para el caso de quienes no pudiesen asistir a la nueva fecha, devolviendo el dinero pagado a partir del día 12 de septiembre de 2013, en el mismo punto de venta donde se habían adquirido o contactándose a través de serviciocliente ticketek.cl, en el caso de aquellos que hubieran comprado su entrada por Internet; que Ticketek efectivamente devolvió el precio pagado; que como consecuencia de lo anterior, duda de la veracidad de la denuncia y solicita se le declare como temeraria; que por lo tanto, Ticketek sólo ha pretendido salvaguardar los intereses de los consumidores que habían comprado alguna entrada o que tenían algún interés en asistir a dicho evento. Finalmente, hace presente que el único perjuicio causado a los consumidores fue una pequeña molestia sufrida por el cambio de fecha del concierto, lo que fue solucionado, al otorgarles el derecho a solicitar la devolución del precio pagado dentro de un plazo más que razonable.

2.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en presencia de ambas partes.

3.- Que el SERNAC acompañó en ella, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas 7 a 49 y de fojas 125 a 139 y Ticket Co SpA, los agregados de fojas 139 a 159.

4.- Que Ticket Co SpA ofreció en autos el testimonio de MARÍA PÍA STEINERT HERRERA, publicista y jefe de Marketing y Comunicaciones de T4F, domiciliada en Los Conquistadores 2487, Providencia, y de CLAUDIO ESTEBAN MARCHANT CARRASCO, relacionador público, domiciliado en Exequiel Fernández 835, departamento 502, Ñuñoa.

Que la primera expuso a fojas 161, que concurría a declarar porque su empresa trabaja con la denunciada y la citaron para que prestara declaración por el concierto de Bon Jovi; que no recuerda la fecha en que éste se realizó, pero sí

que fue en el Estadio Monumental, en septiembre del año 2013; que también recuerda que hubo un cambio de fecha, porque el baterista del grupo presentó una apendicitis; que este cambio se comunicó en todos los medios de comunicación, prensa, redes sociales, diarios, radios y televisión; que a los consumidores que no podían asistir por el cambio de fecha, se les ofreció la devolución de su dinero o el cambio del ticket a una mejor localidad; que hubo algunos que optaron por la devolución, pero que no sabe si alguien eligió el cambio de lugar; que ignora si a algún consumidor no se le devolvió el monto de su entrada, a pesar de solicitarlo; por último, que tampoco conoce el porcentaje de personas que no pudieron asistir por el cambio de fecha, ni a cuantas se les hizo devolución del dinero. Repreguntada, indicó que los documentos acompañados en los números 2 y 3 del segundo otrosí del escrito de contestación de la denunciada, corresponden a los comunicados de prensa y a las publicaciones en las redes sociales realizadas para avisar el cambio de fecha; que T4F llevó a cabo el marketing de comunicación, porque tenía a su cargo la realización del concierto: traer al artista, buscar el recinto, la comunicación y la búsqueda de una empresa de ticket para que vendiera el evento; que optaron por Ticketek, porque es la empresa con mejor atención al cliente; que la política de devoluciones de dicha empresa es de 6 meses, desde que se anuncia algún cambio; que la devolución incluye el costo total del boleto o ticket, más el cargo por servicio y si existe algún cobro por despacho, también es devuelto y finalmente, que no ha recibido ningún reclamo por el servicio de venta de ticket prestado por la denunciada para el concierto de Bon Jovi. Contrainterrogada, señaló que Ticketek entrega la plata al cliente; que está dentro de sus funciones el recibir reclamos de las redes sociales y que no sabe por qué Ticketek tiene una política para devolver el dinero hasta seis meses.

Que el segundo testigo declaró a fojas 166 y expuso, que trabaja para T4F y que concurrió el Tribunal por el evento de Bon Jovi, cuya fecha exacta de realización no recuerda, pero que cree fue el 25 de octubre de 2013; que este concierto se llevó a cabo en el Estadio Monumental y que él tuvo a su cargo la

