

Tribunal de Origen	Tribunal de 2da Instancia	CS	Demandado
16° SJL Civil de Santiago C-35.370-2011	8va Sala CA Santiago N° Civil 4.835-2014	2da Sala CS Rol N° 1.533-2015	Ticketmaster Chile S.A.

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 16° Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-35370-2011
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR /
TICKET MASTER CHILE S.A

Santiago, veinticuatro de Marzo de dos mil catorce

VISTOS:

A fojas 1, comparece Juan Antonio Peribonio Poduje, abogado, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, domiciliado para estos efectos en calle Teatinos n° 50, piso 7, comuna de Santiago, en representación del Servicio Nacional de Consumidor, quien demanda para la defensa del interés difuso de los consumidores, a través de procedimiento especial establecido en el Título IV de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de Ticketmaster Chile S.A, rut: 96.838.670-0 , representada legalmente por Felipe Nakagawa Orchard, ambos con domicilio en La Concepción N° 266, Oficina N° 804, comuna de Providencia.

A fojas 79, la demandada contesta la demanda.

A fojas 113, se realiza el llamado a conciliación, la que no se produce.

A fojas 115, se recibió la causa a prueba rindiéndose la que consta en autos.

A fojas 269, encontrándose la causa en estado se citó a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO

En cuanto a la tacha de fojas 153, deducida en contra de NATHALIE RUTH CATALAN RAMÍREZ

PRIMERO: Que la parte demandante dedujo tacha en consideración al art. 358 N° 4 y 6 del Código de Procedimiento Civil, toda vez que la testigo que es una trabajadora dependiente de la parte que la presenta por el hecho de laborar en una empresa que pertenece al mismo Holding que la demandada. En consideración a ello, sería imposible que tenga la imparcialidad necesaria que se requiere de acuerdo a nuestro derecho positivo, y que tendría un interés en el pleito, a lo menos, indirecto.

SEGUNDO: Que la parte demandada solicitó el rechazo de las tachas opuestas, en consideración a lo siguiente:

Respecto de la contemplada en el N° 4, ésta no se configuraría puesto que la testigo no es criada doméstica ni dependiente de la parte que lo presenta. En efecto, ella prestaría servicios profesionales como trabajadora dependiente de la empresa Time For Fun, resultando improcedente la aludida tacha.

En relación a la causal del N° 6 del citado artículo, señala que no consta que la testigo tenga algún tipo de interés en el resultado del juicio, ya sea directo o indirecto como habría intentado fundamentar la contraria.

TERCERO: Que respecto de la causal contemplada en el N° 4 del art. 358 del Código de Procedimiento Civil, ha de señalarse que la norma en cuestión lo que pretende es evitar una declaración que eventualmente pueda ser objeto presión, la que se daría sobre el trabajador dada las características propias de la relación laboral (subordinación, dependencia y retribución económica). Sin embargo, el actual desarrollo del derecho laboral contempla una serie de restricciones y sanciones para el caso en que se produzca una presión indebida o una amenaza de despido basado en la declaración de una persona, y son estas situaciones de protección (calificación de despido injustificado y el reconocimiento expreso que se hace de los derechos constitucionales al interior de la empresa en el proceso de tutela), las que conducen al rechazo de la inhabilidad solicitada, pues ponen al testigo en una situación de poder declarar libremente.

Por su parte, en relación a la causal establecida en el N° 6 del referido artículo, cabe mencionar que dicha inhabilidad establecida por el legislador descansa en la existencia de un interés patrimonial, ya sea directo o indirecto pero siempre de carácter económico, circunstancia que no se desprende de ningún dicho de la testigo interrogada por lo que habrá de rechazarse la tacha formulada, como se consignará en lo dispositivo de la sentencia.

En cuanto al fondo

CUARTO: Que el Servicio Nacional del Consumidor deduce acción para la defensa del interés difuso de los consumidores, a través de procedimiento especial establecido en el Título IV de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de Ticketmaster Chile, señalando al efecto haber dado a conocer a la demandada las inconsistencias para con la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores que, presentaban las distintas cláusulas y con las que se pretende regular las relaciones de consumo. Sin embargo, no se recibió por parte de la demandada pronunciamiento alguno y, más aún, se mantienen vigentes las cláusulas, tanto en su página web como en los ticket de las entradas propiamente tal, razón por la cual se ha justificado requerir la intervención de los tribunales de justicia para la obtención de la declaración de abusividad y consecuente declaración de nulidad de las cláusulas que se señalarán:

Cláusula Primera: CONDICIONES DE USO

Bienvenido a Ticketmaster. A continuación se describen las Condiciones de Uso (En adelante las "Condiciones") que rigen el uso del sitio Web de Ticketmaster.cl (en adelante, el "Sitio"). Al usar o visitar el Sitio, el usuario expresamente manifiesta su conformidad y se obliga con los términos y condiciones de esta página, así como todas las leyes y reglamentos aplicables de conformidad a la legislación vigente y aplicable para el uso del Sitio. Ticketmaster, se reserva el derecho a cambiar estas Condiciones en cualquier momento, las cuales aplicarán inmediatamente después de que hayan sido publicadas en el Sitio. Por favor, visite esta página del sitio regularmente. Si usted viola estas Condiciones, Ticketmaster puede cancelar su uso de este

Sitio, excluirlo para el uso en un futuro de operaciones que pretenda realizar en el Sitio, cancelar boletos que haya recibido a través del Sitio, cancelar su pedido de boletos, y/o tomar la acción legal que juzgue conveniente para sus intereses.

Cláusula Quinta: ENLACES Y RESULTADO DE BÚSQUEDA

El Sitio puede producir automáticamente resultados de búsqueda que tienen referencia o se enlazan a sitios de terceras a través de la Red Mundial World Wide Web. Ticketmaster no tiene control sobre estos sitios o su contenido. Ticketmaster no puede garantizar, representar o asegurar que el contenido de estos sitios sea exacto, legal y/o inofensivo. Ticketmaster no patrocina el contenido de sitios de terceros, ni asegura que no contendrán virus o que no impactarán de cualquier otra manera su computadora. Al utilizar este Sitio para realizar búsquedas o para enlazarse a otro sitio, tú estas de acuerdo y entiendes que no podrás realizar ningún reclamo en contra de Ticketmaster por cualquier daño o pérdida, cualquiera que sea, que resulte del usar el Sitio para obtener resultados de búsqueda o enlaces a otro sitio. Si tú tienes un problema con un enlace del Sitio, por favor envía un correo electrónico a serviciocliente@ticketmaster.cl

Cláusula Sexta: USO COMERCIAL

Ninguno de los anuncios, de este Sitio pueden ser usados por nuestros visitantes dentro de los términos establecidos por Ticketmaster, así como la legislación de la materia por lo que nos reservamos el derecho a bloquear el acceso a este Sitio o a otros servicios de Ticketmaster, o a cancelar el proceso de adquisición de un boleto o boletos en relación con cualquier persona que se cree ser, o que se cree que está actuando en conexión con cualquier persona que se crea que esté violando la ley o los términos establecidos por los derechos de Ticketmaster, o bien que ha ordenado un número de boletos que excede los límites establecidos. El violar cualquiera de las limitaciones o los términos de este Sitio será considerado como una violación de estos Términos.

Cláusula Décima: PRIVACIDAD

Creemos que tu privacidad y la privacidad de nuestros usuarios son muy importantes. Estos Términos están sujetos a la política de privacidad, la cual es incorporada en la presente para su referencia. Ticketmaster no es responsable o de cualquier otra manera responsable legalmente de cualquier uso o divulgación de su información de contacto, o información financiera, por parte de un tercero con quien Ticketmaster tenga permitido divulgar su información de un contacto bajo esta política de privacidad. No deberás colocar en el Sitio información personal que pueda ser utilizada para identificarte o ponerse en contacto contigo, incluyendo, -más no limitándose- a tu nombre, dirección de residencia o trabajo, números de teléfono, direcciones de correo electrónico o cualquier otro tipo de información. Si se "coloca" o "publica" esta información, Ticketmaster no puede prevenir que sea utilizada en una manera que viole estos Términos, la ley, o su privacidad personal o su seguridad. Al "colocar" o "publicar" dicha información en el Sitio, violas estos Términos.

