

Tribunal de Origen	Tribunal de 2nda Instancia	CS	Demandado
5° SJL Civil de Santiago C-33.698-2011	7ma Sala CA Santiago N° Civil 9.960-2014	2nda Sala CS Rol N° 7.002-2015	T4F Chile S.A.

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 5° Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-33698-2011
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR / T4F
CHILE S.A.

Santiago, veintitrés de Junio de dos mil catorce

VISTOS:

Se ha iniciado este proceso Rol N° 33698-2011, caratulado "Servicio Nacional del Consumidor con T4F Chile S.A.", por demanda en juicio sumario por vulneración al interés colectivo de los consumidores por infracción al deber de reparación, interpuesta por don Juan Antonio Peribonio Poduje, abogado, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, y actuando en su representación, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos 50, piso 7º, comuna de Santiago, en contra de T4F (Time Four Fun) Chile S.A., representada legalmente por don Francisco Javier Goñi Baeza, ignora Rut y profesión, ambos domiciliados en calle La Concepción N° 266, oficina N° 703, comuna de Providencia, ciudad de Santiago; por infracción al artículo 12 y 23, en relación con el artículo 3, letra e), de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Declarada admisible la demanda, la demandada contestó a fojas 68 y cumplidos los trámites establecidos en la ley se llevó a efecto la audiencia de conciliación la que no prosperó. Posteriormente, se recibió la causa a prueba, constando en autos la documental, testimonial, y confesional rendida por las partes; transcurrido el plazo para hacer observaciones a la prueba, se citó a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fojas 1, comparece don Juan Antonio Peribonio Poduje, abogado, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, y actuando en su representación, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos 50, piso 7º, comuna de Santiago, atendido lo dispuesto en el

artículo 58 letra g) de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, deduciendo demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores por infracción a las normas de la citada ley, en contra de T4F (Time Four Fun) Chile S.A., representada legalmente por don Francisco Javier Goñi Baeza, ignora Rut y profesión, ambos domiciliados en calle La Concepción N° 266, oficina N° 703, comuna de Providencia, ciudad de Santiago, en mérito a las siguientes consideraciones de hecho y de derecho.

Señala que la empresa demandada T4F CHILE S.A., en su calidad de proveedor del servicio, es demandada, según se explicará, por no respetar los términos y condiciones conforme a los cuales ofreció a los consumidores un determinado espectáculo, al proceder a suspender intempestivamente el mismo, en caso de autos, el recital de la banda musical AEROSMITH y más aún, no restituyendo a aquellos, el valor de lo íntegramente pagado por concepto de tickets de entradas. Lo anterior, desde la perspectiva de la Ley sobre Protección de los Consumidores constituye una vulneración a los artículos 3 e), 12 y 23.

Agrega que el Servicio Nacional del Consumidor, a través de los diversos reclamos presentados por los consumidores afectados, sobre 450, tomó conocimiento que éstos habían adquiridos válidamente sus entradas para asistir al concierto de la banda norteamericana "Aerosmith", el cual estaba organizado y publicitado (directa o indirectamente) por la demandada en estos autos, para realizarse el día 25 de octubre de 2011, en el Estadio Monumental de la ciudad de Santiago. Sin embargo, la demandada procedió a suspender, sin causa alguna imputable a los consumidores, el citado evento musical, el que además, tenía gran atracción pública.

Dice que según consta de la información entregada a su parte por la demandada, dentro de las gestiones de mediación que se realizaron, "la suspensión del evento Aerosmith se debió a problemas logísticos, en cuanto al traslado de equipos e implementación de los mismos en Chile, en razón del tour que realizan por Sudamérica". Como consecuencia de la suspensión, la demandada T4F Chile S.A. por intermedio de Ticketmaster Chile S.A., procedió a hacer una devolución parcial de los valores o dineros de las entradas adquiridas por los consumidores. Ahora bien, la justificación aducida para hacer una devolución parcial de dichos dineros dice

relación con lo que se ha denominado "**cargo por servicio**", pretendiendo justificar su retención, aduciendo a la existencia de un servicio adicional.

Añade que de acuerdo a la lectura de una de las entradas, a modo de ejemplo, se distinguen 2 valores, uno correspondiente a lo que se denomina precio y que lo es por \$64.000 y otro por cargo por servicio cuyo valor es por \$8.000. Por lo tanto, el valor de las entradas en estos casos, estaría configurado no sólo por el precio que dispone la productora u organizadora para el valor de las mismas, sino que también, por el denominado **cargo por servicio**, que corresponde a una cantidad de dinero adicional que debe asumir el consumidor para poder asistir a un espectáculo público cualquiera y por el cual se cobra determinado precio o tarifa.

Agrega, que T4F Chile S.A. es demandada en su calidad de productora del espectáculo, es decir, como proveedora directa del servicio. Así, en consideración a que los hechos expuestos constituyen una clara infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y toda vez que las gestiones de mediación que realizó, en virtud de las facultades que le confiere el artículo 58 letra f) de la citada ley, no arrojaron resultados positivos, por un imperativo legal, procede a poner los antecedentes del caso en conocimiento del Tribunal para su resolución.

Menciona que las principales normas aplicables son los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

Que del artículo 12 de la LPC, es posible advertir que lo que el legislador ha pretendido, es establecer por medio de esta regla una verdadera manifestación del artículo 1545 del Código Civil, conforme al cual "Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por las causales legales". De esta manera, una vez celebrado el acto de consumo, este es obligatorio para los intervinientes, los que no pueden modificarlo unilateralmente. Que en materia de consumo lo anterior reviste mayor importancia, toda vez que, todo lo que ofrezca el proveedor al consumidor, mediante mensajes publicitarios, debe ser satisfecho plenamente conforme al principio de integración publicitaria de los contratos, prevenido en los artículos 1 N° 4 y 28 LPC. Es decir, el proveedor queda obligado a respetar el contenido de aquellos elementos

publicitarios que, antes del contrato y hasta la celebración de este, pone a disposición del consumidor a fin de informarlo o motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio. Dice que de la simple observación e interpretación de las normas invocadas es posible advertir que en el caso de autos la infracción cometida por la denunciada está constituida por la no prestación del servicio de espectáculo en los términos ofrecidos y convenidos, por razones no imputables a los consumidores afectados.

Agrega que, a mayor abundamiento, por tratarse de un incumplimiento a los términos convenidos y contratados del servicio de espectáculo musical y una falta de correspondencia objetiva entre lo que los consumidores contrataron con la denunciada y lo que efectivamente recibieron como contraprestación, sin lugar a dudas, se le ha provocado un menoscabo a aquellos, que se configura no sólo por la privación de aquello por lo cual pagaron un precio, sino también por las molestias que han debido sufrir, es decir, la empresa demandada no cumplió con las bondades ofrecidas al público consumidor, y que fueron determinantes para la elección de éstos en atención a la información que disponían.

De esta manera, se concluye que todo lo informado al consumidor y que lo motivó a realizar el acto de consumo, se entiende parte integrante del contrato suscrito y por lo tanto, resulta plenamente exigible. En la especie, se ofreció la prestación de un servicio determinado (concierto banda Aerosmith), el que no sólo no fue prestado, sino que además se negó a la devolución de lo íntegramente pagado en razón de ello. La situación descrita se agrava, por cuanto de las obligaciones derivadas del contrato de consumo, sólo una de las prestaciones, esto es, el pago del precio, es posible de ser apreciada al momento de la convención, en tanto que aquella que se debe prestar al sujeto más débil de la relación contractual, no se aprecia sino al momento de verificarse el recital, de tal manera que al contratar, al consumidor no le queda más que confiar en la información otorgada por la contraparte, debido a la imposibilidad de verificar en terreno la efectividad de lo ofrecido, y que en el caso de marras no se cumplió.

Añade, que conforme al artículo 1 N° 2 LPC, de la definición de proveedores, aparece que existe un deber de profesionalidad del proveedor, derivado de la habitualidad de su giro comercial, así como de la expertiz que presenta, lo cual ha sido reconocido por el texto actual del

artículo 24 LPC, que incluye dentro de los criterios de determinación del quantum infraccional, precisamente "los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor".

Se entiende, entonces, que el proveedor -como la demandada- tiene un deber de cuidado propio de la actividad onerosa que desarrolla, derivado de las normas de protección al consumidor, y que encuentra su fundamento en la asimetría de información existente en la relación de consumo, a favor del proveedor, producto del conocimiento que requiere para poder desarrollar un giro comercial determinado. Producto de lo anterior, es que el artículo 23 inc. 1º LPC establece la responsabilidad infraccional para el proveedor que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio. El actuar de la demandada, implica una deficiente prestación de servicio que causa menoscabo al consumidor, toda vez que, no obstante suspender el recital por hechos no imputables a los consumidores, no hace el reembolso del total del precio pagado.

Agrega que, en efecto, con el actuar de la demandada, se vulnera uno de los principios fundamentales en la estructura de nuestra ley civil, como es el justo enriquecimiento. Este es un principio, el cual nos propone que nadie debe enriquecerse a costa ajena sin causa, en donde de dos patrimonios enfrentados, uno de ellos se ha roto injustamente. Lo que dice relación con este principio, es una fuente autónoma de obligaciones que constituye el principio de moral y de equidad sobre el cual se fundamentan tanto los cuasicontratos como los contratos.

En el caso de los contratos, como es en el caso particular, supone siempre un desplazamiento de valores apreciables en dinero de un patrimonio a otro. Es difícil que resulte una equivalencia absoluta en las prestaciones; cada parte busca una ganancia o utilidad. Pero si el enriquecimiento del sujeto tiene una justificación jurídica aun cuando moralmente sea objetable, el derecho no interviene. En cambio, si el enriquecimiento no tiene una causa jurídica, entonces el derecho puede actuar. Es por lo señalado precedentemente que el beneficio patrimonial no ha de ser menguado por la acción de enriquecimiento injusto si tal enriquecimiento patrimonial de una de las partes es consecuencia de

pactos libremente asumidos o concurre en ellos una causa legal que le autoriza. Hay solamente enriquecimiento sin causa cuando el mismo no tiene razón jurídica, carece de justa causa. En el caso de autos, el actuar de la demandada, no sólo es reprochable moralmente, sino que también legalmente, no tiene ninguna justificación jurídica, el hecho de no hacer devolución del total del precio cancelado por un consumidor, apropiándose de una parte de éste, por un servicio que no realizó, soportando el consumidor, una carga injusta, ajena a su voluntad, que sin duda no la buscó, creándole un empobrecimiento en su patrimonio. Dicho detrimento en el patrimonio del consumidor, sólo puede ser reparado a través de una sentencia, en que se condene a la demandada a no sólo devolver lo retenido ilegalmente, sino que se indemnice a los afectados por su actuar, contrario a las normas jurídicas imperantes en nuestro ordenamiento jurídico.

