

Tribunal de Origen	Tribunal de 2nda Instancia	CS	Demandado
7° SJL Civil de Santiago C-21.700-2011	7era Sala CA Santiago N° Civil 2.841-2014	1era Sala CS Rol N° 27.761-2014	Ticket Fácil

quinientos cuarenta y dos.-

NOMENCLATURA : [40] Sentencia
JUZGADO : 7º Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-21700-2011
CARATULADO : SERVICIO / TICKET FACIL

Santiago, veintinueve de noviembre de dos mil trece.

VISTOS:

En autos comparece doña Ximena Castillo Faura, abogada, Jefa de la División Jurídica del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, y actuando en su representación, ambos con domicilio en calle Teatinos N°50, piso 7º, comuna de Santiago, atendido lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante LPC, deduce demanda para la defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores por infracción a las normas de la citada ley, en contra de FOUR GROUP PRODUCCIONES, representada legalmente por don Williams Enrique Aceituno Quiñones, ignora profesión u oficio,, con domicilio en La Concepción 266, oficina 104, comuna de Providencia; y en calidad de intermediaria, en contra de TICKET FACIL, representada legalmente por don José Antonio Álvarez Lavin, ingeniero comercial y/o Marcelo Ceballos, ignora segundo apellido y profesión u oficio, todos con domicilio en calle Almirante Pastene N° 12, oficina 3-C, comuna de Providencia. Señala que en el marco de las reglas generales, en especial en el de la Ley de Protección al Consumidor, los proveedores tienen, entre otras obligaciones, la de informar veraz y oportunamente sobre las condiciones y precio de un producto o servicio, la de asegurarse que los productos vendidos no son nocivos para el consumidor, la de asumir una actitud proactiva cuando han dañado al consumidor reparando o indemnizando, en su caso y, por sobre todas las cosas, permitiendo que el consumidor pueda elegir entre un producto y otro, y entre un proveedor y otro, regla básica de nuestro modelo de mercado. Expone que la empresa "Four Group Producciones", en su calidad de proveedora del servicio y "Ticket Fácil", en su calidad de intermediario son demandados, por motivo de

incumplir con el servicio contratado en repetidas ocasiones, infringiendo con su conducta el deber de otorgar a los consumidores información veraz y oportuna; la

quinientos cuarenta y tres.-

obligación de otorgar una reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales producidos en caso de incumplimiento de contraídas y la obligación de respetar los términos, condiciones y modalidades ofrecidas o convenidas; todas conductas que infringen los artículos 3 letra b) y e), 12, 23 y 43 de la Ley de Protección al Consumidor. Agrega que el Servicio Nacional del Consumidor, a través de los diversos reclamos presentados por consumidores afectados, según consta en los correspondientes formularios de reclamo, tomó conocimiento del espectáculo "American Monster Truck", los cuales debían realizarse los días 24 y 25 de julio de 2010, a las 12,00 horas el "Pit Party" y a las 16:00 el show principal en el recinto del Espacio Riesco. Refiere que los consumidores adquirieron oportunamente sus entradas a través del sistema para la emisión de boletos propiedad de Ticket Fácil, como su vez de Entel, La Tercera, Metro, Hites, CineMundo, Feria Chilena del Libro y Codelco, además de adquirir oportunamente las entradas a través de la página web (www.ticketfacil.cl). Refiere que la información pre-contractual proporcionada por los demandados a los consumidores por diferentes vías de comunicación, tanto escritas como virtuales, el evento a realizarse los días 24 y 25 de julio iba a contar "durante más de dos horas, doce pilotos, ocho camiones, tres motocicletas de juegos extremos y Draco, un dragón gigante que se come todo vehículo que esté en su camino, protagonizarán competencias de estilo libre, demoliciones, caballitos, trompos y espectaculares saltos de 360°, y como invitado especial estará Aiko, cantante colombiana miembro de la Fundación Pies descalzos de Shakira; también el espectáculo contaría con la presencia de Trigger Gumm, 4 veces premio Guinness de salto largo envuelto en llamas, además de ser doble en exitosos filmes como Triple X Men y Ghost Rider, quien protagonizará peligrosos saltos y destrezas nunca vistas en Chile. Trigger Gumm y todos los pilotos de Monster Truck, ya están en Chile y prometen sorprender a su público con impresionantes actividades". Expone que el espectáculo se dividió en dos eventos, el primero, Pit Party en donde los consumidores tendrían la posibilidad de acercarse a los pilotos, tener acceso a los vehículos y vivir de manera más cercana la experiencia de Monster Truck y por otro lado, el evento principal de "American Monster Truck" en donde se realizarían las proezas convenidas, siendo cada evento individual, lo que quiere decir que para acceder a ambos, se vieron en la necesidad de comprar