Ticketmaster no es responsable por ninguna pérdida de datos que surja por la operación del Sitio o por aplicar los Términos. Instamos a todos los usuarios a que mantenga su propia versión de respaldo de cualquier Contenido de Usuario o cualquier otro tipo de información que emitan el Sitio.

Cláusula Décimo Segunda: CLÁUSULA DE EXENCIÓN DE RESPONSABILIDADES

TICKETMASTER NO SE OBLIGA A QUE EL SITIO ESTE LIBRE DE ERRORES, QUE NO TENDRÁ INTERRUPCIONES, O QUE PROPORCIONE RESULTADOS ESPECÍFICOS POR EL USO DEL SITIO O POR CUALQUIER CONTENIDO, BÚSQUEDA O ENLACE EN EL SITIO Y SUS CONTENIDOS SON ENTREGADOS "COMO ESTÁ" Y "COMO ESTÉ DISPONIBLE". TICKETMASTER SE LIBERA DE TODA RESPONSABILIDAD DE GARANTÍAS, TICKETMASTER NO SERÁ RESPONSABLE POR NINGÚN DAÑO DE CUALQUIER TIPO QUE SURJA DEL USO DE ESTE SITIO, INCLUYENDO SIN LIMITACIÓN, DAÑOS DIRECTOS, INDIRECTOS, INCIDENTALS, PUNITIVOS Y

CONSECUENCIALES. TICKETMASTER NO GARANTIZA NINGÚN RESULTADO ESPECÍFICO DEL USO DE ESTE SITIO O EL USO DE LOS SERVICIOS DE TICKETMASTER.

TICKETMASTER SE LIBERA DE CUALQUIER Y TODA RESPONSABILIDAD POR CUALQUIER HECHO, OMISIÓN Y CONDUCTA POR PARTE DE CUALQUIER USUARIO, DE TERCEROS, USUARIO DE TICKETMASTER, PUBLICISTAS Y/O PATROCINADORES DEL SITIO, EN CONEXIÓN CON EL SERVICIO DE TICKETMASTER O DE CUALQUIER OTRA FORMA RELACIONADA CON SU USO DEL SITIO Y/O DEL SERVICIO DE TICKETMASTER. TICKETMASTER NO ES RESPONSABLE POR LOS PRODUCTOS, SERVICIOS, ACCIONES O FALTA DE ACCIÓN CUALQUIER LUGAR, ARTISTA, PROMOTOR O CUALQUIER TERCERO EN CONEXIÓN CON EL SITIO O AL QUE SE HA HECHO REFERENCIA EN EL SITIO.

Sin perjuicio de lo anteriormente mencionado, usted puede reportar la mala conducta de usuarios y/o publicistas de terceros, proveedores de servicios y/o productos a los que se hacer referencia o que están incluidos en el Sitio de Ticketmaster a la dirección serviciocliente@ticketmaster.cl Ticketmaster puede investigar el reclamo y tomar la acción adecuada, a su plena discreción."

Cláusula Décimo Tercera: LIMITES DE RESPONSABILIDAD

BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA TICKETMASTER SERÁ RESPONSABLE DE CUALQUIER DAÑO INDIRECTO, CONSECUCIONAL, EJEMPLAR, INCIDENTAL, ESPECIAL O PUNITIVO, O POR LA PÉRDIDA DE GANANCIAS, INGRESOS U OPORTUNIDADES DE NEGOCIOS, AUN CUANDO SE LE HAYA AVISADO A TICKETMASTER DE LAS POSIBILIDADES DE TALES DAÑOS.

Cláusula Décimo Quinta: POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE TICKETMASTER

2. Privacidad

Ticketmaster podrá revelar la información proporcionada por sus Usuarios a terceros, incluyendo patrocinadores, publicistas, contratistas y/o socios comerciales. Ticketmaster también recolectará información que es derivada de los gustos, preferencias y en general de la utilización que hacen los Usuarios de los Servicios. Dicha información derivada, al igual que la información personal que los Usuarios proporcionen, podrá ser utilizada para diversos objetivos comerciales, como lo es el proporcionar datos estadísticos (por ejemplo: 50% de nuestros Usuarios son mujeres) a anunciantes potenciales, enviar publicidad a los Usuarios de acuerdo a sus intereses específicos, conducir investigaciones de mercadeo, y otras actividades o promociones que Ticketmaster considere apropiadas. Ticketmaster también podrá revelar Información cuando por mandato de ley y/o de autoridad competente le fuere requerido o por considerar de buena fe que dicha revelación es necesaria para: I) cumplir con procesos legales; II) cumplir con el Convenio del Usuario; III) responder reclamaciones que involucren cualquier Contenido que menoscabe derechos de terceros o; IV) proteger los derechos, la propiedad, o la seguridad de Ticketmaster, sus Usuarios y el público en general.

Indica que todas estas cláusulas se encuentran presentes y subidas en la página web y constituyen parte integrante de las obligaciones que se contraen al momento de la compra que se realiza de las entradas por la vía ya señalada; y por lo que se señalará, infringen la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

Por su parte y, del ticket de entrada existen en calidad de abusivas, por no ajustarse ni en tanto a tamaño (artículo 17 inciso 1° LPC) ni en tanto a fondo (artículo 16 LPC) las siguientes:

Este boleto incluye IVA y cargos por servicio y es válido para el evento, día y lugar indicado. La admisión prevista en este boleto está sujeta a la cancelación del evento previo aviso del organizador del mismo. En caso de cancelación o posposición del evento, el precio establecido en este boleto, con exclusión de los cargos por servicio y por envío, si los hubiere, será

reembolsado contra su presentación, en el lugar de su adquisición, a partir de las 48 hrs. siguientes de la fecha de aviso de cancelación o posposición. El portador de este boleto acepta ser revisado previo ingreso recinto de la presentación, si ello es requerido, para evitar su acceso con bebidas alcohólicas, drogas, armas, grabadoras, camaras de cualquier tipo o cualquier otro artículo no autorizado, y está consciente que ello puede ser una condición para su ingreso al recinto. Se podrá impedir el acceso del portador de este boleto al recinto de la presentación o, en su caso, podrá ser desalojado de dicho recinto, si portara cualquiera de los objetos antes indicados o su conducta es ofensiva o induzca al desorden; en cualquiera de estos casos, dicho tenedor no será reembolsado de cantidad alguna. El tenedor de este boleto se obliga a cumplir con las normas y exigencias del recinto de presentación. Ticketmaster y el administrador del recinto no se hacen responsable por los boletos no adquiridos a través del Sistema Ticketmaster.

Explica que de acuerdo al artículo 16 de la ley en comento: "No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

- a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen;
- b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica;
- c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables;
- d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;

- e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio;
- f) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato, y
- g) 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. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales."

Así es, que se enumera una serie de casos que constituyen aquellos identificados por el legislador y que se califican como cláusulas abusivas, los cuales no producen efectos en la relación contractual proveedor-consumidor, teniendo su fundamento en que representan la aplicación de una técnica del orden público económico, relativa a limitaciones a la autonomía de la voluntad en consideración a razones de bienestar general de la sociedad.

Por su parte, en el caso de la demanda de autos, la política de contratación establecida en la página web y en los tickets de entradas incluye una serie de cláusulas que según su tenor vienen a caer dentro de las figuras de abusividad establecidas en la ley.