A mayor abundamiento, el consumidor al adquirir una entrada, ha manifestado inequívocamente, su intención de asistir al evento, en donde ha pagado un precio y en caso de que éste no se realice, ya sea por culpa de la organización o bien fuerza mayor, no puede pretender la empresa, no hacer devolución íntegra del precio pagado por los consumidores. Concretamente y en palabras simples, T4F Chile S.A. no puede experimentar una ganancia y de esta forma aumentar su patrimonio por nada, ya que como se ha dicho, el servicio no se ha prestado, los consumidores no han podido asistir al evento, por causas no imputables a éstos, por lo que además de no poder ver al grupo de rock, deben soportar injustamente un empobrecimiento, una disminución en su patrimonio.

En conclusión, de la simple observación de los hechos descritos, y de la correcta aplicación e interpretación de las normas invocadas, es posible advertir que la negativa de la demandada, a realizar la devolución del valor completo de las entradas que fueron adquiridas para asistir al concierto del grupo Aerosmith, el cual no se realizó por motivos no imputables a los consumidores afectados, constituye una flagrante infracción, por cuanto existe una falta de correspondencia objetiva entre lo que los consumidores pagaron y por lo cual contrataron los servicios de la demandada y lo que efectivamente recibieron: "NADA", causándoles sin lugar a dudas un menoscabo, que se configura no sólo por la privación de

aquello por lo que se pagó, sino también, por no recibir la devolución íntegra de lo pagado, por las molestias que han debido sufrir y, por el desembolso económico que han debido enfrentar.

En este sentido, reitera, es posible sostener incluso que la no devolución total de las sumas pagadas por los consumidores constituye una hipótesis de "enriquecimiento sin causa", toda vez que existe un acrecentamiento del patrimonio de la demandada, y como contrapartida el empobrecimiento del patrimonio de los consumidores, sin causa que lo justifique, ya que no se recibió el servicio final, por motivos ajenos a la voluntad de los consumidores.

Agrega, que las normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren de dolo ni de culpa en la conducta del infractor. Sólo basta el hecho constitutivo de ella, para que se configure y por consiguiente se condene. La naturaleza objetiva de la responsabilidad, "es consecuencia de la naturaleza profesional de la actividad del proveedor, la que, como justa contrapartida a las ganancias que de ella obtiene, lo obliga a responder de las consecuencias dañosas para terceros que su ejercicio pueda traer consigo (principio de la responsabilidad profesional o por el riesgo creado, opuesto al tradicional de la responsabilidad subjetiva o por culpa). En este sentido, es necesario recordar que la acción infraccional que contempla la Ley 19.496, es de orden público, irrenunciable, e incluso puede ser perseguida de oficio por el tribunal; de tal manera que ni siquiera se requiere de aportación de prueba por parte de la demandante, para su determinación.

En cuanto al procedimiento, el artículo 50 de la LPC establece los objetivos de las acciones que se intentan dentro del marco de dicha ley. La misma disposición, al definir las distintas clases de acciones de tutela del interés, establece que el ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Señala que las acciones colectivas que se ejercen en representación del interés de un conjunto determinado o determinable de consumidores, han sido definidas, por parte de la doctrina, como "una acción promovida por un representante (legitimación colectiva), para proteger el derecho que pertenece a un grupo de personas (objeto del litigio), y cuya sentencia obligará al grupo como un todo" (Antonio GIDI "Las acciones

colectivas y la tutela de los derechos difusos, colectivos e individuales en Brasil").

Visto lo anterior, y los hechos constitutivos de las sendas infracciones a la LPC de las cuales la demandada es responsable, no cabe dudas que, en el caso de marras, el ejercicio de la acción intentada por SERNAC, como legitimado activo, corresponde a aquellas que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual, esto es, que afectan al interés colectivo de los consumidores.

Añade que la conducta infraccional ha afectado, al menos, y de manera no excluyente para otro grupo de afectados que el tribunal determine, a todos los consumidores que adquirieron entradas para el recital del grupo Aerosmith en las distintas ubicaciones del Estadio Monumental, todos los cuales -si bien son numerosos- se encuentran determinados o al menos son determinables en virtud de la verificación de la venta efectiva de tickets para los distintos sectores del estadio.

Por tanto, pide tener por interpuesta demanda en defensa del interés colectivo de los consumidores en contra de T4F (TIME FOUR FUN) CHILE S.A., por infracción a las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, Ley N° 19.496, admitirla a tramitación y, en definitiva, declararla admisible, solicitando acceder a cada una de las siguientes peticiones:

1.- Declare la **responsabilidad infraccional** de la demandada, toda vez que ha vulnerado los artículos 3 letra e), 12 y 23, todos de la Ley 19.496, y por consiguiente ordene las reparaciones o indemnizaciones que sean procedentes, por cada una de las infracciones cometidas.

2.- Condene a la demandada a **la restitución** a todos aquellos consumidores que, adquirieron una entrada para el concierto del grupo Aerosmith, **del diferencial del precio no reembolsado** por el concepto de cargo por servicio. Lo anterior, con reajuste conforme a la variación que experimente el IPC desde el mes anterior en que la demandada incurrió en las infracciones en que se funda la demanda y el mes anterior al del pago efectivo; más los intereses legales que correspondan aplicados por el mismo período calculados sobre el capital previamente reajustado.

3.- Condene a la demandada al pago de las **indemnizaciones de perjuicios** generados, a los consumidores que adquirieron entrada para el

concierto, por los inconvenientes que de la situación descrita se hubieren derivado, al tenor de lo dispuesto por el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496.

4.- Condene a la demandada al pago del máximo de las **multas estipuladas en la LPC, por cada una de las infracciones**, esto es, vulneración de los artículos 3º letra e), 12 y 23, todos de la Ley 19.496; lo anterior por todos y cada uno de los consumidores afectados, conforme a lo prevenido por el artículo 53 C, letra b) de la LPC.

5.- Determine **los grupos y subgrupos de consumidores que se encuentran afectados** por las infracciones demandadas, calculando, determinando y decretando las indemnizaciones o reparaciones que procedan en razón de los perjuicios ocasionados, conforme al artículo 51 N° 2 LPC

6.- Condene en **costas**, a la demandada y aplique toda otra sanción que sea estimada procedente aplicar en derecho.

SEGUNDO: Que a fojas 68, contesta la demandada, solicitando su rechazo, con expresa condena en costas, en atención a los fundamentos de hecho y de derechos que expone.

En primer lugar alega la falta de legitimación pasiva. Señala que conforme a la demanda, los hechos que la motivan corresponden a una supuesta devolución parcial y no completa, de los valores de las entradas adquiridas, señalándose que la empresa Ticketmaster Chile S.A., retendría parte del valor de las entradas producto del denominado "**cargo por servicio**".

Dice que la demandante reconoce, que el valor de las entradas en estos casos, está configurado no sólo por el precio que dispone la productora u organizadora por el valor de las mismas, sino que también, por el "cargo por servicio", que correspondería a una cantidad de dinero adicional que debe asumir el consumidor para poder asistir a un espectáculo público cualquiera y por el cual se cobra determinado precio o tarifa.

A partir de los hechos que se imputan, se distingue claramente que su representada cumplió con su obligación contractual, en cuanto efectuó todas las devoluciones correspondientes al valor del concierto, monto que por cierto no incluye el "**cargo por servicio**" que una empresa distinta de su representada, ha decidido no devolver, aduciendo un servicio adicional prestado.

En este sentido, no cabe que se le impute la no devolución por un servicio que no dispuso ni ofreció, como lo es la comercialización y venta de entradas para determinados eventos, giro que efectúa la empresa Ticketmaster Chile S.A. Se trata pues, de un servicio distinto al que realiza su representada, ofrecido a aquellas personas, tanto naturales o jurídicas, que así lo requieran, en orden a la comercialización de las entradas de espectáculos producidos por ellas mismas, toda vez que en virtud de la atención telefónica, vía internet y puntos de ventas ubicados estratégicamente en distintos lugares del país, permite que los interesados puedan adquirir tickets o entradas para asistir a los referidos espectáculos masivos de forma más sencilla, servicio que por lo demás fue prestado al recibir los clientes la entrada para el concierto y haber recibido la devolución del importe de la entrada cuando se suspendió éste. Hace presente que el giro de su representada es diverso al de Ticketmaster Chile S.A y está estrictamente relacionado con la organización, producción y promoción del evento, en este caso, el concierto de Aerosmith en Chile. Esto significa que tiene a su cargo la determinación de las características del evento, la fecha, el lugar y en general todas las modalidades en que el espectáculo ofrecido se desarrollará. Por esto, es que T4F CHILE S.A. contrata los servicios de terceros para asegurar a sus clientes un espectáculo excepcional.

Dice que en el marco de su giro, su representada suscribió un contrato de venta y distribución de entradas para los eventos que ella produzca, promueva y organice, con la empresa Ticketmaster Chile S.A. Añade, que es de tal magnitud el reconocimiento de SERNAC acerca de la falta de legitimación pasiva, que en la actualidad tiene vigente al menos 2 acciones colectivas en contra de la sociedad Ticketmaster Chile S.A., justamente por el asunto del cargo por servicio, la primera de ellas ante el 2° Juzgado Civil de Santiago, en causa Rol N° 5579-2009, referida a un espectáculo en particular, el concierto del artista Brett Anderson que debió haber tenido lugar en el mes de junio de 2008, y la segunda en el 16° Juzgado Civil de Santiago, en causa Rol N° 35370-2011, referida a supuestas cláusulas abusivas que contendría el contrato que los consumidores celebraron.