ambas entradas. Manifiesta que el espectáculo se ofreció y se dio a conocer a través de variados medios de comunicación; sin embargo, ambos espectáculos

quinientos cuarenta y cuatro.-

fueron suspendidos si mediar la debida información a los consumidores, los cuales concurrieron al recinto de Espacio Riesco con sus entradas oportunamente adquiridas a presenciar los espectáculos, siendo devueltos a sus hogares debido a problemas que suscitaron la suspensión del evento. Sostiene que de la información contenida en los reclamos presentados por los consumidores, se deduce que la mayoría de ellos se encontraba a cargo de menores de edad, por lo que debieron retirarse del recinto no sólo con la frustración de no presenciar el evento, sino que también con la desilusión de una promesa incumplida a los menores. Arguye que la justificación de la suspensión del espectáculo esgrimida por la productora Four Group Producciones fue que debido a "el transporte de los Monster Truck es tan complejo debido a sus grandes dimensiones , que las malas condiciones de tiempo han obligado a detener el avance en diversos puntos del trayecto", motivo por el que la productora mencionada suspendió el evento y fijó nueva fecha para los espectáculos para los días 7 y 8 de agosto de 2010, en el mismo recinto y horario, fechas en que los consumidores acudieron nuevamente el recinto Espacio Riesco a eso de las 12,00 y 16,00 horas, encontrándose con funcionarios del recinto, los que daban explicaciones sobre la nueva suspensión del evento, dejando las expectativas defraudadas de los consumidores de presenciar el anhelado show. Indica que Four Group Producciones esgrimió como razón para la suspensión "a problemas logísticos motivados por las dimensiones de la unidad motorizada Draco que ocupa dos calzadas en su desplazamiento, el cual ha tornado el tránsito por Brasil y argentina dificultoso, razón por la cual el show motorizado programado para el 6 y 7 de agosto en Espacio Riesco se posterga para el 4 y 5 de septiembre de 2010, en el mismo horario y en lugar que será confirmado prontamente"; con posterioridad y con los mismos motivos para suspender los espectáculos, vuelven a prorrogar la fecha a través de la página web Ticket Fácil para los días 3 y 4 de Octubre, señalando que el lugar elegido es el Hiper Líder Oeste, ubicado en Américo Vespucio N° 2.500, Cerrillos. Refiere que luego de las 4 suspensiones, por medio de la página web de Ticket Fácil, avisaron que los eventos se realizaría los días 9 y 10 de octubre en el recinto Hiper Líder Oeste, y con anterioridad a esa fecha, en virtud de los reclamos de los consumidores, en la misma página web de Ticket Fácil, se anunció una nueva suspensión del espectáculo, quedando fijado para los días 23 y 24 de octubre de