Más adelante hace la siguiente clasificación en relación a la infracción que estima de las cláusulas ya mencionadas:

Cláusulas abusivas y por consiguiente nulas por otorgar a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución (artículo 16 a) LPC):

- Contenidas en la página web

ENLACES Y RESULTADO DE BÚSQUEDA

El Sitio puede producir automáticamente resultados de búsqueda que tienen referencia o se enlazan a sitios de terceras a través de la Red Mundial World Wide Web. Ticketmaster no tiene control sobre estos sitios o su contenido. Ticketmaster no puede garantizar, representar o asegurar que el contenido de estos sitios sea exacto, legal y/o inofensivo. Ticketmaster no patrocina el contenido de sitios de terceros, ni asegura que no contendrán virus o que no impactarán de cualquier otra manera su computadora. Al utilizar este Sitio para realizar búsquedas o para enlazarse a otro sitio, tú estas de acuerdo y entiendes que no podrás realizar ningún reclamo en contra de Ticketmaster por cualquier daño o pérdida, cualquiera que sea, que resulte el usar el Sitio para obtener resultados de búsqueda o enlaces a otro sitio. Si tú tienes un problema con un enlace del Sitio, por favor envía un correo electrónico a serviciocliente@ticketmaster.cl

PRIVACIDAD

Creemos que tu privacidad y la privacidad de nuestros usuarios son muy importantes. Estos Términos están sujetos a la política de privacidad, la cual es incorporada en la presente para su referencia. Ticketmaster no es responsable o de cualquier otra manera responsable legalmente de cualquier uso o divulgación de su información de contacto, o información financiera, por parte de un tercero con quien Ticketmaster tenga permitido divulgar su información de un contacto bajo esta política de privacidad. No deberás colocar en el Sitio información personal que pueda ser utilizada para identificarte o ponerse en contacto contigo, incluyendo, -más no limitándose- a tu nombre, dirección de residencia o trabajo, números de teléfono, direcciones de correo electrónico o cualquier otro tipo de información. Si se "coloca" o "publica" esta información, Ticketmaster no puede prevenir que sea utilizada en una manera que viole estos Terminos, la ley, o su privacidad personal o su seguridad. Al "colocar" o "publicar" dicha información en el Sitio, violas estos Términos.

Ticketmaster no es responsable por ninguna pérdida de datos que surja por la operación del Sitio o por aplicar los Términos. Instamos a todos los usuarios a que mantenga su propia versión de respaldo de cualquier Contenido de Usuario o cualquier otro tipo de información que emitan el Sitio.

Tales estipulaciones constituyen un abuso por parte de los proveedores puesto que los clientes contratan con ellos con la expectativa de que el servicio contratado funcione correctamente. Por ello, si mediante estas cláusulas se pone de cargo del consumidor todas las consecuencias de cualquier defecto, se está defraudando las expectativas que los clientes razonablemente tienen respecto de los servicios ofrecidos.

Las empresas no sólo deben encargarse de velar por los intereses de sus clientes, sino que también deben adoptar todas las medidas necesarias para revertir efectivamente los errores que sean propios o de terceros, en su calidad de intermediarios, indemnizar todo perjuicio a los consumidores en caso que la causa provenga de la empresa, asumiendo un hecho propio en un contrato de confianza.

Por consiguiente, no resultan válidas aquellas cláusulas en contratos de adhesión que pretenden precisamente desnaturalizar el estándar de calidad exigido por la LPC en la actividad profesional y habitual que desarrollan los proveedores (artículo 23 de la LPC), dejando indemne a los consumidores en los casos de defectos, errores u omisiones en que puede incurrir el proveedor respectivo, suponiendo que este cuenta con todas las herramientas para ofrecer un servicio de calidad, debiendo adoptar todas aquellas medidas necesarias para que no se produzcan errores, y suspensiones o una prestación imperfecta de la misma.

Cláusulas abusivas y por consiguiente nulas por contener limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad del producto o servicio (artículo 16 e) LPC):

- Contenidas en la página web

ENLACES Y RESULTADO DE BÚSQUEDA

El Sitio puede producir automáticamente resultados de búsqueda que tienen referencia o se enlazan a sitios de terceras a través de la Red Mundial World Wide Web. Ticketmaster no tiene control sobre estos sitios o su contenido. Ticketmaster no puede garantizar, representar o asegurar que el contenido de estos sitios sea exacto, legal y/o inofensivo. Ticketmaster no patrocina el contenido de sitios de terceros, ni asegura que no contendrán virus o que no impactarán de cualquier otra manera su computadora. Al utilizar este Sitio para realizar búsquedas o para enlazarse a otro sitio, tú estas de acuerdo y entiendes que no podrás realizar ningún reclamo en contra de Ticketmaster por cualquier daño o pérdida, cualquiera que sea, que resulte el usar el Sitio para obtener resultados de búsqueda o enlaces a otro sitio. Si tú tienes un problema con un enlace del Sitio, por favor envía un correo electrónico a serviciocliente@ticketmaster.cl

PRIVACIDAD

Creemos que tu privacidad y la privacidad de nuestros usuarios son muy importantes. Estos Términos están sujetos a la política de privacidad, la cual es incorporada en la presente para su referencia. Ticketmaster no es responsable o de cualquier otra manera responsable legalmente de cualquier uso o divulgación de su información de contacto, o información financiera, por parte de un tercero con quien Ticketmaster tenga permitido divulgar su información de un contacto bajo esta política de privacidad. No deberás colocar en el Sitio información personal que pueda ser utilizada para identificarte o ponerse en contacto contigo, incluyendo, -más no limitándose- a tu nombre, dirección de residencia o trabajo, números de teléfono, direcciones de correo electrónico o cualquier otro tipo de información. Si se "coloca" o "publica" esta información, Ticketmaster no puede prevenir que sea utilizada en una manera que viole estos Terminos, la ley, o su privacidad personal o su seguridad. Al "colocar" o "publicar" dicha información en el Sitio, violas estos Términos.

Ticketmaster no es responsable por ninguna pérdida de datos que surja por la operación del Sitio o por aplicar los Términos. Instamos a todos los usuarios a que mantenga su propia versión de respaldo de cualquier Contenido de Usuario o cualquier otro tipo de información que emitan el Sitio.

CLÁUSULA DE EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

TICKETMASTER NO SE OBLIGA A QUE EL SITIO ESTE LIBRE DE ERRORES, QUE NO TENDRÁ INTERRUPCIONES, O QUE PROPORCIONE RESULTADOS ESPECÍFICOS POR EL USO DEL SITIO O POR CUALQUIER CONTENIDO, BÚSQUEDA O ENLACE EN EL SITIO Y SUS CONTENIDOS SON ENTREGADOS "COMO ESTÁ" Y "COMO ESTÉ DISPONIBLE". TICKETMASTER SE LIBERA DE TODA RESPONSABILIDAD DE GARANTÍAS, TICKETMASTER NO SERÁ RESPONSABLE POR NINGÚN DAÑO DE CUALQUIER TIPO QUE SURJA DEL USO DE ESTE SITIO, INCLUYENDO SIN LIMITACIÓN, DAÑOS DIRECTOS, INDIRECTOS, INCIDENTALES, PUNITIVOS Y CONSECUENCIALES. TICKETMASTER NO GARANTIZA NINGÚN RESULTADO ESPECÍFICO DEL USO DE ESTE SITIO O EL USO DE LOS SERVICIOS DE TICKETMASTER.

TICKETMASTER SE LIBERA DE CUALQUIER Y TODA RESPONSABILIDAD POR CUALQUIER HECHO, OMISIÓN Y CONDUCTA POR PARTE DE CUALQUIER USUARIO, DE TERCEROS, USUARIO DE TICKETMASTER, PUBLICISTAS Y/O PATROCINADORES DEL SITIO, EN CONEXIÓN CON EL SERVICIO DE TICKETMASTER O DE CUALQUIER OTRA FORMA RELACIONADA CON SU USO DEL SITIO Y/O DEL SERVICIO DE TICKETMASTER. TICKETMASTER NO ES RESPONSABLE POR LOS PRODUCTOS, SERVICIOS, ACCIONES O FALTA DE ACCIÓN CUALQUIER LUGAR, ARTISTA, PROMOTOR O CUALQUIER TERCERO EN CONEXIÓN CON EL SITIO O AL QUE SE HA HECHO REFERENCIA EN EL SITIO.

Sin perjuicio de lo anteriormente mencionado, usted puede reportar la mala conducta de usuarios y/o publicistas de terceros, proveedores de servicios y/o

productos a los que se hacer referencia o que están incluidos en el Sitio de Ticketmaster a la dirección servicioclienteticketmaster.cl Ticketmaster puede investigar el reclamo y tomar la acción adecuada, a su plena discreción.

LÍMITES DE RESPONSABILIDAD

BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA TICKETMASTER SERÁ RESPONSABLE DE CUALQUIER DAÑO INDIRECTO, CONSECUENCIAL, EJEMPLAR, INCIDENTAL, ESPECIAL O PUNITIVO, O POR LA PÉRDIDA DE GANANCIAS, INGRESOS U OPORTUNIDADES DE NEGOCIOS, AUN CUANDO SE LE HAYA AVISADO A TICKETMASTER DE LAS POSIBILIDADES DE TALES DAÑOS.