Por lo anterior, es que no puede imputarse a su parte el no haber cumplido con las condiciones ofrecidas respecto a la devolución del valor

correspondiente al servicio de producción que no se realizó, toda vez que su representada devolvió cada uno de los montos correspondientes por su servicio, a todas las personas perjudicadas por la suspensión del evento y los hechos que se imputan no le corresponden. De los antecedentes expuestos, no cabe más que señalar que la pretensión del actor no tiene fundamento plausible en contra del demandado, toda vez que su representada cumplió con efectuar la devolución por el servicio no ofrecido en su calidad de productora del evento, no siendo procedente que se le impute responsabilidad por la no devolución de dineros de un servicio que no corresponde al ofrecido por T4F CHILE S.A., careciendo en consecuencia de legitimación pasiva respecto a los hechos que se imputan.

En segundo lugar, alega la improcedencia del artículo 43 de la LPC, señalando que se debe tener presente que la empresa intermediaria para todos los efectos legales es Ticketmaster Chile S.A., y no su representada, y así lo ha entendido el SERNAC en causas similares a esta, al denunciar la devolución parcial de lo pagado por los consumidores, producto de la suspensión a causa del terremoto, de la última jornada del Festival Internacional de la Canción de Viña del Mar el día 27 de febrero de 2010, e indicar respecto al sujeto pasivo de la acción infraccional que: *"Es del todo necesario hacer presente que la responsabilidad de la denunciada para con los consumidores, tiene su fundamento legal en el artículo 43 de la Ley 19.496, toda vez que no es sino ésta -Ticketmaster Chile S.A- quien aparece enfrentando la relación de consumo en representación del verdadero prestador del servicio del espectáculo, y quien ha asumido el rol de vender por aquel las entradas para ese espectáculo. En su calidad de intermediario, y en virtud de la norma legal citada, debe responder directamente frente al consumidor, sin perjuicio de su derecho de repetir contra el verdadero prestador del servicio"*. Así las cosas, y tal como está planteada la demanda, que denuncia una infracción por hechos no imputables a su representada, y no siendo ésta intermediaria en el servicio que ofrece la empresa Ticketmaster Chile S.A., no es procedente la aplicación del artículo 43 de la LPC.

Finalmente, la parte demandada rechaza y controvierte en forma categórica todos y cada uno de los hechos planteados por la demandante, salvo aquellos que sea expresa y formalmente reconocidos y

aceptados en su contestación.

De igual modo, niega la supuesta responsabilidad que se imputa a T4F CHILE S.A., en los hechos que presuntamente constituirían los motivos de la acción colectiva, pues, la demanda contiene una serie de afirmaciones que no son efectivas, por lo que para el adecuado conocimiento de los hechos del juicio y su resolución, resulta indispensable formular ciertas precisiones.

En primer término, no es efectivo que haya infringido con su actuar, lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la Ley de Protección, toda vez que sí reparó e indemnizó adecuadamente a cada uno de los consumidores por el servicio referido a su giro que lamentablemente no pudo ofrecer, como lo era la producción del concierto de Aerosmith en Chile, al realizar el reembolso total de lo percibido por su representa por dicho evento.

En cuanto a los hechos denunciados que se refieren a un incumplimiento contractual por parte de su representada, donde se indica que la empresa no habría respetado el contenido de aquellos elementos publicitarios que, antes del contrato y hasta la celebración de éste, pone a disposición del consumidor a fin de informarlo o motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, infringiendo lo dispuesto en el artículo 12 de la LDPC, cabe señalar que no es efectivo lo anterior, toda vez que sí entregó toda la información necesaria y completa, respecto a las características especiales del servicio que se iba a ofrecer y con el mecanismo de reembolso en caso de suspensión del evento, cumpliendo cabalmente con lo allí señalado y con aquello que se encontraba obligado a cumplir, de acuerdo a lo informado al consumidor.

Finalmente, respecto a la supuesta negligencia en la prestación del servicio, que infringiría supuestamente lo dispuesto en el artículo 23 de la LDPC, por "no hacer una devolución del total del precio cancelado por el consumidor, apropiándose de una parte de éste por un servicio que no realizó, soportando el consumidor una carga injusta(...) T4FUN Chile S,A. no puede experimentar una ganancia y de esta forma aumentar su patrimonio por nada, ya que como se ha dicho, el servicio no se ha prestado...", que nuevamente constituye una imputación errada, debido a que no existe por una parte enriquecimiento por parte de su representada, toda vez que ha devuelto el valor de las entradas correspondiente al servicio que no pudo ofrecer, más no puede responder

por un servicio distinto al que realiza, pues no tiene a su cargo la venta de entradas o tickets.

Al respecto, agrega, que cabe reiterar que si efectuó la devolución de los dineros correspondientes al servicio que no pudo ofrecer relativo a su giro, esto es la producción de eventos; cumplió cabalmente con aquello que se encontraba obligado a cumplir para el caso de suspensión de un evento, de acuerdo a lo informado al consumidor y finalmente, no ha actuado con negligencia en el servicio, ya que no pudo ofrecerse lo publicitado por causas ajenas a su voluntad, y fue diligente en reparar y restituir lo cancelado por el servicio no ofrecido, y por ende, no ha incurrido en alguna infracción respecto del artículo 3 letra e), 12 y 23 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

TERCERO: Que, la actora, en orden a acreditar sus dichos, acompañó al proceso La siguiente prueba:

A.- Documental:

1.- A fojas 27, copia de página de emol, de fecha 15 de agosto de 2011, que da cuenta de la información de prensa acerca de la suspensión del evento y que la productora a cargo del mismo iba a realizar las devoluciones de los dineros a los adquirentes de las entradas, en los puntos de ventas a través de Ticketmaster, la misma empresa que estaba a cargo de la distribución de los boletos.

2.- A fojas 28 y 29, copia de seis entradas y una boleta, las que dan cuenta de los valores pagados por los consumidores, y las que en su anverso señalan el valor de la entrada más un "c. por servicio", el que fluctúa entre los \$5500 y los \$6500.

3.- A fojas 30, copia de sentencia dictada en ingreso corte N° 6345-2007.

4.- A fojas 31 y siguientes, copia de sentencia dictada en ingreso corte N° 2536-2007 y sentencia del Juzgado de Policía Local de Providencia de fecha catorce de marzo de 2007.

5.- A fojas 34, copia de carta de fecha 16 de septiembre de 2011 del abogado señor Santibáñez a la Directora del Servicio Nacional del Consumidor, que en lo sustancial expresa que su representada TikeTmaster Chile S.A., no ha ejecutado ninguna acción que importe el incumplimiento de alguna obligación contraída en su carácter de proveedor, y por ello no hay lugar a reparación alguna ni menos indemnización de presuntos daños

materiales y morales. Agrando además que “La suspensión del evento Aerosmith, se debió a problemas logísticos en cuanto al traslado de equipos e implementación de los mismos en Chile, en razón del tour que realizaban por Sudamérica”, evento que se canceló con más de dos meses de anticipación.

6.- A fojas 164, documento denominado “Compensación: Demanda Colectiva Productora T4F” elaborado por Departamento de Estudios e Inteligencia del Sernac, el que luego de hacer un análisis de presuntos costos asociados, concluyendo que en promedio a cada uno de los afectados se le debería compensar con la suma de \$ 63.978 para el caso de devolución completa; y en la suma de \$24.121 en el caso de devolución sólo de los costos asociados. Indicando que “para procurar un cálculo exacto es necesario definir el detalle de las devoluciones concretadas y pendientes, el número total de entradas vendidas por cada una de las localidades, así como las categorías y descuentos vigentes de las entradas vendidas.

7.- En custodia N° 2679-2013, un archivador con 509 formularios únicos de atención de público.

8.- A fojas 274, Solicitud de devolución que se realizó a la empresa Ticketmaster, que da cuenta que el dinero devuelto, luego de la cancelación del evento musical, fue el monto señalado como “valor neto de la compra”, lo que no incluye el cargo por servicio.

9.- A fojas 275 y 276, dos copias de entradas por ambos lados correspondientes al concierto de la banda Aerosmith, legalizadas ante Notario Sr. Pablo González Caamaño, las que dan cuenta en el anverso, que en el concepto “PRECIO” se consigna un monto, en este caso, de \$40.000; y a su lado derecho figura sobre la leyenda “C. SERVICIO” la suma de 5900. En su reverso, y en lo pertinente se señala, entre otras estipulaciones, que “(...) *en caso de cancelación o posposición del evento, el precio establecido en este boleto, con exclusión de los cargos por servicios y por envío, si los hubiere, será reembolsado contra su presentación, en el lugar de su adquisición, a partir de las 48 horas siguientes de la fecha de aviso de cancelación o posposición (...)*”

10.- A fojas 277, copia de afiche publicitario del concierto de la banda Aerosmith, el que da cuenta que éste se realizaría el 25 de octubre en el Estadio Monumental, invitando a comprar las entradas en

Ticketmaster, www.ticketmaster.cl, cinehoyts, tiendas Falabella, The Kanife y llamado al 6902000. Preventa exclusiva zona entel 20% Dcto del 11 al 17 de junio. En su parte inferior derecha se lee "T4f Time for fun"; la página web www.T4F.cl

11.- A fojas 278 a 282, copia simple de entradas correspondientes al concierto y de 2 recibos de Falabella Retail S.A.

12.- A fojas 283, copia simple de una entrada ampliada por su reverso en la que se subraya *"en caso de cancelación o posposición del evento, el precio establecido en este boleto, con exclusión de los cargos por servicios y por envío, si los hubiere, será reembolsado contra su presentación, en el lugar de su adquisición, a partir de las 48 horas siguientes de la fecha de aviso de cancelación o posposición"*

13.- A fojas 284, copia simple de la página www.humonegro.com. Cuya publicación de fecha 5 de junio de 2011, promocionando la gira de la banda musical, cuya presentación sería en Santiago el 25 de Octubre. A fojas 285, se da cuenta del detalle de los valores de las localidades, cuyos precios fluctúan entre los \$18.000 y \$80.000, los que se expresan en una tabla en cuya parte posterior se lee "valores más cargo por servicio"

14.- A fojas 313, se realizó audiencia de percepción documental de un disco compacto guardado en custodia N° 2679-2013, que contiene grabaciones de noticieros de dos canales de televisión.