2010. Aduce que luego de 3 meses Four Group Producciones en su calidad de proveedora del servicio no tuvo capacidad de gestionar y llevar a cabo los eventos

quinientos cuarenta y cinco.-

y que en virtud de los antecedentes plasmados en los reclamos de los consumidores recibidos por Sernac, la empresa Ticket Fácil anuncia "la suspensión indefinida del espectáculo debido a los constantes inconvenientes para el arribo de las camionetas a nuestro país, añadiendo que los reiterados cambios de fecha los han dejados inhabilitados e impotentes de realizar las devoluciones correspondientes y que la decisión de eliminar el evento de su página web se debe a las irregularidades que lo han retrasado, generando molestias para sus clientes y aliados, costo que está asumiendo exclusivamente Ticket Fácil y sin el apoyo de la producción de "Monster Truck Zone", por lo que sólo volverá a difundir este espectáculo cuando el staff completo y los vehículos se encuentren en el país". La actora sostiene que en virtud de los antecedentes plasmados en los formularios de reclamos se manifiesta la conducta infraccional respecto del deber de los demandados de otorgar una reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales producidos en caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas y la obligación de respetar los términos, condiciones y modalidades ofrecidas o convenidas. En la especie, el incumplimiento por parte de los demandados del deber de proporcionar una información veraz y oportuna provocó que un número significativo de consumidores acudiera en masa a las dependencias de los recintos donde se realizarían los espectáculos, los cuales fueron suspendidos en reiteradas oportunidades; a su vez, sobre las condiciones y términos del contrato, traducidos en su oportunidad en donde se debió realizar el espectáculo, el incumplimiento sucesivo en reiteradas oportunidades provocó muchas molestias y/o perjuicios para los consumidores, toda vez que a estos no les fueron respetadas las condiciones o modalidades del contrato de prestación de servicios. Señala que a la luz de los antecedentes recibidos por ese servicio y la normativa legal vigente, los demandados cometieron infracción a los artículos 3° letra b) y e); 12, 23 y 43 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos 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. Asimismo, expresa 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

pruebas por parte de la demandante para su determinación. Manifiesta que el Sernac tiene legitimidad para actuar en representación del interés colectivo de los

quinientos cuarenta y seis.-

consumidores, sin que requiera acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa. Afirma que en la especie concurren los elementos de hecho y de derecho que justifican la existencia de las infracciones a LPC, afectando la conducta infraccional de las empresas proveedoras, el interés colectivo de los consumidores, según la definición contenida en el artículo 50, inciso 5º, esto es, " Las acciones que se promueven en defensa de los derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual". Solicita se acoja su demanda, se declare la admisibilidad de la acción y la responsabilidad infraccional de los demandados; que se condene a la demandada a la devolución del precio íntegro de la entrada a aquellos consumidores que adquirieron una entrada para el evento "Pit Party" y/o el evento principal "Monster Truck" para las diversas fechas y lugares de presentación, con el reajuste conforme a la variación del IPC entre el mes anterior en el que los demandados incurrieron en las infracciones en que se funda esta demanda y el mes posterior al mes del pago efectivo, más los intereses legales sobre el capital reajustado; que se condene a la demandada al pago de las indemnizaciones de perjuicios generados tanto a los consumidores que adquirieron entradas para el Pit Party y para el Monster Truck y se vieron afectados por la suspensión reiterada del espectáculo, como a los consumidores que debieron incurrir en gastos derivados del incumplimiento contractual por parte de los demandados; y que se condene a la demandada al pago del máximo de las multas estipuladas en la LPC por cada una de las infracciones, todo lo anterior por todos y cada uno de los consumidores afectados; que determine los grupos y subgrupo de consumidores que se encuentran afectados por las acciones demandadas, determinando y decretando las indemnizaciones o reparaciones que procedan en razón de los perjuicios causados y ordene, como medida de reparación al interés de los consumidores, en general, la publicación, a su costa, en dos diarios de circulación nacional de un inserto, cuyo contenido precise el Tribunal, que incluya referencias a los sucedido y la indicación de la empresa para evitar la ocurrencia de nuevos hechos en el futuro, y se condene en costas a la demandada y toda otra sanción que estime procedente. Acompaña lista de los nombres y cédula de identidad de 96 consumidores que interpusieron reclamos ante el Sernac por los hechos narrados.