Señala que en todas estas cláusulas se manifiesta expresamente la intención del proveedor de no responder frente al consumidor por conductas que, a todas luces, de configurarse el hecho cuya irresponsabilidad se pretende por parte de la demandada, constituirían infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Manifiesta que nuevamente pero ahora sí y, en todos los casos explícitamente, se ha hecho patente la intención por parte del proveedor demandado en estos autos, de pretender no asumir responsabilidad alguna frente a los eventuales incumplimientos y modificaciones de cualquier naturaleza que sobrevengan respecto del espectáculo o evento en cuya comercialización participó directamente con los consumidores, olvidando también nuevamente, la normativa de Derecho Público que viene a proteger a la parte más débil, los consumidores, instaurando la figura de la intermediación, a través del artículo 43 de la LPC, el que dispone: "*El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.*"

La abusividad de las cláusulas citadas está dada precisamente por intentar eximirse de responsabilidad respecto de situaciones que, de acontecer, implicarían asumir al menos, responsabilidad infraccional y civil por

disposición de la ley del ramo y además, por cuanto mediante la incorporación de esta naturaleza de cláusulas se está pretendiendo restringir el ámbito de los sujetos pasivos respecto de los cuales el consumidor podría hacer efectiva las responsabilidades por incumplimiento a la LPC.

Teniendo además presente, que la ley en comento sanciona los defectos en la venta y prestación de servicios de las actividades de todos los proveedores (artículo 23 de la LPC), y se reconocen parámetros legales de calidad tanto en la venta de bienes como en la prestación de servicios (regímenes de garantía legal en ambos casos), debe reconocerse que los proveedores deben asegurar estándares de calidad para que los bienes y servicios ofrecidos, y puestos a disposición de los consumidores cumplan las finalidades propias.

En efecto, las cláusulas observadas pretenden desligarse de las deficiencias, incumplimientos u otros que alcanzan al servicio de venta de ticket razón por la cual, mal y no ajustado a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, es negarse a la devolución íntegra del valor de las entradas si el evento, que es servicio respecto del cual intermedia, no se presta, se presta deficientemente, no se cumple, se modifica, etc.

Cabe agregar, que la **Cláusula Décimo Segunda**, la cual a propósito de la exención de responsabilidades previene: "*... Ticketmaster se libera de cualquier y toda responsabilidad por cualquier hecho, omisión y conducta por parte de cualquier usuario, de terceros, usuario de Ticketmaster, publicistas y/o patrocinadores del sitio...*", y la **Cláusula Décimo Tercera**, la que trata sobre Límites de Responsabilidad, y que señala: "*Bajo ninguna circunstancia Ticketmaster será responsable de cualquier daño indirecto, consecuencial, ejemplar, incidental, especial o punitivo...*", al establecer una exención y fijar límites a la responsabilidad de la demandada, infringen además del artículo 16 letra e) de la LPC, el artículo 11 de la Ley 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal, el que previene: "*El responsable de los registros o bases donde se almacenan datos personales con posterioridad a su recolección deberá cuidar de ellos con la debida diligencia, haciéndose responsable de los daños*", no resultando aventurado concluir que estas infracciones a la Ley

19.628, van de la mano y refuerzan nuestra postura de haber sido vulnerado el artículo 16 letra e) de la LPC, debido a la unidad de todas las normas entre si, pues el Derecho es un sistema coherente, unitario y pleno.

Cláusulas abusivas y por consecuente nulas por contravenir las exigencias de la buena fe (artículo 16 g) LPC):

- Contenidas en la página web

ENLACES Y RESULTADO DE BÚSQUEDA

El Sitio puede producir automáticamente resultados de búsqueda que tienen referencia o se enlazan a sitios de terceras a través de la Red Mundial World Wide Web. Ticketmaster no tiene control sobre estos sitios o su contenido. Ticketmaster no puede garantizar, representar o asegurar que el contenido de estos sitios sea exacto, legal y/o inofensivo. Ticketmaster no patrocina el contenido de sitios de terceros, ni asegura que no contendrán virus o que no impactarán de cualquier otra manera su computadora. Al utilizar este Sitio para realizar búsquedas o para enlazarse a otro sitio, tú estas de acuerdo y entiendes que no podrás realizar ningún reclamo en contra de Ticketmaster por cualquier daño o pérdida, cualquiera que sea, que resulte del usar el Sitio para obtener resultados de búsqueda o enlaces a otro sitio. Si tú tienes un problema con un enlace del Sitio, por favor envía un correo electrónico a serviciocliente@ticketmaster.cl

USO COMERCIAL

Ninguno de los anuncios, de este Sitio pueden ser usados por nuestros visitantes dentro de los términos establecidos por Ticketmaster, así como la legislación de la materia por lo que nos reservamos el derecho a bloquear el acceso a este Sitio o a otros servicios de Ticketmaster, o a cancelar el proceso de adquisición de un boleto o boletos en relación con cualquier persona que se cree ser, o que se cree que está actuando en conexión con cualquier persona que se crea que esté violando la ley o los términos establecidos por los derechos de Ticketmaster, o bien que ha ordenado un número de boletos que excede los límites establecidos. El violar cualquiera de las limitaciones o

los términos de este Sitio será considerado como una violación de estos Términos.

PRIVACIDAD

Creemos que tu privacidad y la privacidad de nuestros usuarios son muy importantes. Estos Términos están sujetos a la política de privacidad, la cual es incorporada en la presente para su referencia. Ticketmaster no es responsable o de cualquier otra manera responsable legalmente de cualquier uso o divulgación de su información de contacto, o información financiera, por parte de un tercero con quien Ticketmaster tenga permitido divulgar su información de un contacto bajo esta política de privacidad. No deberás colocar en el Sitio información personal que pueda ser utilizada para identificarte o ponerse en contacto contigo, incluyendo, -más no limitándose- a tu nombre, dirección de residencia o trabajo, números de teléfono, direcciones de correo electrónico o cualquier otro tipo de información. Si se "coloca" o "publica" esta información, Ticketmaster no puede prevenir que sea utilizada en una manera que viole estos Términos, la ley, o su privacidad personal o su seguridad. Al "colocar" o "publicar" dicha información en el Sitio, violas estos Términos.

Ticketmaster no es responsable por ninguna pérdida de datos que surja por la operación del Sitio o por aplicar los Términos. Instamos a todos los usuarios a que mantenga su propia versión de respaldo de cualquier Contenido de Usuario o cualquier otro tipo de información que emitan el Sitio.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE TICKETMASTER

2. Privacidad

Ticketmaster podrá revelar la información proporcionada por sus Usuarios a terceros, incluyendo patrocinadores, publicistas, contratistas y/o socios comerciales. Ticketmaster también recolectará información que es derivada de los gustos, preferencias y en general de la utilización que hacen los Usuarios de los Servicios. Dicha información derivada, al igual que la información personal que los Usuarios proporcionen, podrá ser utilizada

para diversos objetivos comerciales, como lo es el proporcionar datos estadísticos (por ejemplo: 50% de nuestros Usuarios son mujeres) a anunciantes potenciales, enviar publicidad a los Usuarios de acuerdo a sus intereses específicos, conducir investigaciones de mercadeo, y otras actividades o promociones que Ticketmaster considere apropiadas. Ticketmaster también podrá revelar Información cuando por mandato de ley y/o de autoridad competente le fuere requerido o por considerar de buena fe que dicha revelación es necesaria para: I) cumplir con procesos legales; II) cumplir con el Convenio del Usuario; III) responder reclamaciones que involucren cualquier Contenido que menoscabe derechos de terceros o; IV) proteger los derechos, la propiedad, o la seguridad de Ticketmaster, sus Usuarios y el público en general.