B.- Testimonial

1.- A fojas 187, depone don **Nicollo José Stagno Oviedo**, Analista del departamento de estudios e Inteligencia del SERNAC, quien manifiesta que fue quien hizo el análisis de los documentos relacionados con la denuncia ante el SERNAC, el que se estampó en el informe que rola a fojas 164 a 169, sin perjuicio que no reconoce su firma en dicho documento, pues ésta corresponde a la jefatura del departamento en que él trabaja, sin perjuicio que no sabe de quién es específicamente dicha rúbrica. Luego al contrainterrogatorio responde que en el pie de página se señala el profesional de apoyo que realizó y redactó el reporte y que él solo participó en la revisión y recálculo de los montos; aunque no conste el nombre en el pie de página, consta el cargo del cual es responsable.

2.- A fojas 191 testifica doña **Francisca Isabel Cortes Sánchez**, quien en lo pertinente señala que se le informó que debía generar un documento técnico en función de la suspensión del espectáculo, lo que se

le solicitó en el mes de enero de 2013. Dice que ella tiene conocimiento de los términos y condiciones establecidos debido a que ella ha sufrido en otras ocasiones idéntica situación. En el caso en particular, tomó conocimiento por que ella gestó el documento que acredita el daño patrimonial sufrido por los consumidores, que en total sumaron 478 personas. Ratifica el contenido del documento que rola a fojas 164 a 169, en los montos allí calculados, el que se encuentra firmado por el jefe de la Unidad. Agrega que desconoce el total de entradas vendidas, que no sabe cuántas fueron compradas en forma presencial y cuántas en forma electrónica, cuántas entradas de cada precio se vendieron. Que los valores expresados en la tabla de compensación se hacen sacando un promedio asumiendo que las entradas se compraron en forma presencial considerando las variables allí indicadas.

3.- Asimismo, a fojas 211 comparece doña **Fabiola Maritza Pérez Migueles**, quien señala que es una de las consumidoras reclamantes ante el SERNAC, y que a raíz de la cancelación del concierto tuvo perjuicios por la pérdida de tiempo y también horas laborales, tiempo que perdió cuando fue a devolver la entrada y le devolvieron la plata de ésta sin el cargo por servicio. Dice que la secretaria de Tickermaster le devolvió el valor de la entrada, y que concurrió dos veces.

4.- Finalmente a fojas 215, declara doña **Gianinna Fiorella Macellari Arancibia**, quien también es una de las consumidoras afectadas, quien señaló en lo pertinente que los perjuicios causados a su persona son el costo monetario, el costo de la entrada, el tiempo perdido, el gasto telefónico, movilización, y las molestias causadas, los que calcula en la suma de \$92.000 por concepto de entrada, más \$20.000 por los otros gastos, y que a ella le deben el 100% del valor de la entrada. Dice que no le devolvieron el importe de la entrada porque no quiso firmar un documento que le pasaron por la devolución de \$80.000, que era el valor de la entrada sin el cargo por servicio que cobra la empresa Ticket master.

C.- **Exhibición de documentos** a fojas 330, rola acta de audiencia, donde Ticketmaster Chile S.A., exhibe 414 comprobantes de devolución de dinero del concierto de Aerosmith a las personas que allí se detalla.

D.- **Confesional**: Que a fojas 389, absolvió posiciones el representante legal de la demandada T4F Chile S.A. don **Gabriel Eduardo Bursztyn**, quien en lo sustancial señala que efectivamente su representada estuvo a cargo de la

producción del concierto de Aerosmith en Chile programado para el 25 de octubre de 2011, cuyas entradas fueron vendidas por Ticketmaster S.A. Que por instrucciones de T4f a esta ticketera debía reintegrar al público el 100% del valor de la entrada abonada para ese concierto. No teniendo responsabilidad la productora sobre el cargo por servicio aludido.

CUARTO: Que la parte demandada a fin de hacer valer sus alegaciones y defensas, acompañó la siguiente prueba:

A.- Documental:

1.- A fojas 218, Contrato de venta y distribución de boletos para el concierto "Aerosmith" de fecha 6 de junio de 2011 entre Ticketmaster Chile S.A. y T4F Chile el que en su cláusula Cuarta, ambos acuerdan que "el USUARIO (T4F Chile S.A.) otorga a TICKETMASTER y TICKETMASTER acepta del USUARIO (...) el derecho exclusivo de vender y distribuir todos los boletos del evento que da origen a este contrato, que se produzca a través de cualquiera vías o medios (...) sin perjuicio de la venta directa que realice el USUARIO a través del sistema TM en la Boletería del inmueble en conformidad a este convenio"

"El USUARIO se compromete a instalar en el inmueble (...) una boletería a partir del día de inicio de la venta de boletos, la cual será operada exclusivamente por trabajadores del USUARIO (...) Los boletos vendidos en el inmueble no serán afectos a Cargos por Servicio por parte de TICKETMASTER (...)"

Por su parte, en la cláusula Sexta se establece el derecho que tiene TICKETMASTER a percibir dinero por diferentes conceptos: Cargos internos, venta con tarjeta de Crédito, cargo por envío, así como por equipos de ventas telefónicas.

También importante es destacar la cláusula Décima, que reza en lo pertinente " (...) en el aviso y/o notificación de cancelación o posposición del evento, el USUARIO deberá informar la fecha y hora a partir de la cual se reembolsará el dinero de los boletos a los compradores.

"(...)TICKETMASTER sólo será responsable de reembolsar a los compradores que hayan adquiridos su boletos a través de los centros remotos de venta y/o por teléfono o vía internet, luego de transcurridas 48 horas hábiles (...)"

Finalmente, es de interés señalar que la cláusula Decimo quinta, establece que "TICKETMASTER cobrará a los compradores que adquieran

boletos, exclusivamente en centros remotos y por teléfono, un cargo por servicio por cada boleto vendido que será determinada por TICKETMASTER, tomando en cuenta las condiciones económicas y de mercado, así como los eventuales factores de inflación.”

2.- Desde fojas 227 a fojas 239, copias de diferentes artículos de prensa publicados por los principales diarios de circulación nacional fechados entre el 16 y 18 de agosto de 2011, que dan cuenta de la oferta de T4f Chile a los adquirentes de boletos, con el objeto de compensarlos por los inconvenientes que esta cancelación les pueda haber provocado, otorgándoles un 50% de descuento en el valor de las entradas para otros Shows programados de otras bandas musicales y cantantes; la información que T4f Chile, dio a la prensa respecto de los motivos de la cancelación del concierto, señalando que se debió a “problemas de logística” a propósito de la reprogramación que la banda hizo de las fechas de su gira; la información de otros eventos cancelados que estaban programados para el mes de octubre; el valor aproximado del costo de las entradas de los diferentes conciertos agendados.

3.- A fojas 240 a 247, copia de anuncios del concierto de Aerosmith en distintos medios de prensa, idénticos a los presentados por la demandante a fojas 277.

4.- A fojas 248 a 265, copias de artículos que anuncian recital del grupo Aerosmith para el día 25 de octubre de 2011.

5.- A fojas 266 a 275, tres impresiones de página web. Chileansikies.com, humonegro.com y rocknvivo.com; todas las que promocionan el concierto de la banda Aerosmith entregando detalles del valor de las entradas, en una tabla Gantt, en la que al final se lee “valores más cargo por servicio”.

B.- Testimonial

1.- A fojas 172, comparece doña **Mabel Ivonne Labarde Loyola**, trabajadora de Ticketek ex Ticketmaster, quien señala que los valores de los ticket fueron devueltos al 90%, aproximadamente. Señalando que el cargo por servicios es un valor adicional al valor de la entrada que comprende el tener puntos de ventas de lunes a domingo en horarios extendidos, la posibilidad de comprar el mismo ticket en los mismos puntos de ventas, entre otras cosas. El por qué no se devuelve es porque el servicio ya fue prestado por la empresa, respecto de los puntos de ventas. En la página

web aparecen las políticas de compra, y ahí aparece diferenciado el valor del evento y los cargos por servicios. Añade que la empresa productora es la encargada de poner tickets a disposición de los clientes sin cargo, lo que habría ocurrido en este caso.

2.- A fojas 176 declara **Jonnathan Andrés Oportus Santos**, gerente de operaciones de Ticketek, quien señaló que al 95% de los consumidores se les devolvió el valor completo de las entradas, lo que se puso a disposición de los mismos a 48 horas de la suspensión del Show. Que la devolución del dinero comprendía el valor de las entradas con excepción de los cargos por servicios, que eran cobrados por Ticketmaster. Ello estaba publicado en la página web y en las políticas y en el mismo ticket se señalaba un valor adicional. También señala que los compradores podían adquirir los ticket directamente en la productora si es que no estaban de acuerdo con la carga por servicio. Es conteste con la testigo anterior acerca de señalar en qué consiste el cargo por servicios, y que este monto no se devuelve pues el servicio fue efectivamente prestado.

3.- A fojas 178 comparece doña **Evelyn Priscila Díaz Fernández**, trabajadora de Ticketet, quien está conteste con los testigos anteriores en cuanto a que efectivamente ellos prestaron el servicio por el que se cobró y sobre las políticas de la empresa para la devolución de los valores pagados por la entrada al espectáculo. Lugares donde se podían adquirir y que la productora tenía a disposición ticket sin cargo por servicio. Agrega que los clientes tenían claro en qué consistían esta políticas de devolución.

4.- A fojas 181, declara **Luis Patricio Bahamondes Martínez**, quien es el Coordinador de operaciones de Ticketet (antes Ticketmaster), quien señala que no hubo perjuicio pues a los clientes se les devolvió el valor de la entrada, dejando fuera el cargo por servicios, el que no se devuelve pues ellos acercan los puntos de ventas a los clientes. Que esas políticas de venta y devolución eran conocidas por los clientes y para comprar los ticket sin cargo deberían acercarse a la productora.

5.- A fojas 183, comparece **Claudio Esteban Marchant Carrasco**, quien señaló que trabaja para T4f Chile S.A. como Product Manager y que a ellos les corresponde la producción del evento y no la venta de entradas. Agrega que tiene conocimiento que de habían vendidos unas 6000 entradas, las que fueron vendidas a través del sistema de

Ticketmaster, en los puntos de venta y a través de la página web y callcenter.

6.- finalmente a fojas 184, comparece doña **Jackeline Carolina Bastidas Jorquera**, quien manifestó en lo sustancial que trabaja para T4f Chile S.A como secretaria asistente y que no hubo perjuicio pues se hizo devolución del total del valor de las entradas vendidas, las que fueron alrededor de 6500, de las que se devolvió a un 95% de los clientes. Agrega que T4f vendía sus entradas a través de Ticketmaster en de sus puntos de ventas y portal de internet de Ticketmaster.