quinientos cuarenta y siete.-

En fojas 201, el apoderado de Ticket Fácil S.A. formula alegaciones a los requisitos de admisibilidad de la acción interpuesta, solicitando que su representada sea liberada de toda responsabilidad puesto que la responsabilidad por la producción, organización y realización del show no era de aquélla sino que de Four Group Producciones, efectuando Ticket Fácil sólo labores de intermediaria para la venta de las entradas al show mediante su plataforma de Internet. Agrega que su única obligación era restituir el valor de las entradas a las personas que acreditaran haber pagado por ellas, lo que ha estado realizando desde noviembre de 2010, por lo que su representada no ha cometido infracción alguna. Solicita se declare la inexistencia de responsabilidad de Ticket Fácil por las infracciones que se le imputan, y por ende, el rechazo de la demanda y se releve a Ticket Fácil de todo perjuicio y sanción, con costas.

En fojas 210, se tiene por evacuado en rebeldía de Four Group Producciones, el trámite pertinente para efectos de artículo 52 de la Ley Nº 19.496.

En fojas 224, don José Antonio Álvarez Lavín, deduce en carácter de previo y especial pronunciamiento, la excepción de falta de legitimación pasiva para ser emplazado como representante legal de la empresa Ticket Fácil S.A., quien argumenta que con fecha 5 de mayo de 2011 ha sido notificado de la demanda interpuesta en contra de "Producciones y Eventos Empire Digital" y de "Ticket Fácil S.A.", en cuanto representante de esta última, en circunstancias que desde el 03 de marzo de 2011, no es miembro del Directorio de esa empresa y desde entonces, la representación la tiene el Gerente General don Roger Marcelo Ceballos y don Marcos Faúndez Moncada, presidente de su Directorio. Solicita se acoja su excepción y se declare que la representación de Ticket Fácil la tiene su Gerente General. En subsidio, contesta el traslado conferido con respecto a la admisibilidad de la demanda arguyendo que en consideración a su completa falta de vinculación respecto de dicha demandada, solicita que el Tribunal resuelva conforme a derecho acerca de la admisibilidad de la acción.

En fojas 233, la demandante evacua el traslado conferido, en primer término hace presente que don José Álvarez Lavín era uno de los dos representantes de la demandada Ticket Fácil S.A. al momento de producirse los hechos que motivaron la presente demanda y al momento de interponerse ésta; y luego solicita se

quinientos cuarenta y ocho.-

declare la admisibilidad de la acción deducida, pues se dan todos los requisitos exigidos por el artículo 52 de la Ley 198.496.

En fojas 240, se declaró admisible la acción deducida por el Sernac, para cautelar el interés colectivo de los consumidores a que ésta se refiere.

En fojas 255, se citó a las partes a comparendo de contestación y conciliación, el que se efectuó en fojas 282, con la asistencia del apoderado de la demandante y en rebeldía de las sociedades demandadas, audiencia en la que la actora ratificó su demanda y se practicó el llamado a conciliación, la que no se produjo por la rebeldía de las demandadas.

En fojas 287, se recibió la causa a prueba, la que se notificó a las partes en fojas 294 y 295.-

En fojas 608, se citó a las partes para oír sentencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que el Servicio Nacional de Consumidor ha deducido demanda en defensa del interés colectivo de los consumidores en contra de "Four Group Producciones" en su calidad de proveedora del servicio y en contra de "Ticket Fácil" en su calidad de intermediaria, por infracción a las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, de conformidad con lo dispuesto en el inciso 3° del artículo 50 C, en relación con el artículo 50 D de la Ley 19.496.

SEGUNDO: Que la demandada "Four Group Producciones, debidamente emplazada, se mantuvo rebelde durante la secuela del juicio, por lo que se entiende que controvierte lo aseverado por la actora.