- **Contenida en el ticket de entrada**

Este boleto incluye IVA y cargos por servicio y es válido para el evento, día y lugar indicado. La admisión prevista en este boleto está sujeta a la cancelación del evento previo aviso del organizador del mismo. En caso de cancelación o posposición del evento, el precio establecido en este boleto, con exclusión de los cargos por servicio y por envío, si los hubiere, será reembolsado contra su presentación, en el lugar de su adquisición, a partir de las 48 hrs. siguientes de la fecha de aviso de cancelación o posposición. El portador de este boleto acepta ser revisado previo ingreso recinto de la presentación, si ello es requerido, para evitar su acceso con bebidas alcohólicas, drogas, armas, grabadoras, cámaras de cualquier tipo o cualquier otro artículo no autorizado, y está consciente que ello puede ser una condición para su ingreso al recinto. Se podrá impedir el acceso del portador de este boleto al recinto de la presentación o, en su caso, podrá ser desalojado de dicho recinto, si portara cualquiera de los objetos antes indicados o su conducta es ofensiva o induzca al desorden; en cualquiera de estos casos, dicho tenedor no será reembolsado de cantidad alguna. El tenedor de este boleto se obliga a cumplir con las normas y exigencias del recinto de presentación. Ticketmaster y el administrador del recinto no se

hacen responsable por los boletos no adquiridos a través del Sistema Ticketmaster.

Respecto de las cláusulas recientemente transcritas, es del caso señalar que resultan contrarias al artículo 16 letra g), el cual deja sin efecto aquellas estipulaciones 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. Para ello, se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales."

Cabe agregar, que la **Cláusula Décima**, la cual señala a propósito de la Privacidad: "... Ticketmaster no es responsable o de cualquier otra manera responsable legalmente de cualquier uso o divulgación de su información de contacto, o información financiera, por parte de un tercero con quien Ticketmaster tenga permitido divulgar su información de un contacto bajo esa política de privacidad...", infringe notoriamente no sólo el artículo 16 letra g) de la LPC, sino que también normas de la Ley 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal, toda vez que el artículo 11 de esta última, previene "El responsable de los registros o bases donde se almacenan datos personales con posterioridad a su recolección deberá cuidar de ellos con la debida diligencia, haciéndose responsable de los daños". Además vulnera el artículo 4° del mismo cuerpo legal, el que señala: "El tratamiento de los datos personales sólo puede efectuarse cuando esta Ley u otras disposiciones legales lo autoricen o el titular consienta expresamente en ello...".

La demandada, en su calidad de profesional del servicio que presta y de amplio conocedor del giro que desarrolla, no puede menos que saber que sobre ella pesa la obligación legal y constitucional de resguardar los datos y antecedentes proporcionados por el consumidor, evitando que por su propio accionar o el de terceros, ante los cuales actué en calidad de intermediario en

los términos del artículo 43 de la LPC, se vean perjudicados los derechos de los consumidores a consecuencia de la utilización indebida de los mismos, apartándose de la buena fe, por lo que en caso que se verifique esta última situación, pesa sobre el proveedor la obligación de reparar todos los daños causados a los consumidores, en virtud de lo dispuesto por el artículo 3 letra e) de la LPC.

Por su parte, la **Cláusula Décimo Quinta**, que a propósito de la política de Privacidad de Ticketmaster señala: "Ticketmaster podrá revelar la información proporcionada por sus usuarios a terceros, incluyendo patrocinadores, publicistas, contratistas y/o socios comerciales...", es contraria a nuestro Ordenamiento Jurídico, pues el artículo 7° de la Ley 19.628, obliga a las personas que trabajan en el tratamiento de datos personales a guardar secreto sobre los mismos. Al otorgarse esta facultad la demandada contradice el artículo 9° del mismo cuerpo legal el que obliga a que los datos personales sean utilizados sólo para los fines para los cuales hubieren sido recolectados, y sin duda alguna vulnera el gran principio rector de nuestro Derecho positivo, vale decir, la buena fe.

En este sentido, no resulta ajustado a derecho que el proveedor se irrogue, de manera unilateral y por sobre todo injustificada, la facultad de transmitir a terceros totalmente ajenos a la relación de consumo, los datos y antecedentes que el consumidor proporcionó de buena fe, para el correcto desarrollo de la relación que se traba con el proveedor, y mucho menos, si no se expresan parámetros objetivos bajo los cuales procedería el ejercicio de esta facultad.

Como se señaló anteriormente, estas infracciones a la Ley 19.628 van de la mano con las infracciones a la LPC, pues el Derecho es un solo, lo que se manifiesta en forma evidente cuando todas estas se materializan a propósito de una relación de consumo.

Asimismo y respecto de la cláusula octava contenida en el ticket de entrada cabe señalar que la facultad de revisión contenido en la misma y en cuyo texto se autoriza de manera previa, va en contra de la garantía constitucional establecida en el artículo 19 número 4° de la Constitución Política de la

República de Chile, que expresa; "La constitución asegura a todas las personas: 4° El respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia."

Al respecto cabe señalar que las garantías constitucionales si bien no son absolutas, su limitación sólo puede hacerse en la medida y tal como lo establece la misma Constitución en los casos y formas determinados por la Constitución y las leyes.

En relación a lo anterior, es del caso citar la norma contenida en el Código Procesal Penal artículo 85 que regula el Control de Identidad y que señala expresamente:

"Los funcionarios policiales señalados en el artículo 83 deberán, además, sin orden previa de los fiscales, solicitar la identificación de cualquier persona en los casos fundados, en que, según las circunstancias, estimaren que existen indicios de que ella hubiere cometido o intentado cometer un crimen, simple delito o falta; de que se dispusiere a cometerlo; de que pudiese suministrar informaciones útiles para la indagación de un crimen, simple delito o falta; o en el caso de la persona que se encapuche o emboce para ocultar o disimular su identidad. La identificación se realizará en el lugar en que la persona se encontrare, por medio de documentos de identificación expedidos por la autoridad pública, como cédula de identidad, licencia de conducir o pasaporte. El funcionario policial deberá otorgar a la persona facilidades para encontrar y exhibir estos instrumentos".

Agrega en su inciso segundo, en lo pertinente que "Durante este procedimiento, sin necesidad de nuevos indicios, la policía podrá proceder al registro de las vestimentas, equipaje o vehículo de la persona cuya identidad se controla, y cotejar la existencia de las órdenes de detención que pudieren afectarle".

Además y armonía con lo anterior, el artículo 5° contenido en el título de los Principios Básicos del mismo cuerpo legal, señala en su inciso segundo que: "Las disposiciones de este Código que autorizan la restricción de la libertad o

de otros derechos de/imputado o del ejercicio de alguna de sus facultades serán interpretadas restrictivamente y no se podrán aplicar por analogía."

Es así, que la permisión aludida no se refiere y por la misma remisión que se hace al artículo 5° de la misma, a una autorización genérica de actuación, ya que es necesario que concurran los requisitos en él establecidos. Por lo tanto, mal podría una persona autorizar de antemano su revisión ya que corresponden a medidas que dependen de las circunstancias del momento y se enmarca dentro de un procedimiento de control de identidad; y cuya lógica propia obedece a una situación extraordinaria debido a que en él no hay imputado ni hay persecución penal traducida en una investigación formalizada o desformalizada contra aquel cuya identidad se controla, sino más bien es necesario la existencia de un indicio legal que hagan procedente dicha actuación y sólo en aquella circunstancia procede aplicar este tipo de control. Es más, el mismo artículo 85 citado expresa que puede hacerse por "los funcionarios policiales que en el artículo 83 se señalan", por ende, en ningún caso comprende a cualquier persona que esté a cargo de la seguridad en el evento sino que se refiere específicamente a funcionarios de Carabineros de Chile y de la Policía de Investigación de Chile por la remisión ya dicha.

Luego, la Ley 19.327 que Fija Normas para Prevención y Sanción de Hechos de Violencia en Recintos Deportivos con Ocasión de un Espectáculo de Fútbol Profesional en su artículo 2° sólo autoriza a la realización de un control de ingreso mediante la exhibición de una credencial que es entregada por los clubes de fútbol, pero en ningún caso se refiere a la revisión de las personas que ingresan al espectáculo futbolístico.

Finalmente, todo lo señalado anteriormente debe hacerse con respeto a lo establecido en el artículo 15 de la Ley de Protección al Consumidor inciso primero que señala: "Los sistemas de seguridad y vigilancia que, en conformidad a las leyes que los regulan, mantengan los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas." Además, de la irrenunciabilidad anticipada, consagrada en el artículo 4° del mismo cuerpo normativo, que viene en reafirmar la abusividad

de la cláusula transcrita en el boleto. En consecuencia no puede arrogarse la ticketera en virtud de una cláusula inserta en un contrato de adhesión una facultad que por ley le asiste a determinadas personas y siempre y cuando concurren los requisitos que en ella se señalan.