producción del evento, la organización comercial y la ejecución del mismo; que T4F utiliza los servicios de venta de boletos de Ticketek o Ticket Co SpA; que recuerda que para este concierto hubo un cambio de fecha, por la apendicitis de uno de los integrantes del grupo; que este cambio fue publicitado a través de comunicados de prensa en distintos medios, redes sociales, avisos publicitarios en prensa spot de televisión y en radios; que sabe que a los consumidores se les ofreció la posibilidad de devolverles los ticket y la reprogramación del concierto inicial, al mismo precio y con las mismas condiciones de localidades; que no recuerda con exactitud el porcentaje de consumidores que solicitó la devolución del dinero, pero sí sabe que fue bajo y por lo que tiene entendido, a todos ellos se les hizo la devolución; que la empresa encargada de devolver la plata era Ticketek y que para ello había que presentar el registro de compra del boleto y por último, que para la devolución, normalmente hay un plazo de seis meses, después de realizado el concierto. Repreguntado, indicó que T4F es la sociedad responsable de la organización del concierto y de la elección de la empresa que comercializa las entradas y que se eligió a Ticketek para la venta de entradas para el concierto de Bon Jovi, porque genera confianza a la compañía y tiene experiencia en el rubro. Contrainterrogado, señaló que sabe que la denuncia interpuesta por el Sernac se funda en reclamos de algunos consumidores por la devolución del dinero de las entradas para el concierto y finalmente, que hay una razón legal por la que T4F se toma hasta seis meses para devolver el dinero pagado por un ticket, que entiende es un plazo razonable.

5.- Que a fojas ciento veinticuatro y siguiente, rola la respuesta al oficio de este Tribunal, de 6 de enero de 2015, emitido por el representante legal de T4F Chile S.A., que señala, que de acuerdo a los registros de la empresa, el 12 de septiembre de 2013 se inició el proceso de devolución de entradas para el recital de la banda "Bon Jovi", realizado el 24 de ese mes y que la última entrada fue devuelta el 6 de marzo de 2014, agregando, que a contar de esa fecha, no se han

recibido nuevas solicitudes de devolución y que la cantidad de tickets devueltos durante ese periodo, ascendió a 4.847.

6.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que el Sernac denunció a Ticketek Co. SpA, por no respetar las condiciones ofrecidas, toda vez que su actuar negligente y descuidado, significó que los consumidores no recibieran el dinero correspondiente a las entradas del recital de Bon Jovi, cuya fecha debió ser cambiada.

b) Que la empresa denunciada se defiende, aludiendo a que fue un caso fortuito o de fuerza mayor el que obligó a modificar la fecha del espectáculo y que no ha habido negligencia de su parte, puesto que informaron, a través de varios medios de comunicación, que el concierto había sido pospuesto, al igual que la información que decía relación con la validez de las entradas para esta nueva fecha o bien, el derecho de los consumidores a solicitar la devolución del dinero pagado por la entrada, agregando que Ticketek efectivamente devolvió el precio pagado.

c) Que es un hecho no controvertido en autos, que la banda denominada "Bon Jovi", se presentó en Chile en el Estadio Monumental, en una fecha posterior a la establecida inicialmente, debido a la operación de uno de sus integrantes, lo que fue comunicado oficialmente en diversos medios.

d) Que sin embargo, la denunciada no probó, que efectivamente se hayan devuelto 4.847 tickets, entre el 24 de septiembre de 2013 y el 6 de marzo de 2014, en especial, el valor de las entradas de los consumidores a que el Sernac hace alusión en su libelo.

e) Que aún en el evento de ser efectivo aquéllo, este Tribunal considera, de acuerdo con un recto análisis o apreciación, que el plazo de 6 meses para la devolución, a que hacen referencia, tanto los testigos, como la propia empresa, no es un término razonable ni prudente, sino que por el contrario, resulta excesivo, teniendo en cuenta que el medio de pago utilizado por los adquirentes de las

entradas, fue, en al menos dos de los casos, mediante redcompra o tarjeta de crédito, pero en una sola cuota, según se desprende de los documentos de fojas 9 y 16, motivo por el cual no se explicaría ni justificaría el retardo en la devolución.

f) Que lo expuesto en la letra precedente implicó, sin lugar a dudas, una transgresión negligente de las condiciones ofrecidas por Ticketek luego de ocurrido el imprevisto, específicamente, la opción dada a aquellos consumidores que no podían asistir al concierto en la nueva fecha propuesta y que decía relación con la devolución del valor de las entradas, debiendo, por tanto, acogerse la denuncia en la parte resolutive de esta sentencia.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normas citadas,

SE DECLARA:

Que se condena, con costas, a TICKET CO. SpA, a pagar una multa de 20 UTM (Veinte Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en el artículo 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Anótese y Notifíquese.

Rol 11.400-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA ANILE KOERNER.