TERCERO: Que el abogado don Jorge Martínez Alán, en calidad de agente oficioso de la demandada "Ticket Fácil S.A." sostiene que su representada no tiene responsabilidad alguna en los hechos denunciados ya que la responsabilidad por la producción, organización y realización del show era de Four Group Producciones", efectuando "Ticket Fácil S.A" las labores de intermediario para la venta de las entradas al show mediante su plataforma de internet. Agrega que su

única obligación frente al consumidor es devolver el precio de la entrada, lo cual se ha estado efectuando.

quinientos cuarenta y nueve.-

Posteriormente, don José Antonio Álvarez Lavín deduce excepción de falta de legitimación pasiva en carácter de previo y especial pronunciamiento, argumentando que fue notificado con fecha 5 de mayo de 2011 de la demanda interpuesta en contra de "Ticket Fácil S.A., en circunstancias que no es miembro del Directorio de esa empresa desde el 3 de marzo de 2011 y tampoco representante legal de la misma, representación que radica en su Gerente General don Roger Marcelo Ceballos y en el Presidente del Directorio don Marcos Faúndez Moncada. En el otrosí de su escrito evacua el traslado conferido solicitando que el Tribunal resuelva conforme a derecho acerca de la admisibilidad de la acción deducida.

CUARTO: Que evacuando el traslado conferido la actora aduce que el Sr. Álvarez era uno de los representantes de la demandada "Ticket Fácil S.A." al momento de producirse los hechos que motivaron la demanda y al momento de interposición de ésta. Agrega que don Roger Marcelo Ceballos, Gerente General y representante actual de Ticket Fácil fue notificado de la demanda el día 24 de marzo de 2011. Argumenta que el artículo 52 de la Ley 19.496 permite al demandado exponer lo que estime procedente en relación con los requisitos de admisibilidad de la acción, dentro del plazo de 10 días desde su notificación, el que se cumplió el día 5 de abril de 2011, término que sólo utilizó un agente oficioso de Ticket Fácil para excusar la responsabilidad de ésta y no señaló oposición respecto a los requisitos de admisibilidad.

QUINTO: Que por resolución de fecha 13 de junio de 2011 se negó lugar a la excepción de falta de legitimación pasiva y en cuanto a la admisibilidad de la demanda no existiendo hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos no se consideró necesario prueba alguna para resolver y se declaró admisible la acción deducida por el Servicio Nacional del Consumidor para cautelar el interés colectivo de los consumidores.

SEXTO: Que citadas las partes al comparendo de estilo, se efectuó con la sola asistencia de la demandante y en ausencia de las demandadas a quienes se les tuvo por contestada la demanda en rebeldía. Practicado el llamado a conciliación en la audiencia, no se produjo por la citada rebeldía.

SEPTIMO: Que la actora para acreditar sus asertos acompañó a los autos los siguientes documentos: 1) copia de 96 formularios únicos de atención al público en quinientos cincuenta.-

los cuales los consumidores exponen sus reclamos; 2) copias de los avisos publicitarios del espectáculo en diversos diarios de Santiago a realizarse los días 24 y 25 de junio de 2010; 3) copia de otro diario en el que aparece aviso publicitario del mismo espectáculo para los días 7 y 8 de agosto de 2010; 3) copia de correos electrónicos enviados a consumidores pertenecientes a Codelco promocionando el espectáculo para los días 7 y 8 de agosto de 2010 ; 4) copia simple del comunicado de emitido en la página de Espacio Riesco en donde se señala la suspensión por parte de Four Group Producciones del espectáculo, quedando fijado para los días 7 y 8 de agosto de 2010; 5) Copia simple del comunicado emitido por Ticket Fácil en el que se señala la suspensión del espectáculo para los días 4 y 5 de septiembre de 2010, quedando fijados para los días 2 y 3 de octubre de 2010 en el Hiper Lider Oeste; 6) Copia simple del comunicado de Ticket Fácil en la cual se suspenden los eventos fijados para los días 2 y 3 de octubre de 2010, quedando fijados para los días 9 y 10 de octubre de 2010. 7) Copia simple del reverso de un ticket de venta de la empresa Ticket Fácil, en la consta los términos y condiciones del contrato bajo el epígrafe "Información básica, políticas y condiciones". 8) Documento denominado "Estimación compensación eventos Maratón del Reggaetón y Monster Truck" del Jefe de la Unidad Investigación y Proyecto, y Jefe del Departamento de Estudios e Inteligencia del Sernac, que calcula una compensación promedio por compensación del evento Monster Truck de \$29.400.