Cláusulas que no cumplen con el tamaño de letra dispuesto en el artículo 17 inciso 1° de la LPC

La LPC regula los contratos de adhesión en lo relativo a aspectos formales y de fondo.

El control de forma alude a aspectos asociados a la legibilidad y entrega de copia de los contratos de adhesión. La LPC exige que todos los contratos de adhesión tengan como mínimo un tamaño de letra de 2,5 milímetros. Exige asimismo que los contratos de adhesión estén redactados en términos comprensibles para el consumidor. La LPC establece la obligación de entregar copia del contrato de adhesión tan pronto sea suscrito por el consumidor o usuario. Teniendo presente que la LPC no hace excepción a esta obligación respecto de documentos contractuales complementarios o anexos, resulta obligatorio para el proveedor entregar junto con el contrato copia de todos aquellos antecedentes que establecen reglamentaciones y regulaciones de aspectos específicos de la relación contractual (reglamentos o manuales de uso, entre otros).

El control de fondo se refiere al control de los aspectos sustantivos del contenido del contrato que generan diversas formas de abusividad en perjuicio de los consumidores, ya expuesto en esta presentación.

En concreto, el artículo 17 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores dispone:

"Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente ley deberán estar escritos de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2.5 milímetros y en idioma castellano, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico. Las cláusulas que no

cumplan con dichos requisitos no producirán efecto alguno respecto del consumidor.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, en los contratos impresos en formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario cuando sean incompatibles entre sí.

No obstante lo previsto en el inciso primero, tendrán validez los contratos redactados en idioma distinto del castellano cuando el consumidor lo acepte expresamente, mediante su firma en un documento escrito en idioma castellano anexo al contrato, y quede en su poder un ejemplar del contrato en castellano, al que se estará, en su caso de dudas, para todos los efectos legales.

Tan pronto el consumidor firme el contrato, el proveedor deberá entregarle un ejemplar íntegro suscrito por todas las partes. Si no fuese posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, entregará de inmediato una copia al consumidor con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste. La copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado, para todos los efectos legales".

Legitimación Activa del SERNAC

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 N° 1 y 4 de la LPC, el SERNAC tiene legitimidad para actuar en representación del interés colectivo de los consumidores, es decir, la ley le entrega poderes públicos para asumir la representación del colectivo de consumidores afectados. En las condiciones anteriormente descritas y por expresa disposición legal no requiere acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa.

Solicita tener por interpuesta demanda en defensa del interés difuso de los consumidores en contra de TICKET MASTER CHILE S.A., Rut N2 96.838.670-0, dedicada al giro de agencia de venta de billetes de teatro, salas de concierto y teatro, actividades de entretenimiento, y en definitiva, declararla admisible, solicitando acceder a cada una de las siguientes peticiones:

1. Declare admisible la demanda de autos por cumplir ésta con todos y cada uno de los requisitos establecidos en el artículo 52 de la LPC y, en consecuencia, conferirle traslado a la demandada por el plazo de diez días fatales para contestar la demanda, conforme a lo dispuesto en el artículo 52 inciso 2° de la LPC vigente.

2. Declare la responsabilidad infraccional de la demandada, toda vez que ha vulnerado los artículos 16 letras a), c, e) y g), 17 y 23, todos de la Ley 19.496.

3. 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 16 a), c), e) y g), 17 y 23, de la Ley 19.496; lo anterior por todos y cada uno de los consumidores afectados, conforme a lo prevenido por el art. 53 C, letra b) de la LPC, el que dispone: "En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá:

b) Declarar la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente. La suma de las multas que se apliquen por cada consumidor afectado tomará en consideración en su cálculo los elementos descritos en el artículo 24 y especialmente el daño potencialmente causado a todos los consumidores afectados por la misma situación."

4. Declare la abusividad y consecuente nulidad de la cláusulas transcritas y descritas en el cuerpo de esta presentación, en atención a que resultan abusivas en los términos del artículo 16 letra a), c), e) y g) de la LPC, y determine que éstas no producen efecto alguno y deben ser privadas de toda eficacia y efecto jurídico, sin perjuicio de la subsistencia de las demás cláusulas. Asimismo, declare la abusividad y consecuente nulidad de toda otra cláusula que US. estime abusiva en los términos de la LPC, determinando igualmente que no producen efecto alguno y que deben ser privadas de toda eficacia y efecto jurídico. En subsidio de lo anterior, solicita la abusividad y nulidad solo de

aquella parte de las cláusulas transcritas que contravengan las disposiciones citadas.

5. Ordene la cesación de todos aquellos actos que la demandada ejecuta con ocasión de las cláusulas cuya nulidad por abusividad se ha solicitado en la presente demanda.

6. Condene a la demandada al pago de las indemnizaciones de perjuicios generados a los consumidores con ocasión de las infracciones que motivan la presente demanda y la existencia de cláusulas abusivas en las estipulaciones contractuales que rigen la relación de consumo con la demandada de autos.

7.- 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 que señala: "Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación".

8. Condene en costas, de manera ejemplar, a la demandada.

9. Aplique toda otra sanción que sea estimada procedente aplicar en Derecho.

QUINTO: Que la demandada contestó la demanda solicitando su rechazo en atención a los siguientes fundamentos de hecho y derecho:

I. CONTROVERSIA DE LOS HECHOS

La parte rechaza y controvierte en forma categórica todos y cada uno de los hechos planteados por la demandante, salvo aquellos que sean expresa y formalmente reconocidos y aceptados en la contestación.

De igual modo, se niega la supuesta responsabilidad que se imputa a TICKETMASTER CHILE S.A., en los hechos que presuntamente constituirían los motivos de la presente acción colectiva.

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 Ticketmaster, tal como señala la demandante en autos, "se está reservando la facultad de modificar el contrato unilateralmente y, a su arbitrio, alterando en consecuencia los términos y condiciones conforme a los cuales se informó, ofreció y, perfeccionó con los consumidores la relación de consumo, lo que representa, un desajuste a la normativa sobre Protección de los Derechos de los Consumidores...", de acuerdo a las condiciones de uso contenidas en la Página Web y a lo dispuesto en el ticket de entrada, infringiendo lo dispuesto en el artículo 16 a) de la LDPC, toda vez que en el caso de las condiciones de uso, no se trata de un contrato de adhesión propiamente tal, sino a las condiciones que rigen para el uso del sitio Web de Ticketmaster, tal como allí se señala. En el caso del Ticket mismo, no se trata de una modificación unilateral, toda vez que expresamente allí se indica 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 adquisición, a partir de las 48 horas siguientes de la fecha de cancelación o posposición".

La hipótesis recién descrita, no corresponde en caso alguno a una modificación arbitraria por su parte, sino que se señalan los términos y condiciones de reembolso para el caso de suspensión o cancelación de un determinado evento.

En cuanto a los hechos denunciados que señalan que determinadas cláusulas ponen de cargo del consumidor las consecuencias de cualquier defecto, "defraudando las expectativas que los clientes razonablemente tienen respecto de los servicios ofrecidos", y que infringirían lo dispuesto en el

artículo 16 letra c) de la LDPC, manifiesta que nuevamente se tergiversan las cláusulas contenidas en la página web, ya que allí se indica respecto a los "enlaces y resultado de búsqueda", que el sitio puede producir resultados de búsqueda que tienen referencia o se enlazan con sitios de terceros, no poniendo en caso alguno de cargo del consumidor los efectos de algún error administrativo, respecto al servicio que se está ofreciendo. En cuanto a las políticas de privacidad, tampoco se infringe lo dispuesto en el artículo 16 letra c) de la LDPC, ya que expresamente se advierte allí al usuario que no coloque en el sitio información personal que pueda ser utilizada para identificación, resguardando expresamente la privacidad del usuario.

Asimismo, no existe en ninguna de las cláusulas transcritas por el SERNAC la "intención del proveedor de no responder frente al consumidor por conductas que, a todas luces, de configurarse el hecho cuya responsabilidad se pretende por parte de la demandada, constituirían infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores", infringiendo supuestamente lo dispuesto en el artículo 16 letra e) de la Ley. Hace presente que tanto en la cláusula de "Enlaces y resultado de búsqueda", "Privacidad", y "Cláusulas de exención de responsabilidad", se refieren en lo principal, a las condiciones de uso de la página web, no tratándose de un acto jurídico propiamente tal el uso de ésta, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 2 a) de la LDPC, no pudiendo tampoco aseverarse que se trate de consumidor, al usuario de la página en los términos dispuestos en el artículo 1 número 1) de la LDPC, ya que se requiere como lo indica expresamente la norma, la existencia de un acto jurídico oneroso.