Que a fojas 355, rola oficio de Ticket Co SpA., señalando que su parte no realizó ventas de entradas del concierto de Aerosmith.

Que a fojas 357, rola oficio enviado por Entel PCS Telecomunicaciones que en lo sustancial señala que el concierto de la banda musical Aerosmith, se difundió por radio, prensa y medios digitales, realizando ellos una preventa exclusiva para clientes Entel, no pudiendo recuperar respaldo material de dichos soportes publicitarios.

QUINTO: que analizando la prueba rendida conforme las reglas de la sana crítica, se ha logrado establecer lo siguiente:

1.- Que la demandada, Productora T4f Chile S.A., en el contexto de la gira programada por banda musical Aerosmith por algunos países de Latinoamérica, programó un concierto con dicha Banda a celebrarse el día 25 de octubre de 2011, en el estadio Monumental de esta ciudad.

2.- Para ello dispuso la venta de entradas para dicho evento a través de la empresa Ticketmaster la que utiliza un sistema de venta en forma telefónica, y distintos puntos de ventas en Grandes tiendas, cinehoyt y otros, así como también, con el mismo sistema de Ticketmaster dispondría de venta de entadas en el mismo lugar del evento.

3.- Que el valor de la entrada, fluctuaba entre los \$18.000 y \$80.000 y la empresa distribuidora de los boletos cobraba a los clientes por el servicio de venta de los mismos, un cargo por servicio, cuyo valor era diferente según el precio de la entrada.

4.- Que en el mes de agosto de 2011, debido a que la banda musical Aerosmith reprogramó su gira por Latinoamérica, dejando fuera a Santiago de Chile, la empresa demandada se vio en la obligación de cancelar el concierto programado y dispuso la devolución a sus clientes del precio de

las entradas, las que debía solicitarse a través de los puntos de venta de la empresa Ticketmaster.

SEXTO: Que lo que resulta controvertido en el juicio es aquello que dice relación con las supuestas infracciones imputables a la demandada T4f Chile S.A. a causa de la cancelación del concierto fechado para el 25 de octubre de 2011, en perjuicio de los consumidores reclamantes. En efecto, tal como lo ha expuesto la demandante en la secuela del juicio, la demandada por negligencia de su parte, habría cancelado el concierto y se habría negado a realizar la devolución del valor completo de las entradas que fueron adquiridas para asistir este evento musical, por motivos no imputable a los consumidores, lo que a su juicio constituiría un una hipótesis de enriquecimiento sin causa, pues existió un acrecentamiento del patrimonio de la demanda, en contraposición con el empobrecimiento del patrimonio de los consumidores, sin causa que lo justifique; conducta que, a juicio de la demandante, constituye una flagrante infracción a las disposiciones contenidas en el artículo 12 de la ley de Protección a los derechos de los consumidores, esto es que *“Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”* ; al artículo 23 de la misma ley que señala que *“Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”*.

“Serán sancionados con multa de cien a trescientas unidades tributarias mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo”, lo que conllevaría al deber de resarcir los daños que estas infracciones ocasionaron a los consumidores; hipótesis infraccionales que fueron desmentidas por parte de la demandada, argumentando que ella devolvió el total del importe

del valor de la entrada a los consumidores que lo solicitaron, con el procedimiento ya estipulado e informado a los adquirentes.

SEPTIMO: Que analizando las disposiciones legales antes señaladas, en primer término el artículo 12, se deberá valorar si con las probanzas allegadas al juicio se verifican los presupuestos materiales en la conducta desplegada por la demandada. Pues bien, no fue controvertido que T4f Chile S.A. es el proveedor del servicio, en este caso el Concierto de la banda Aerosmith, quien debió respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se ofreció o convino con el consumidor la prestación del servicio. Ello hace necesario establecer, en base a la prueba rendida, cuáles fueron estas estipulaciones contractuales. En efecto, en primer término de la oferta hecha por la productora, y que da cuenta la documental consistente en copia de afiche publicitario del concierto de la banda Aerosmith, de fojas 277 el que da cuenta que éste se realizaría el 25 de octubre en el Estadio Monumental, invitando a comprar las entradas en Ticketmaster, www.ticketmaster.cl, cinehoys, tiendas Falabella, The Kanife o llamando al 6902000. A fojas 284, copia simple de la página www.humonegro.com, publicada con fecha 5 de junio de 2011, la que promociona la gira de la banda musical, cuya presentación sería en Santiago el 25 de Octubre y da cuenta del detalle de los valores de las localidades, cuyos precios fluctúan entre los \$18.000 y \$80.000, los que se expresan en una tabla en cuya parte posterior se lee “valores más cargo por servicio”, probanzas que dan cuenta que la productora se obligó a entregar un servicio el día 25 de octubre de 2011 y el consumidor se obligó a pagar un precio por dicho servicio, el que se expresó en el valor de la entrada (desde \$18.000 a \$80.000), precio que debía pagar en la distribuidora de las entradas, la empresa Ticketmaster, la que por prestar este servicio, es decir, darles al consumidor la facilidad de adquirir los boletos de una manera rápida, cercana y eficaz, dispuso de distintos puntos de ventas y modalidades para su adquisición, manteniendo personal para la atención de los consumidores, según da cuenta la prueba testimonial de la demandada. Por otro lado, a fojas 283, rola copia simple de una entrada ampliada por su reverso en la que se subraya “*en caso de cancelación o posposición del evento, el precio establecido en este boleto, con exclusión de los cargos por servicios y por envío, si los hubiere, será reembolsado contra su*”

presentación, en el lugar de su adquisición, a partir de las 48 horas siguientes de la fecha de aviso de cancelación o posposición” lo que entrega luces a este sentenciador, para estimar que la demandada se había puesto en la posibilidad que el servicio no se prestase, estipulación que fue conocida por los consumidores desde el momento que adquirieron sus entradas. En este orden de ideas, es un hecho de la causa y nunca fue controvertido, que el evento en comento se suspendió. De ello da cuenta a fojas 34, copia de carta de fecha 16 de septiembre de 2011 del abogado señor Santibáñez a la Directora del Servicio Nacional del Consumidor, en lo pertinente señala que “La suspensión del evento Aerosmith, se debió a problemas logísticos en cuanto al traslado de equipos e implementación de los mismos en Chile, en razón del tour que realizaban por Sudamérica”, y las diferentes publicaciones de prensa de la época, que informan que la banda musical Aerosmith había reprogramado su gira por América latina, y que dejaron fuera de esa gira su presentación programada para el mes de octubre de 2011 en Santiago de Chile.

OCTAVO: Que en este caso, si bien es cierto, como quedó demostrado, la demandada se obligó a entregar el servicio pactado, lo que no cumplió, por lo que se hace necesario determinar si este incumplimiento se debió a dolo, negligencia o culpa de su parte.

NOVENO: Que sin lugar a dudas, en el caso de autos, nos encontramos ante una obligación a plazo, es decir, la entrega del servicio se perfeccionaría el 25 de octubre de 2011, cuando la banda musical en comento se presentase en el estadio Monumental de Santiago. Sin embargo, como quedó demostrado, antes del vencimiento del plazo, -dos meses antes- la demandada, por un hecho ajeno a su voluntad, esto es la reprogramación de la gira de la banda por los países de América latina, se vio forzada a cancelar el concierto, lo que a juicio de este sentenciador, no constituye una conducta infraccional, puesto que esta posibilidad, la de cancelar el concierto, ya era conocida por los consumidores, en cuanto que dentro de las estipulaciones del contrato, las que se expresaron, además, en el reverso de las entradas, la demandada se representa la posibilidad cierta de que esto ocurriera, al disponer que “en caso de cancelación o posposición del evento...”, lo que ciertamente era conocido por los consumidores que adquirieron el ticket de entrada.

Por ello, no se acogerá la denuncia infraccional respecto de este punto.

DECIMO: En cuanto a la infracción denunciada prevista en el artículo 23 de la Ley de Protección a los derechos de los consumidores, como quedó asentado, y por lo razonado precedentemente la proveedora en la venta del servicio, no ha actuado con negligencia, en la entrega del mismo, puesto que como se dijo, y se probó, este no se llevó a cabo por un hecho imputable a la productora demandada. En este sentido, se disiente con la demandante quien expresó que en contexto de la ley de los derechos a los consumidores, las infracciones allí contenidas “son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren de dolo ni de culpa en la conducta del infractor. Sólo basta el hecho constitutivo de ella, para que se configure y por consiguiente se condene”. Esta discrepancia con lo expuesto, se basa en que el mismo artículo 23 de la Ley 19.496 se establece que el proveedor que “*actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor*”, calificando esta disposición que el menoscabo sancionable, es aquél causado por la conducta negligente del proveedor, dando la posibilidad que, a contrario sensu, la conducta del proveedor que actúa con diligencia, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio y que causa menoscabo al consumidor, no es sancionable.

UNDECIMO: Que en lo que concierne a las alegaciones de la demandante y que dice relación a la negativa de la demandada para devolver el total del precio pagado por la venta de las entradas al concierto, de la prueba rendida, a juicio de este sentenciador, se desprende que existen dos actos jurídicos plenamente diferenciados: a saber, por un lado, un contrato de compraventa de espectáculo público, y por el cual el consumidor pagó el precio de una entrada; y, por otro, el servicio prestado por la distribuidora de los boletos a los consumidores.