OCTAVO: Que la actora también rindió prueba testimonial en la que comparecieron don Guillermo Fuenzalida Zickendrath y don Francisco Javier Riveros Jiménez, quienes están contestes en que la empresa Four Group era la productora del espectáculo y Ticket Fácil era el emisor de las entradas, empresas que no dieron cumplimiento al contrato porque aquél fue suspendido 5 veces y luego se canceló, sin que hubiera compensación para los consumidores, quienes vieron frustradas sus expectativas, siendo perjudicados en forma económica, por los gastos que implicaban el precio de las entradas, el de los viajes, del reclamo y otros, y también moralmente, por la espera prolongada para ver el espectáculo, la desilusión sufrida con cada prórroga, perjuicios que no fueron reparados.

NOVENO: Que la demandante provocó la confesión ficta de don Williams Enrique Aceituno Quiñones y de don Roger Marcelo Ceballos, ambos por sí y en representación de "Four Group Producciones", en la que reconocen que la

quinientos cincuenta y uno.-

mencionada empresa, de la cual son representantes, estuvo a cargo de la comercialización, producción y realización del espectáculo "American Monster Truck" y "Pit Party", que suscribieron un contrato con la empresa Ticket Fácil" para la comercialización y venta de las entradas al mencionado espectáculo, el que fue promocionado mediante publicidad en diferentes medios de comunicación. Asimismo, asumen que los eventos señalados fueron suspendidos y cambiados de locación en varias ocasiones, sin mediar la debida información a los consumidores, quienes acudieron a los recintos, siendo derivados de vuelta a sus hogares, hasta que su representada informó a través de su portal que el evento se suspendía indefinidamente, sin que devolvieran el costo de las entradas ni compensara de alguna forma a los consumidores.

DECIMO: Que el artículo 51 de la Ley sobre Protección a los consumidores dispone que "Todas las pruebas que deban rendirse, se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica", esto es, de acuerdo a las normas de la lógica, el buen sentido, a las máximas de la experiencia, las que son, ante todo, las reglas del correcto entendimiento humano y experiencia del juez, quien en su labor de apreciación y ponderación debe analizar la prueba con arreglo a un conocimiento experimental de las cosas. De tal forma, la sana crítica es además, de la lógica, la correcta apreciación de ciertas proposiciones de experiencia que todo hombre se sirve en la vida.

UNDECIMO: Que apreciada la prueba rendida por la actora de acuerdo a las reglas citadas precedentemente, se encuentra acreditado en autos los siguientes hechos: 1) Que la demandada Four Group Producciones en su calidad de proveedora del espectáculo "American Monster Truck y la intermediaria Ticket Fácil, en su calidad de vendedora y distribuidora de las entradas, promocionaron un espectáculo denominado "American Monster Truck", que incluía varios vehículos, entre ellos, un dragón gigante que comía vehículos, los que protagonizarían todo tipo de juegos, carreras, competencias, saltos y destrezas efectuadas por 12 pilotos. 2) Que dicho espectáculo fue promocionado a través de distintos medios de comunicación, ofreciendo más de dos horas de "impresionantes actividades", como las descritas. 3) Que las demandadas en 5 oportunidades cambiaron las

fechas de tal evento y en dos, el recinto en que se presentaría, aduciendo inconvenientes en el transporte de los Monster Track debido a sus grandes dimensiones y malas condiciones del clima. 4) Que la empresa Ticket Fácil

quinientos cincuenta y dos.-

comunicó en su página web la suspensión indefinida del evento. 5) Que 96 consumidores que adquirieron entradas reclamaron en contra de los demandados ante Sernac, en general y en síntesis, para solicitar la devolución del dinero gastado en entradas y movilización y también para expresar la frustración y desilusión sufrida, en especial, por los menores entusiasmados por la propaganda.