Respecto a las cláusulas transcritas contrarias supuestamente a lo dispuesto en el artículo letra g) de la LDPC, dice que no hay vulneración alguna a las exigencias de la buena fe, atendiendo a la finalidad del contrato y las disposiciones especiales o generales que lo rigen, toda vez que su parte obra correctamente y lealmente en las relaciones mutuas durante todas las etapas del contrato sin redactar estipulación alguna en perjuicio de la otra parte.

Finalmente, cabe señalar que no existe vulneración alguna a lo dispuesto en el artículo 17 de la LDPC respecto a las exigencias formales exigidas para el contrato de adhesión, en este caso el ticket de entrada al evento.

En virtud de lo ya señalado, esta parte rechaza en forma categórica todos y cada uno de los hechos planteados por la demandante, salvo aquellos que sean expresa y formalmente reconocidos, y aceptados en esta contestación, razón por la cual es de carga de la actora acreditar su efectividad, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, y el resto de la normativa aplicable en la especie.

II. NO EXISTE INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA VIGENTE

Hace presente que los hechos expuestos por el organismo denunciante, no resultan ser efectivos y de ninguna manera ha incurrido en contravención alguna a las normas de la Ley 19.496, sobre protección a los derechos de los consumidores, en especial los artículos 16 letra a), c), e) y g), 17 y 23 de la Ley de Protección al consumidor, todas infracciones supuestamente incurridas por mi representada, que habrían perjudicado a un colectivo indeterminado de clientes a partir de los términos y condiciones existentes en los contratos de mi representada

III.- IMPROCEDENCIA DE LO SOLICITADO EN LOS PUNTOS N° 5, 6 Y 7

* DEL PETITORIO DE LA DEMANDA.

Solicita la parte demandante en el punto N°5 de su petitorio que se "Ordene la cesación de todos aquellos actos que la demandada ejecuta con ocasión de las cláusulas cuya nulidad por abusividad se ha solicitado en la presente demanda"; en el punto N°6 que se "Condene a la demandada al pago de las indemnizaciones generados a los consumidores con ocasión de las infracciones que motivan la presente demanda y la existencia de cláusulas abusivas en las estipulaciones contractuales que rigen la relación de consumo

con la demandada de autos", y finalmente solicita en el punto N°7 que se "Determine los grupos y sub grupos de consumidores que se encuentren afectados por las infracciones demandadas, calculando, determinando y decretando las indemnizaciones o reparaciones que procedan en razón de los perjuicios ocasionados".

Hace presente que la circunstancia que se trate de una acción que se interponga en beneficio de un conjunto indeterminado de consumidores, no obsta a que cumplan con un requisito principal que señala expresamente el artículo 50 inciso final para efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan: acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.

Desde esta perspectiva, y dado que las supuestas cláusulas abusivas no se refieren a un evento en particular, no es posible que se determine un vínculo contractual en específico entre mi representada y algún consumidor.

Debemos recordar que la Ley de Protección al Consumidor, dispone expresamente la sanción para el caso de estipulaciones de cláusulas abusivas en los contratos al disponer en el artículo 16 que "No producirán efecto alguno en los contratos las cláusulas o estipulaciones que...", y agrega en el artículo 16 A que "declarada la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión, por aplicación de alguna de las normas del artículo 16, éste subsistirá con las restantes cláusulas, a menos que por la naturaleza misma del contrato, o atendida la intención original de los contratantes, ello no fuere posible" (el destacado es nuestro). Es decir que, la única sanción posible para este caso concreto, en el improbable caso que se determinase la abusividad de las cláusulas, sería la nulidad de éstas, más no corresponde en ningún caso, demandar la indemnización de perjuicios producto de la existencia de dichas cláusulas, dado que la ley no lo dispone expresamente.

Respecto al petitorio N°5 de la demanda de autos, hace presente que el artículo 50 inciso segundo, dispone expresamente que el incumplimiento de las normas contenida en la presente ley dará lugar, entre otras sanciones, a hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores,

no resultando plausible por lo tanto lo solicitado por SERNAC, ya que solicita más de lo que expresamente dispone la ley.

Finalmente, es muy importante señalar que el SERNAC debe atenerse estrictamente a las funciones que la ley establece, de acuerdo al texto constitucional vigente, sobre todo cuando se invoca el interés público, y no puede aceptarse una actuación fuera del marco de la Ley.

En virtud de todo lo anteriormente expuesto, habiendo esclarecido los hechos objeto del presente litigio, y no resultando procedente la interposición de la presente acción, la parte viene en solicitar que la presente demanda sea rechazada de plano, con expresa condenación en costas.

QUINTO: Que en los presentes autos no existen hechos pacíficos entre las partes, por el contrario, se encuentra controvertido la efectividad de haberse infringido las disposiciones de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores por parte de la empresa demandada, y en la afirmativa, la eventual existencia, naturaleza y monto de los perjuicios generados a los consumidores.

SEXTO: Que a fin de acreditar sus asertos, la parte demandante acompañó en forma legal los siguientes documentos:

- 1) Copia impresa de fecha 12 de enero de 2012, autorizada en la 2º Notaría de Santiago de la Política de Ticketmaster Chile S.A, publicada en la pagina web www.ticketmaster.cl
- 2) Ticket de entrada emanado de la demandada correspondiente al recital de los Fabuloso Cadillacs.
- 3) Copia de fecha 29 de mayo de 2013, autorizada en la 9º notaría de Santiago correspondiente a ticket de entrada de concierto Aerosmith de fecha 25 de octubre de 2011.
- 4) Documento emanada del Departamento de Estudios e Inteligencia del Servicio Nacional del Consumidor, denominado “compensación Demanda Colectiva Ticketmaster Chile S.A”

- 5) Copia de fecha 20 de junio de 2013 de ticket de entrada autorizada en la 12° Notaria de Santiago, correspondiente al recital de Los Fabulosos Cadillacs.
- 6) Copia simple de sentencia causa rol 4143-2012 dictada por el 3° J.P.L de Providencia.
- 7) Copia simple de Sentencia causa rol 2496-2012, dictada por el 2° J.P.L de Las Condes, y del fallo confirmatorio de la I. C.A de Santiago.
- 8) Copia simple sentencia causa rol 15595-2011, dictada por el 2° J.P.L de Providencia.
- 9) Copia simple sentencia causa rol 14742-2011, dictada por el 2° J.P.L de Providencia, y del fallo confirmatorio de la I.C.A de Santiago.
- 10) Copia simple sentencia causa rol 8657-2010, dictada por el 2° J.P.L de Providencia y del fallo confirmatorio de la I.C.A de Santiago.
- 11) Copia simple de sentencia de remplazo Excma Corte Suprema, N° ingreso 12.355-2011.
- 12) Impresión página web www.noticias.800.cl que da cuenta de la cancelación del recital de Alejandro Filio.
- 13) Impresión pagina web www.elmercurio.cl que da cuenta de la suspensión del recital de Niña Pastori.
- 14) Impresión pagina web www.teatrocaupolican.cl de fecha 21 de junio de 2013.
- 15) Impresión pagina web www.super45.net , nota de fecha 13 de junio de 2009, cancelación Brett Anderson.
- 16) Impresión pagina web www.elnortero.cl relativo a la cancelación de la última jornada de Viña del Mar.
- 17) Impresión página web www.thisischile.cl
- 18) Set de formularios únicos de atención de Público, correspondiente a 98 números.

SÉPTIMO: Que asimismo, la demandante rindió prueba testimonial consistente en las declaraciones de los testigos **FRANCISCA ISABEL CORTES SÁNCHEZ**, C.I 16.208.638-3; **CRISTIAN ALEJANDRO**

LOZANO ETEROVIC, C.I 10.983.982-5; **NICCOLO JOSE STAGNO OVIEDO**, C.I 13.310.605-7 y **JAIME CRISTIÁN SAAVEDRA REYES**, C.I 13.902.027-8. Siendo estos dos últimos, quienes depusieron acerca de la efectividad de existir una vulneración del art. 17 de la Ley sobre Protección de Derechos de Consumidor, por cuanto el tamaño de la letra de las cláusulas contenidas en el ticket de entrada serían inferior a 2.5 milímetros.

