

Rol N° 15.378-3-2012

Las Condes, nueve de Diciembre de dos mil trece.

VISTOS:

A fojas 11 y siguientes **RODRIGO MARTINEZ ALARCON**, abogado, **Director (S) Regional Metropolitana de Santiago del Servicio Nacional del Consumidor** y en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, Santiago, interpone denuncia infraccional en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 g) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de Los Derechos de los Consumidores en contra de **PUNTO TICKET S.A.**, representada por **DANTON VINALES GOMEZ**, domiciliados en Rosario Norte N° 555, Of. 1104, Las Condes, por incurrir en infracción a los artículos 12 y 23 de la citada Ley.

Funda la denuncia en el ejercicio de las facultades y obligaciones que le impone el inciso 1° del artículo 58 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en orden a “velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, como difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación de éstos”, faltando la denunciada a la protección de sus derechos al no respetar los términos en que se convino la prestación del servicio, actuando negligentemente, infringiendo los artículos 12 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, toda vez que con fecha 01 de Abril de 2012 la consumidora **ADA PINEDA BOZZO** adquirió tres entradas para asistir al recital de Crazy Horse, pagando por ellas la suma total de **\$100.800.-**, recital que no se realizó y al solicitar la devolución del dinero pagado no obtuvo respuesta a su requerimiento.

A fojas 83 y 84 **NICOLAS IGNACIO CELIS CARRASCO**, Ingeniero Comercial, C.I. N° 15.366.337-8, en representación de la denunciada expone



que por razones ajenas a su representada el recital de Crazy Horse no se efectuó, por lo que la empresa devuelve el dinero pagado por las entradas, previa devolución de los tickets. Agrega que en el caso de autos, la consumidora no hizo devolución de las entradas por lo que no se siguió el procedimiento establecido por punto ticket debido a que los indicados tickets tienen el carácter de boleta y están numerados por el servicio de Impuestos Internos.

Con fecha 3 de Octubre de 2013, a fojas 86 se lleva a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba, ocasión en que llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, ratificando SERNAC la denuncia de fojas 11 y siguientes, solicitando sea acogida en su integridad, condenando a la denunciada.

Por su parte **PUNTO TICKET S.A.** solicita se desestime la denuncia en todas sus partes por cuanto no ha incurrido en infracción alguna por las razones precedentemente expuestas.

En cuanto a las pruebas rendidas, la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, acompañó con citación la documental rolante de fojas 1 a fojas 10 y la parte de **PUNTO TICKET S.A.** la personería agregada a fojas 80 y siguientes y la rolante a fojas 85, las que de ser atingentes y pertinentes serán consideradas.

A fojas 93 la parte de **PUNTO TICKET S.A.** acompaña acta de entrega de tickets y fotocopia de cheque nominativo a nombre de la cliente por el valor de los indicados tickets y fotocopia de éstos, documentos agregados a fojas 89 y siguientes.



Con lo relacionado y considerando:

1°. Que, en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **PUNTO TICKET S.A.** en la supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores por no respetar los términos en que se convino la prestación del servicio al no hacer devolución del valor de los tickets adquiridos por la cliente ante la suspensión del evento.

2°. Que, con los documentos agregados de fojas 1 a 7, se encuentra acreditado que efectivamente la cliente adquirió tres entradas para el espectáculo de Crazy Horse a través de la empresa Punto Ticket S.A., monto que pagó por ellas, como también que dicho espectáculo no se realizó.

3°. Que, sin embargo, las condiciones de reembolso por la cancelación o posposición del evento se encuentran establecidas al reverso de los boletos, constando en la documentación de fojas 6 que se debe presentar su original de emisión en el lugar de adquisición.

4°. Que, del mérito del proceso no se advierte que la denunciada se haya negado a la devolución de los dineros pagados, por el contrario, según consta en los correos electrónicos de fojas 3 a 5 la denunciada solicita antecedentes, tales como el N° de Rut de la cliente o adjuntar el voucher de devolución para dar curso al reembolso del dinero.

5°. Que, además con la documental agregada a fojas 89 y siguientes se encuentra plenamente acreditado que la denunciada dio cumplimiento al requerimiento de la consumidora al efectuar ésta la entrega de los tickets a la primera.

6°. Que, atendido lo razonado, a juicio de esta sentenciadora la denunciada no ha incurrido en infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores que amerite ser sancionada.



VISTOS, ADEMÁS y TENIENDO PRESENTE: Que el Tribunal analiza los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, lo prevenido en los artículos 1, 3, 23, 30, 32 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; Ley N° 16.752 que fija la Organización y Funciones y Establece Disposiciones Generales a la Dirección de Aeronáutica Civil; Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local y Ley N° 18.287, ya referida, **se declara:**

- Que, atendido lo considerado, **se rechaza** la denuncia de fojas 11 y siguientes.

Remítase de conformidad al artículo 58 bis) de la Ley N° 19.496, copia autorizada de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor.

ANOTESE, REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Rol N° 15.378-3-2012

PRONUNCIADA POR DOÑA MARÍA ISABEL READI CATAN. JUEZA TITULAR.

JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE. SECRETARIO TITULAR



**PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
DE LAS CONDES
ISIDORA GOYENECHEA 3372**

Las Condes, veintisiete de Diciembre de dos mil trece.

**CERTIFICO QUE LA SENTENCIA DE FOJAS 95 Y SIGUIENTES, SE
ENCUENTRA EJECUTORIADA.**

CAUSA ROL: 15.378-3-2012