DUODECIMO: Que de lo expuesto, surge de manifiesto que la acción intentada por el ente administrativo en contra de las sociedades demandadas "Four Group Producciones" y "Ticket Fácil", -la primera en su calidad de proveedora y la segunda, en su calidad de intermediaria- es aquella general respecto de prestadores de servicios, atinente al interés colectivo de los consumidores, es decir, las que se formulan en defensa de los derechos comunes de un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual, que han sido afectados al infringir éstos las normas de carácter tutelar, las del contrato, las especiales del mercado y el principio de la buena fe que debe existir en toda relación convencional.

DECIMO TERCERO: Que el artículo 3º de la Ley de Protección al Consumidor dispone "Son derechos y deberes básicos de los consumidores: b) El derecho a la información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos". El mismo artículo en su letra e) señala " El derecho a 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".

Por su parte, el artículo 12 de la citada ley previene: "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."

DECIMO CUARTO: Que se encuentra establecido que los demandados incumplieron en reiteradas ocasiones su deber de entregar a los consumidores una

información veraz y oportuna y la de repararles los perjuicios materiales y morales producidos debido a que no respetaron los términos y condiciones del contrato, siendo ello de su absoluta responsabilidad, infringiendo con ello las normas

quinientos cincuenta y tres.-

señaladas precedentemente, motivo por el cual se accederá a la demanda y se declarará procedente que los demandados paguen las indemnizaciones y multas a favor del grupo de consumidores afectados.

DECIMO QUINTO: Que en cuanto al pago máximo de las multas solicitadas por la demandante, se tiene presente que la Ley de Protección a los derechos de los Consumidores en su artículo 24 dispone que las infracciones a lo dispuesto en ésta, serán sancionados con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales; y la publicidad falsa o engañosa hará incurrir a los infractores en una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales, por lo que en atención a la cuantía y el número de personas perjudicadas, se condena a cada una de las demandadas al pago de una multa a beneficio fiscal ascendente a 100 unidades tributarias mensuales.

DECIMO SEXTO: Que asimismo, se condenará a las demandadas a la devolución del precio íntegro de las entradas pagadas por los consumidores, debidamente reajustadas conforme la variación del IPC desde la fecha de la compra hasta la del pago efectivo, adquiridas para el espectáculo "American Monster Truck", ya sea en versión evento "Pit Party" o "Monster Truck" y además, para todos aquellos consumidores quienes se vieron afectados por las suspensiones reiteradas de las funciones, e incurrieron en gastos derivados del incumplimiento contractual, como se acreditó con los medios de prueba ponderados precedentemente, las demandadas deberán pagarle a cada uno de los consumidores la cantidad de dos unidades tributarias mensuales.

DECIMO SEPTIMO: Que el resto de la prueba rendida en nada altera la conclusión a que se ha arribado.

Por estas consideraciones, citas legales y visto lo dispuesto en los artículos 1545, 1546 y 1698 del Código Civil; 144, 160, 170, 341 y siguientes del Código de Procedimiento Civil y Ley 19.946, se declara:

- I) Que se acoge la demanda deducida en lo principal de fojas 142, en cuanto los demandados han infringido lo dispuesto en el artículo 3º, letras b) y e); artículo 12 y 43 de la Ley 19.496.

quinientos cincuenta y cuatro.-

- II) Que se condena a las demandadas a devolver a los consumidores el precio pagado por las entradas al espectáculo materia de esta causa, reajustado en la forma señalada en el apartado 16º.
- III) Que se condena a las demandadas a pagar a título de indemnización de perjuicios por su incumplimiento a los consumidores afectados la suma de dos unidades tributarias mensuales.
- IV) Que se condena a las demandadas al pago de una multa a beneficio fiscal ascendente a 100 unidades tributarias mensuales.
- V) Que se condena en costas a las demandadas.