DUODECIMO: Que en lo que respecta al primero, ello se desprende de los avisos de prensa allegados al juicio en que, en todos, se diferencia el valor de las entradas las que tienen agregados un “cargo por servicio”. En efecto, la prueba aportada por la misma demandante consistente en la página www.humonegro.com. cuya publicación de fecha 5 de junio de 2011, promocionando la gira de la banda musical, cuya presentación sería en Santiago el 25 de Octubre. A fojas 285, se da cuenta del detalle de los valores de las localidades, cuyos precios fluctúan entre los \$18.000 y

\$80.000, los que se expresan en una tabla en cuya parte posterior se lee "valores más cargo por servicio"; por otro lado, la prueba de la demandada, esto es aquella allegada a fojas 266 a 275, consistente en tres impresiones de página web. Chileansikies.com, humonegro.com y rocknvivo.com; todas las que promocionan el concierto de la banda Aerosmith entregando detalles del valor de la entradas, en una tabla Gantt, en la que al final se lee "valores más cargo por servicio"; lo que es confirmado por la testimonial de la demandada, testigos todos que están contestes en señalar que luego de la cancelación del concierto los valores pagados por las entradas se pusieron a disposición de los compradores para su devolución. De hecho, la propia demandante acompañó a fojas 27, copia de página de emol, de fecha 15 de agosto de 2011, que da cuenta de la información de prensa acerca de la suspensión del evento y que la productora a cargo del mismo iba a realizar las devoluciones de los dineros a los adquirentes de las entradas, en los puntos de ventas a través de Ticketmaster, la misma empresa que estaba a cargo de la distribución de los boletos; situación que efectivamente se llevó a cabo, según da cuenta la documental de fojas 274.

DECIMO TERCERO: Que respecto del Servicio prestado por la distribuidora de las entradas, se acompañó al juicio a fojas 218, el Contrato de venta y distribución de boletos para el concierto "Aerosmith", fechado el 6 de junio de 2011 entre Ticketmaster Chile S.A. y T4F Chile, el que, si bien en cierto que en su cláusula Cuarta, ambos acuerdan que "el USUARIO (T4F Chile S.A.) otorga a TICKETMASTER y TICKETMASTER acepta del USUARIO (...) el derecho exclusivo de vender y distribuir todos los boletos del evento que da origen a este contrato, que se produzca a través de cualquiera vías o medios (...)", también establece que ello es "sin perjuicio de la venta directa que realice el USUARIO a través del sistema TM en la Boletería del inmueble en conformidad a este convenio" y que "El USUARIO se compromete a instalar en el inmueble (...) una boletería a partir del día de inicio de la venta de boletos, la cual será operada exclusivamente por trabajadores del USUARIO (...) Los boletos vendidos en el inmueble **no serán afectos a Cargos por Servicio** por parte de TICKETMASTER (...)", hecho que es confirmado por la testimonial de la demandada, quienes están contestes en señalar que la empresa productora es la encargada de poner tickets a disposición de los clientes sin Cargo por Servicio, lo que

habría ocurrido en este caso”.

DECIMO CUARTO: Que es necesario precisar a qué se refiere el denominado “Cargo por Servicio” y determinar en qué consiste este Servicio que fue efectivamente pagado por los consumidores. En efecto, ello lo dilucida el mismo contrato aludido que, en la cláusula Sexta, establece el derecho que tiene TICKETMASTER a percibir dinero por diferentes conceptos: Cargos internos, venta con tarjeta de Crédito, cargo por envío, así como por equipos de ventas telefónicas”. Lo que es confirmado por los testigos de la demanda que manifestaron que es un valor adicional al valor de la entrada que comprende el tener puntos de ventas de lunes a domingo en horarios extendidos, la posibilidad de comprar el mismo ticket en los mismos puntos de ventas, entre otras cosas y que ellos acercan los puntos de ventas a los clientes.

DECIMO QUINTO: Que ha quedado demostrado, con la prueba rendida, que el Servicio antes referido, fue efectivamente prestado, es decir, la empresa Ticketmaster, efectivamente, por encargo de la demandada, puso a disposición de los compradores, distintos puntos de ventas, con personal a su cargo, quienes acercaron a los consumidores, haciendo que la adquisición de los ticket fuera más expedita, fácil y efectiva, todo ello a favor de los propios adquirentes; disponiendo además de un sistema de venta telefónica y “on line” que también supone una provisión de un servicio efectivamente prestado y que, tal como lo autorizaba el contrato entre la productora y Ticketmaster, en su cláusula Décimo quinta, este servicio suponía un cobro “a los compradores que adquieran boletos, exclusivamente en centros remotos y por teléfono, un cargo por servicio por cada boleto vendido que será determinada por TICKETMASTER, tomando en cuenta las condiciones económicas y de mercado, así como los eventuales factores de inflación.”

DECIMO SEXTO: Que aclarado lo anterior, queda resolver si la demandada estaba obligada a restituir el señalado “cargo por servicios”, reclamado por la demandante. En efecto, tal como se ha venido diciendo, y en ello están contestes las partes, a quien se le entregó la distribución de las entradas fue a la empresa Ticketmaster. Empresa que no compareció al juicio, para dar su versión acerca de sus políticas de prestación del Servicio de venta de entradas por encargo de la productora a cargo del evento. Sin embargo, del análisis de la prueba, de acuerdo a las reglas de la sana

crítica, como se ha señalado, este sentenciador considera que este servicio fue efectivamente prestado. Es decir, quedó demostrado en autos que Ticketmaster Chile S.A. cumplió con su obligación de acercar al consumidor a la venta de entradas, disponiendo de un sistema con diferentes puntos de ventas a lo largo del país, tanto de forma presencial, como telefónico y a través de su página web; lo que evidentemente hace que esta empresa incurra en gastos de operaciones, como por ejemplo, remunerar a sus trabajadores que laboran en esos puntos de ventas.

DECIMO SEPTIMO: Que en virtud de lo anterior, no se va a hacer lugar a lo solicitado por la demandante en cuanto a la devolución del dinero pagado por los consumidores por concepto de "cargo por Servicio" que se adicionó al valor de la entrada al evento cancelado. Abunda a lo anterior, el hecho que la misma entrada en su reverso, señala que "*en caso de cancelación o posposición del evento, el precio establecido en este boleto, **con exclusión de los cargos por servicios** y por envío, si los hubiere, será reembolsado contra su presentación, en el lugar de su adquisición, a partir de las 48 horas siguientes de la fecha de aviso de cancelación o posposición*".

DECIMO OCTAVO: Que no existiendo infracción alguna de la demandada, como ya quedó establecido, no corresponde tampoco el pago de eventuales indemnizaciones de perjuicios generadas, a los consumidores que adquirieron entrada para el concierto, por los inconvenientes que de la situación descrita se hubieren derivado, al tenor de lo dispuesto por el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496, como lo pretende la demandante, ello sin perjuicio que la demandada demostró con las copias de diferentes artículos de prensa publicados por los principales diarios de circulación nacional fechados entre el 16 y 18 de agosto de 2011, es decir 2 meses antes del concierto de la banda Aerosmith, y que rolan a desde fojas 227 a fojas 239, que T4f Chile ofreció a los adquirentes de boletos, con el objeto de compensarlos por los inconvenientes que esta cancelación les pueda haber provocado, un 50% de descuento en el valor de las entradas para otros Shows programados de otras bandas musicales y cantantes cuyos conciertos fueran producidos por ellos.

DECIMO NOVENO: Que los demás elementos de prueba no analizados en nada alteran lo que se viene decidiendo, de modo que se estima innecesario abundar en su análisis.

Por estas consideraciones, y visto además, lo dispuesto en los artículos 144, 160, 170, 254, 680 y siguientes del Código de Procedimiento Civil; y la Ley 19496, sobre protección a los derechos del Consumidor;

SE DECLARA:

I.- Que **se rechaza** en todas sus partes la demanda por vulneración al interés colectivo de los consumidores por infracción al deber de reparación, deducida por el Servicio Nacional del Consumidor a fojas 1

II.- Que cada parte soportará sus propias costas.

Regístrese y notifíquese.

Rol 33698-2011

Dictada por **Rafael Andrés Escalante Ortega**, Juez subrogante, Autoriza doña María Cristina Ramos Jara, Secretaria Subrogante

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, veintitrés de Junio de dos mil catorce**

Santiago, veintisiete de marzo de dos mil quince.

A fs.516: téngase presente.

A fs.585: a sus antecedentes.

Vistos:

Que las copias simples de demandas acompañadas en esta instancia, que rolan a fs.517 y siguientes, no alteran lo que viene decidido y, atendido lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **se confirma** la sentencia apelada de veintitrés de junio de dos mil catorce, escrita a fojas 434 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N° Civil-7960-2014.

Pronunciada por la **Séptima Sala de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la Ministra señora Jessica De Lourdes Gonzalez Troncoso e integrada por el Ministro (S) señor Enrique Durán Branchi y por el Abogado Integrante señor Osvaldo Garcia Rojas.

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

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

Santiago, diecinueve de mayo de dos mil dieciséis.

Vistos:

En los autos Rol N° 7002-2015 de esta Corte Suprema, sobre infracción a la Ley de Protección al Consumidor, la abogada doña Carolina Norambuena Arizábalos, en representación de la demandante, el Servicio Nacional del Consumidor, dedujo recurso de casación en el fondo en lo principal de la presentación de fojas 598, en contra de la sentencia dictada con fecha veintisiete de marzo de dos mil quince por la Corte de Apelaciones de Santiago, que confirmó el fallo de primer grado que, a su vez, rechazó la demanda.

Se ordenó traer los autos en relación, tal como se lee a fs. 632.

Considerando:

Primero: Que por el recurso de casación en el fondo se denunció, en primer término, la infracción a los artículos 3 inciso 1° letra e), 12 y 23 de la Ley de Protección al Consumidor, fundado en que es un hecho no controvertido que el servicio ofrecido por la demandada no se prestó, de lo que nace de inmediato el derecho de indemnización y reparación por el perjuicio ocasionado por la no ejecución del servicio, según prescribe el citado artículo 3°, producto del incumplimiento de los términos y condiciones acordadas entre las partes y a que hace referencia el artículo 12, circunstancia que implica una actuación comprendida en el artículo 23 de la Ley N° 19.496.

Agrega que es un error concluir que no hubo conducta infraccional, porque los incumplimientos de la ley acarrearán responsabilidad objetiva, más aún cuando se trata de la falta de correspondencia entre lo contratado y lo que se recibe como prestación. Afirma que se ha provocado un menoscabo a los consumidores, configurado por la privación de aquello por lo cual pagaron un precio y las molestias que ello conlleva, precisando que los costos adicionales en que debieron incurrir son consecuencia de los mismos términos y condiciones predispuestos por la demandada para adquirir las entradas. En este sentido indica que T4F no invita a los consumidores a comprar sus boletos por el sistema

proporcionado por ticketmaster, sino más bien lo impone, porque para muchas personas es la única forma de acceder a las entradas, poniéndolos en la situación desventajosa de tener que pagar un costo extra por adquirir las entradas, mediante el cargo por servicio, en circunstancias que esta operativa va en directo beneficio del organizador del espectáculo porque le permite aumentar el número de asistentes.

En segundo término, alega la transgresión del artículo 16 de la Ley N° 19.496, por cuanto el fallo alude a una estipulación contractual, que establece que ante la suspensión o cancelación de un espectáculo sólo se devuelve el precio pagado para la adquisición de la entrada, sin reembolsar el cargo por servicio, trasladando al consumidor los perjuicios de la cancelación sin importar su causa, desequilibrio sancionado por el artículo 16 letras e) y g) de la ley del ramo, que niega efectos a tales pactos en los contratos por adhesión. Así concluye que la decisión impugnada se sustenta en una cláusula abusiva y que por ende no pueden generar efecto alguno.

Sostiene que, de no haberse incurrido en los errores de derecho denunciados, se habría acogido la demanda, por lo que solicita se anule la sentencia recurrida y se dicte otra de reemplazo que declare la responsabilidad infraccional de la demandada, la condene a la restitución del diferencial del precio no reembolsado y al pago de las indemnizaciones de perjuicios, al pago de una multa, se formen grupos y subgrupos de consumidores para tales efecto, con costas.

Segundo: Que el fallo recurrido confirmó, sin modificaciones, el apelado, que a su turno, en su basamento quinto, estableció los siguientes hechos de la causa:

1) La demandada, en el contexto de la gira programada por la banda musical Aerosmith por algunos países de Latinoamérica, programó un concierto para el 25 de octubre de 2011 en el estadio Monumental.

2) Para ello dispuso la comercialización de entradas a través de la empresa Ticketmaster Chile S.A., la que utilizó un sistema de venta telefónica y presencial en distintos puntos ubicados en grandes tiendas, Cinehoys y otros. También dispuso del sistema de venta de entradas en el lugar del evento.

3) El valor del boleto fluctuaba entre \$18.000 y \$80.000, y la empresa distribuidora cobró a los clientes por la venta un cargo por servicio, cuyo valor era diferente según el precio de la entrada.

4) En el mes de agosto de 2011, debido a que la banda musical reprogramó su gira por Latinoamérica, dejando fuera a la ciudad de Santiago de Chile, la empresa demandada se vio en la obligación de cancelar el concierto programado y dispuso la devolución a los clientes del precio de las entradas, lo que debía solicitarse a través de puntos de venta de la empresa Ticketmaster.

Adicionalmente, son hechos establecidos los siguientes:

5) El 06 de junio de 2011, T4F Chile S.A. y Ticketmaster Chile S.A. suscribieron un contrato de venta y distribución de boletos para el concierto de Aerosmith, en cuya virtud la última adquirió el derecho exclusivo de vender y distribuir los boletos, sin perjuicio de la venta directa de la productora a través del sistema TM en la boletería (considerando décimo tercero).

6) El cargo por servicio, de acuerdo con lo pactado en la cláusula sexta del contrato, corresponde al derecho de la distribuidora a percibir dinero por diferentes conceptos a raíz de este servicio (fundamento décimo cuarto).

Tercero: Que, sobre la base de tales hechos, la decisión recurrida señala en su motivo séptimo que conforme con lo prevenido por el artículo 12 de la Ley de Protección al Consumidor, el proveedor está obligado a respetar las estipulaciones contractuales del servicio ofrecido que, en este caso, consistió en un recital de la banda musical Aerosmith que se realizaría el 25 de octubre de 2011 en el Estadio Monumental, invitando a comprar las entradas mediante las diversas plataformas del sistema Ticketmaster, cuyos montos oscilan entre \$18.000 y \$80.000, más “valores más cargo por servicio”. Por este servicio,

continúa la resolución, el consumidor se obligó a pagar una suma expresada en el precio de la entrada, que se debía dar a la distribuidora, quien prestó otro servicio al facilitar la adquisición de los boletos, destacando que la demandada se puso en la situación de cancelación del evento, lo que era conocido por las partes. Enseguida, indica que es necesario pronunciarse si en el incumplimiento del servicio de brindar un show musical hay negligencia o culpa, concluyendo que la demandada no incurrió en la conducta infraccional del citado artículo 12, ya que antes del vencimiento de esta obligación a plazo, por un hecho ajeno a su voluntad, se vio forzada a cancelar el concierto, posibilidad que era conocida por los consumidores (razonamiento noveno). Por otro lado, y en relación a lo previsto en el artículo 23 de la ley de ramo, señala que no hay un actuar negligente ya que el servicio no se prestó por un hecho no imputable a la productora, y precisa que esta norma no regula una responsabilidad objetiva, y por ello la diligencia en una venta o servicio que causa menoscabo no es sancionable (reflexión décima).

Abordando la temática de la negativa a la devolución del precio total pagado por las entradas, el mismo fallo asevera en su basamento undécimo que se presentan dos actos jurídicos plenamente diferenciados: el contrato de compraventa de espectáculo público por el que se compra la entrada, y el servicio de distribución de boletos. Distingue, luego, entre el valor de la entrada y el cargo por servicio de distribución (considerando duodécimo), que fue prestado a favor de los adquirentes, haciendo la compra más expedita, fácil y efectiva, por lo que en el fundamento décimo quinto infiere que este servicio supone un cobro a los compradores, denegando la devolución de los referidos cargos por servicio, circunstancia que por lo demás se informa en las entradas (motivo décimo séptimo), desestimando, en consecuencia, el pago de indemnizaciones de perjuicios, con lo que rechaza íntegramente la demanda.

Cuarto: Que, con la finalidad de dar un adecuado marco teórico a las reflexiones que seguirán sobre las materias de derecho planteadas en el recurso, cabe tener en cuenta que, como lo ha sostenido previamente esta Corte, la

legislación introducida por la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores N° 19.496 y sus modificaciones posteriores, especialmente la Ley 19.955, de 2004, ha supuesto la moderación de ciertos principios recogidos en los Códigos Civil y Comercial, respecto de los actos y convenciones sujetos a la ley, tanto en lo referido a la formación del consentimiento, la libertad contractual -en su dimensión libertad de contratar por parte del proveedor como de la libre determinación del contenido de lo que las partes acuerden- como de los bienes jurídicos protegidos, que superan la mera protección de la libertad e igualdad de los contratantes, y también de las consecuencias que trae aparejado para el incumplidor una determinada infracción contractual. (SCS N° 12.355-2011, de 24 de abril de 2013).

En ese sentido, se ha dicho que la normativa que inspira el derecho del consumo apunta a *“estructurar un sistema de protección al consumidor, considerando a este último como la parte débil de la relación contractual, frente a la parte fuerte, el profesional”* (Ruperto Pinochet Olave, “Las reformas introducidas a la Ley del Consumidor por la Ley 19.955 y especialmente el derecho de desistimiento en los contratos electrónicos”, en La protección de los derechos de los consumidores. Aspectos sustantivos y procesales luego de la reforma contenida en la ley 19.955 de 2004, Cuadernos de Extensión Jurídica 12, Universidad de Los Andes, 2006, pp. 79-93). Tanto así, que la normativa contiene valoraciones de orden público que no pueden ser desatendidas, pues, conforme con el artículo 4° de la ley, los derechos que en ella se establecen no son renunciables anticipadamente por los consumidores, por cuanto dicha normativa *“pretende constituir el texto legal en que se enmarca una protección total del consumidor, que lo resguarda de las conductas abusivas de los proveedores de bienes y servicios, de los perjuicios derivados de la publicidad engañosa, de la falta de información, de la discriminación injustificada de precios o condiciones de venta y que brinde seguridad respecto de los bienes que consume y de los*

servicios que requiere” (Ricardo Sandoval López, Derecho del Consumidor, Editorial Jurídica de Chile, Santiago, 2005, p. 19).

Quinto: Que de acuerdo a lo señalado, es necesario, también, tener en cuenta que el objeto central del pleito consiste en determinar si la demandada infringió la Ley de Protección al Consumidor en dos situaciones concretas, a saber, al cancelar un concierto de música ofrecido abiertamente al público, y al devolver a los adquirentes únicamente el valor de las entradas, sin considerar el cargo por servicio pagado.

Las normas que consagran las transgresiones denunciadas en el libelo son los artículos 12 y 23 de la Ley N° 18.496. El primero establece lo siguiente: *“Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.”* A su turno, el artículo 23 prescribe que *“Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.”* Tales prescripciones, entonces, se refieren a las obligaciones de los proveedores y las infracciones a la ley, respectivamente.

Adicionalmente, el artículo 3° letra e) de la ley del ramo establece como uno de los derechos básicos del consumidor la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea; y el artículo 16 de la ley -también invocado por el recurso-, en sus literales e) y g) niega valor, en los contratos por adhesión, a las cláusulas que contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privarlo de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del

producto o servicio, y a aquellas que, en contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato.

Sexto: Que, conforme con lo que se ha ido señalando, y de acuerdo con los hechos establecidos en la sentencia, es posible advertir que la demandada, al momento de ofrecer al público un servicio consistente en la producción de un espectáculo musical -el concierto de la banda Aerosmith-, fijó como condiciones el día, hora y lugar de su realización y el precio de las entradas, siendo inconcuso que no fueron cumplidas, puesto que el recital fue cancelado. Esto significa que el proveedor del servicio incumplió la obligación prevista en el artículo 12 de la ley, cual es la observancia de las condiciones pactadas. Ahora bien, para que surja el deber de responder en los términos del artículo 23, se hace necesario que el proveedor actúe con negligencia y, en ese sentido, los hechos del proceso dan cuenta de la cancelación del servicio producto de una actuación de terceros, a saber, la referida banda musical, que optó por reprogramar la gira latinoamericana que los traería a Chile, eliminando nuestro país como escala de la misma, circunstancia que no es posible atribuir a la falta de diligencia de la demandada.

En esas circunstancias, no queda sino concluir que, en cuanto a la cancelación del espectáculo musical pactado con los consumidores, la demandada no incurrió en una infracción de la Ley N° 19.496 susceptible de ser sancionada.