Publíquese la sentencia mediante dos avisos redactados por la Secretaria del Tribunal, una vez que ésta se encuentre ejecutoriada en un diario de circulación nacional, conforme lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley 19.946.

Regístrese, notifíquese y archívense los autos, en su oportunidad.

DICTADA POR DON LUIS FERNANDEZ ESPINOSA, JUEZ SUBROGANTE.

AUTORIZA DOÑA IRENE ESPINOZA NEUPERT, 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, veintinueve de Noviembre de dos mil trece.**

Foja: 647
Seiscientos Cuarenta y Siete

C.A. de Santiago
Santiago, treinta de mayo de dos mil catorce.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de veintinueve de noviembre de dos mil trece, escrita a fojas 617 y siguientes.

Regístrese y devuélvase. (Se devuelve con su Tomo I y custodia N° 1463-2014).

N°Civil-2841-2014.

Pronunciada por la **Primera Sala**, integrada por los Ministros señor Manuel Antonio Valderrama Rebolledo, señora Dora Mondaca Rosales y la Abogado Integrante señora Paola Herrera Fuenzalida.

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

En Santiago, treinta de mayo de dos mil catorce, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

Santiago, ocho de octubre de dos mil catorce.

VISTO Y TENIENDO PRESENTE:

Primero: Que en este procedimiento especial, Rol N° 21700-2011, seguido ante el 7° Juzgado Civil de Santiago, caratulado “Servicio Nacional del Consumidor con Four Group Producciones y Ticket Fácil”, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 782 del Código de Procedimiento Civil, se ha ordenado dar cuenta del recurso de casación en el fondo deducido por la parte demandante a fojas 648 y siguientes;

Segundo: Que el recurrente, Servicio Nacional del Consumidor, fundamenta su solicitud de nulidad, expresando que en el fallo cuestionado se infringe el artículo 53 C letra b) de la Ley N° 19.496, toda vez que, de conformidad con la norma antes indicada, el juez no queda liberado de la aplicación de las multas asociadas a las responsabilidades infraccionales que haya decretado y, que estas se deben aplicar por todos y cada uno de los consumidores afectados;

Tercero: Que el artículo 772 n° 1 del Código de Procedimiento Civil sujeta el recurso de casación en el fondo a un requisito indispensable para su admisibilidad, como lo es que el escrito en que se lo interpone “exprese” – explícite- en qué consiste- cómo se ha producido- el o los errores, siempre que éstos sean “de derecho”;

Cuarto: Que versando el objeto del presente recurso de nulidad sobre la sanciones y correspondiente multa por infracciones a la Ley del Consumidor, cuyo contenido se encuentra regulado en el artículo 24 de la Ley N° 19.946, obviamente la exigencia anterior obligaba al impugnante a explicar los contenidos jurídicos sustantivos del instituto que hacía valer, y al no hacerlo genera un vacío que la Corte no puede subsanar, dado el carácter de derecho estricto que reviste el arbitrio intentado.

Y de conformidad, además, con las normas legales citadas, **se declara inadmisibile** el recurso de casación en el fondo interpuesto a fojas 648 y siguientes, por el abogado don Jerardo Lebuy Martínez, en representación de la parte demandante, en contra de la sentencia de treinta de mayo del año en curso, escrita a fojas 647.

Regístrese y devuélvase, con sus agregados.

N° 21.761-2014

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte Suprema por los Ministros Sres. Patricio Valdés A., Guillermo Silva G., Sra. Rosa Maggi D., Sr. Juan Fuentes B. y Abogado Integrante Sr. Jorge Lagos G.

No firman los Ministros Sres. Silva y Fuentes, no obstante haber concurrido a la vista del recurso y acuerdo del fallo, por estar ambos en comisión de servicios.

Autorizado por la Ministra de fe de esta Corte Suprema.

En Santiago, a ocho de octubre de dos mil catorce, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.