Séptimo: Que el segundo punto a dilucidar tiene relación con la devolución del precio de las entradas con excepción del cargo por servicio. A este respecto, y en primer término, es importante dejar constancia que todas aquellas condiciones relativas a los canales de oferta al público, venta de entradas y valor de los servicios, fueron pactados entre la demandada y una tercera empresa, Ticketmaster Chile S.A., que no es parte de la relación contractual de consumo habida entre T4F y los adquirentes de los tickets. De ello deriva que todos

aquellos pactos que se hayan alcanzado entre esas empresas, aún cuando se refieran al consumidor, no le son oponibles, y por ende deben primar, en el análisis del asunto, las condiciones acordadas entre el proveedor y el consumidor, analizadas a la luz de la normativa especial.

En ese contexto, es importante prevenir que el contrato de consumo en examen es de aquellos denominados “por adhesión”, en cuanto los compradores de entradas no tienen la posibilidad de negociar las condiciones del acuerdo, debiendo optar, simplemente, por aceptarlas o rechazarlas. De ello deriva que los cargos por servicio son impuestos al consumidor aunque no esté de acuerdo con ellos, siendo del caso indicar que la opción de no estar sujeto a tales cobros resulta menor frente a las mayores posibilidades de tener que pagarlos, debido a la cantidad de formas de venta sometidos a este valor por sobre una única manera de eximirse de ellos, esto es, concurrir a la boletería del lugar donde se hará el concierto que, por lo demás, también operaba con el sistema TM, imposibilitando una adecuada diferenciación de los canales de comercialización.

Siguiendo con esa línea, los interesados en acudir al espectáculo ofrecido por la demandada estaban sujetos al pago del precio más el cargo por servicio, siendo la sumatoria de ambos importes el costo total que debieron soportar para recibirlo. En esas condiciones, cobra relevancia lo prevenido por el artículo 3 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, que reconoce el derecho a la indemnización de todos los daños sufridos en caso del incumplimiento de las obligaciones del proveedor, como es este caso, en que el concierto fue suspendido. Ciertamente, la totalidad de los daños no sólo comprende el valor de las entradas, sino también el costo que los consumidores debieron soportar al adquirirlas como consecuencia de la intermediación de la empresa Ticketmaster Chile S.A. en su venta, que tiene su razón de ser en el contrato de consumo celebrado entre las partes de este pleito, de modo que al formar parte del precio pagado por el espectáculo musical ofrecido, también ha de integrar la reparación de la no prestación del servicio.

En este orden de cosas, carece de valor la cláusula, contenida en las entradas, en la que se deja constancia que, en caso de cancelación, sólo será devuelto su valor neto, sin el cargo por servicio, por cuanto si bien es claro que los consumidores estaban enterados de su existencia, tal como lo establece la sentencia recurrida, lo cierto es que esa estipulación carece de valor, al encontrarse dentro de aquellas comprendidas en el literal e) del artículo 16 de la ley del ramo.

Octavo: Que, en ese contexto, resulta que la demandada, al haber cancelado el concierto ofrecido al público, incumplió con las condiciones pactadas para la prestación del servicio, naciendo para los consumidores el derecho a ser indemnizados íntegramente del daño sufrido. Como ya se ha dicho, ello implica la devolución del monto total soportado para adquirir las entradas, lo que implica su costo neto como los cargos adicionales que debieron ser solucionados para poder obtenerlas.

De este modo, el fallo recurrido, al no haber dado por sentado que T4F incumplió, producto de la cancelación del concierto, con las condiciones del servicio ofrecido, incurrió en un error de derecho al dejar de aplicar el artículo 12 de la Ley N° 19.496, puesto que la advertencia de tal posibilidad, contenida en las entradas vendidas, no altera la obligación contractual de cumplimiento que pesa sobre el proveedor. Por ende, al verificarse la inobservancia de lo pactado, cobra operatividad lo prevenido en el artículo 3 letra e) de la misma ley, surgiendo para los consumidores el derecho a obtener una reparación de la totalidad de los daños sufridos producto de la cancelación del recital que, en este caso, se conforman tanto por el valor de los tickets como por los costos adicionales que debieron soportar para su compra. Por ende, al no haber aplicado este precepto, los juzgadores han incurrido en otro error de derecho, vinculado con la inaplicación del artículo 16 de la ley ya citada, puesto que se debió negar valor a la cláusula que limitaba la responsabilidad del proveedor ante la eventualidad de no poder prestar el servicio convenido, y disponer la reparación total del daño.

Estos errores de derecho tienen influencia sustancial en lo dispositivo del fallo, desde que llevaron a establecer que no hubo quebrantamiento de la ley de protección al consumidor de parte de la demandada al haber pagado en forma incompleta el valor soportado por los consumidores que adquirieron entradas para el recital del grupo musical Aerosmith, de manera que se acogerá el recurso de casación intentado por la actora.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 764, 767 y 785 del Código de Procedimiento Civil, **se acoge** el recurso de casación en el fondo interpuesto en lo principal de fs. 598 por la abogada doña Carolina Norambuena Arizábalos, en representación de la demandante, en contra de la sentencia dictada con fecha veintisiete de marzo de dos mil quince, que se lee a fs. 595, la que se invalida y se la reemplaza por la que se dicta a continuación, por separado, pero sin nueva vista.

Regístrese.

Redacción a cargo del Ministro señor Juica.

Rol N° 7002-2015.

Pronunciado por la Segunda Sala de Febrero integrada por los Ministros Sres. Milton Juica A., Sergio Muñoz G., Juan Fuentes B., Sra. Gloria Ana Chevesich R., y Sr. Carlos Aránguiz Z. No firman los Ministros Sres. Muñoz y Aránguiz, no obstante haber estado en la vista de la causa y acuerdo del fallo, por estar ambos con permiso.

Autorizada por el Ministro de Fe de esta Corte Suprema.

En Santiago, a diecinueve de mayo de dos mil dieciséis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

SENTENCIA DE REEMPLAZO.

Santiago, diecinueve de mayo de dos mil dieciséis.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 785 del Código de Procedimiento Civil, se dicta la siguiente sentencia de reemplazo.

VISTOS:

Se reproduce el fallo en alzada, con excepción de los motivos noveno a décimo noveno, que se suprimen.

Se conservan, de la sentencia de casación que antecede, los motivos segundo, cuarto, quinto, sexto y séptimo.

Y SE TIENE, ADEMÁS, PRESENTE:

Primero: Que la demandada ha admitido que la devolución a los consumidores del valor pagado por asistir al recital de música que, en definitiva, no fue realizado, sólo comprendió la suma correspondiente a la entrada, dejando fuera los cargos por servicio.

En esas condiciones, y conforme con lo que se ha ido señalando, queda en evidencia que no se han reparado en forma íntegra los daños sufridos por los consumidores producto de la cancelación del evento musical, cuestión que implica, de parte de la demandada, la vulneración de lo previsto en el artículo 3 letra b) de la ley de protección al consumidor, en relación con la obligación prevista en el artículo 12 del mismo cuerpo normativo, incurriendo en responsabilidad infraccional, de modo que la demanda deberá ser acogida, imponiéndose una multa por tales hechos.

Segundo: Que, por otro lado, siendo inconcuso que, en este caso, el incumplimiento de lo pactado conlleva el deber de reparación íntegra de los perjuicios, éstos consisten en la restitución, al grupo de consumidores que no han percibido devolución alguna de las sumas pagadas por el evento indicado, al reintegro del total del gasto en que incurrieron, comprendiendo el valor de las entradas más el cargo por servicio. Por su parte, en cuanto al grupo de

consumidores que recibieron el reembolso del precio de los tickets sin el cargo por servicio, consiste en la entrega de los montos solucionados por este concepto.

Tercero: Que, a efectos de realizar los cálculos pertinentes, ha de tenerse como fecha de la infracción el día 18 de agosto de 2011 puesto que, conforme con el documento acompañado a fojas 27, es a partir de esa data en que comenzó la devolución de los dineros pagados a los consumidores por las entradas al concierto de la banda Aerosmith, restitución que no comprendió los cargos por servicio.

La determinación de los montos de las indemnizaciones que han de pagarse de acuerdo con las variables señaladas en el motivo precedente, deberá efectuarse por la unidad pertinente del tribunal, para lo cual tendrá en consideración los montos indicados por los consumidores en los FUAP acompañados por la demandante mediante la presentación de fojas 199. Estas sumas deberán ser reajustadas conforme con la variación del Índice de Precios al Consumidor entre el último día del mes anterior a la infracción y aquél en que se realice efectivamente el pago indicado.

Adicionalmente, tales sumas devengarán intereses a partir de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 186 y 227 del Código de Procedimiento Civil, y artículos 3, 12, 16 y 53 C de la Ley N° 19.496, se declara que **se revoca** la sentencia apelada de veintitrés de junio de dos mil catorce, escrita de fojas 434 a 468, y **en su lugar se declara que se acoge la demanda** de fojas 1, interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de T4F Chile S.A., en los siguientes términos:

I.- Se declara la responsabilidad infraccional de la demandada en la devolución parcial a los consumidores de los costos soportados al adquirir las entradas para el recital del grupo Aerosmith, debido a la exclusión de la restitución de los cargos por servicio;

II.- Se impone a la demandada el pago de 50 Unidades Tributarias Mensuales por concepto de multa por infracción a los artículos 12 y 3 letra b) de la ley del ramo.

III.- Se condena a la demandada, como reparación por la infracción antes indicada, al pago del precio total de las entradas más cargo por servicio al grupo de consumidores que no han recibido restitución alguna, y a la devolución del cargo por servicio al grupo de consumidores a quienes sólo fue reembolsado el valor total de la entrada.

IV.- Se ordena la publicación de esta sentencia, con cargo a la demandada, mediante avisos insertos en el diario El Mercurio, en la forma prevista en el inciso tercero del artículo 54 de la Ley N° 19.496.

V.- Cada parte pagará sus costas.

Regístrese y devuélvase con sus agregados.

Redacción a cargo del Ministro Sr. Juica.

Rol N° 7002-2015.

Pronunciado por la Segunda Sala de Febrero integrada por los Ministros Sres. Milton Juica A., Sergio Muñoz G., Juan Fuentes B., Sra. Gloria Ana Chevesich R., y Sr. Carlos Aránguiz Z. No firman los Ministros Sres. Muñoz y Aránguiz, no obstante haber estado en la vista de la causa y acuerdo del fallo, por estar ambos con permiso.

Autorizada por el Ministro de Fe de esta Corte Suprema.

En Santiago, a diecinueve de mayo de dos mil dieciséis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.