OCTAVO: Que la parte demandada rindió únicamente prueba testimonial consistente en las declaraciones de don **JAIME REYES CELEDÓN**, C.I 8.819.814-K, y doña **NATHALIE RUTH CATALAN RAMÍREZ**, C.I 16.093.676-2.

NOVENO: Que a fojas 289 se decretó como medida para mejor resolver la exhibición de los documentos solicitados por la demandante a fojas 248, la que se llevó a cabo en audiencia del día 23 de Agosto de 2013, a saber:

- 1) Documento que da cuenta de las entradas vendidas en el concierto Saratoga.
- 2) Documento que da cuenta de las entradas vendidas en el concierto Deicide.
- 3) Documento que da cuenta de las entradas vendidas en el concierto Niña Pastori.
- 4) Documento que da cuenta de las entradas vendidas en el concierto Brett Anderson.
- 5) Documento que da cuenta de las entradas vendidas en el concierto Alejandro Filio.
- 6) Documento que da cuenta de las entradas vendidas en el festival de Viña del Mar 2010.
- 7) Documento que da cuenta de las entradas vendidas en el concierto Elvis Costello.

DÉCIMO: Que corresponde entonces hacer un examen pormenorizado de las cláusulas aludidas, a fin de determinar si configuran las circunstancias señaladas en el art. 16 de la Ley 19.496, y en consecuencia, resulte procedente declarar la nulidad respecto de ellas.

UNDÉCIMO: Que en primer término, conviene aclarar que la cláusula denominada “Condiciones de Uso” - transcritas en el considerando cuarto de esta sentencia - debe ser considerada en el contexto en que ésta tiene aplicación, es decir, contemplada en la página web de la empresa demandada a efecto de realizar la compra de los diversos tickets de entradas, por lo que necesariamente debe entenderse incorporada al contrato de venta de las mismas.

Aclarado este punto, la demandante señala que las cláusulas “*Condiciones de Uso*” y aquella que está “*contenida en el ticket de entrada*” tendrían el carácter de abusiva por cuanto faculta a la demandada a modificar o dejar sin efecto el contrato de manera unilateral.

En efecto, es posible apreciar que la cláusula “Condiciones de Uso” dispone expresamente: “*Ticketmaster, se reserva el derecho a cambiar estas Condiciones en cualquier momento, las cuales aplicarán inmediatamente después de que hayan sido publicadas en el Sitio*”. En este sentido, resulta manifiesta la falta de certeza y situación de incertidumbre en la que se encuentran los consumidores, al no poder conocer íntegra y acabadamente las condiciones en las que efectúan la compra, ya que de acuerdo a su redacción, éstas serían eminentemente transitorias y su contenido y vigencia dependería de la sola voluntad de la empresa demandada.

Teniendo presente lo anterior, y considerando que la cláusula que está “*contenida en el ticket de entrada*” está sujeta a modificación unilateral como consecuencia de las “*condiciones de uso*” señaladas precedentemente, corresponderá igualmente declarar la nulidad respecto de ésta última, por las mismas razones ya expresadas.

DUODÉCIMO: Que con respecto a las cláusulas que serían abusivas por poner de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, es decir, las cláusulas individualizadas como “*Enlaces y Resultado de Búsqueda*” y “*Privacidad*”, el Tribunal estima que únicamente se ha incurrido en la causal respecto de esta última cláusula, solo en cuanto señala: “*Ticketmaster ni es responsable por ninguna pérdida de datos que*

surja por la operación del sitio o por aplicar los Términos”, de esta forma, ante un eventual error o deficiencia que pudiere afectar al sitio web y que sea imputable a Ticketmaster, serían los consumidores quienes asumirían dicho defecto en virtud de la redacción señalada, lo que a todas luces resulta contrario al espíritu de la legislación de protección del consumidor y específicamente respecto al art. 16 letra c) de la ley 19.496.

DÉCIMO TERCERO: Por otra parte, en relación a cláusulas consideradas abusivas por contener limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor, este sentenciador estima que la redacción de las mismas importa una elusión absoluta y manifiesta de la responsabilidad que le pudiera caber al demandado frente a los consumidores, según se expondrá a continuación.

En efecto, la cláusula denominada “*Privacidad*” señala expresamente: “*Ticketmaster no es responsable o de cualquier otra manera responsable legalmente de cualquier uso o divulgación de su información de contacto, o información financiera, por parte de un tercero con quien Ticketmaster tenga permitido divulgar su información de un contacto bajo esta política de privacidad*”.

Por su parte la “*cláusula de exención de responsabilidades*” en lo pertinente dispone: “*Ticketmaster se libera de toda responsabilidad de garantías, Ticketmaster no será responsable por ningún daño de cualquier tipo que surja del uso de este sitio, incluyendo sin limitación, daños directos, indirectos, incidentales, punitivos y consecuenciales*”.

Asimismo, la cláusula denominada “*límites de responsabilidad*” vuelve a recalcar la absoluta irresponsabilidad que se arroga la demandada en los siguientes términos: “*Bajo ninguna circunstancia Ticketmaster será responsable de cualquier daño indirecto, consecuencial, ejemplar, incidental, especial o punitivo, o por la pérdida de ganancias, ingresos u oportunidades de negocios, aun cuando se le haya avisado a Ticketmaster de las posibilidades de tales daños*”

Como resulta evidente, la redacción es categórica y absolutista en cuanto exime de toda responsabilidad a la empresa demandada respecto de cualquier tipo de daño, incumplimiento o divulgación de informaciones a terceros respecto de los consumidores. En este sentido, las cláusulas aludidas contravienen manifiestamente el art. 43 de la Ley 19.496, que establece expresamente la responsabilidad del proveedor frente a los consumidores en caso de incumplimiento contractual.

DÉCIMO CUARTO: Atendido que ha existido un pronunciamiento en relación a la abusividad de las cláusulas señaladas precedentemente, por causales específicas según se ha expresado en cada caso, este Tribunal omitirá pronunciarse respecto de la supuesta por contravención de las exigencias de la buena fe, por ser esta una vulneración de carácter general respecto de las demás ya analizadas.

En relación a la única cláusula que no ha sido objeto de análisis anterior, esto es, “*Uso Comercial*”, el tribunal estima que si bien tiene una redacción poco clara, por si misma no involucra una vulneración manifiesta a la buena fe, sino solo una forma de proteger la utilización de la página web frente a terceros que pudieran obrar en contravención a la legislación vigente, por lo que deberá ser desestimado este supuesto abuso.

DÉCIMO QUINTO: Finalmente, respecto de la supuesta vulneración del art. 17 de la Ley 19496, en lo relativo a la obligación de escribir en los tickets de entrada con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros, es propio señalar que dicha circunstancia no pudo ser constatada en autos, por cuanto la declaración de los testigos **NICCOLO JOSE STAGNO OVIEDO** y **JAIME CRISTIÁN SAAVEDRA REYES** tendientes a acreditar dicha circunstancia, resultan del todo insuficientes por cuanto el medio probatorio idóneo para acreditarlo de manera fehaciente es a través de un informe pericial, diligencia que no fue solicitada ni rendida en autos, por lo que corresponderá desestimar la solicitud de nulidad por este concepto.

DÉCIMO SEXTO: Teniendo lo dispuesto en el art. 24 de la Ley 19.496 y considerando que las infracciones denunciadas tienen una sanción

específica señalada en el art. 16 de la misma ley, no resulta procedente establecer una sanción o multa a la empresa demandada, sin perjuicio de lo que se determine en lo resolutivo de esta sentencia.

DÉCIMO SÉPTIMO: Por estas consideraciones y de acuerdo a lo dispuesto en los art. 680 y siguientes del Código de Procedimiento Civil; art. 16, 17, 24,50 y siguientes de la Ley 19.496, se declara:

- I. Que se rechazan las tachas de testigos.
- II. La responsabilidad infraccional de la empresa demandada por contravención al art. 16 de la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores

III.- Se acoge parcialmente la demanda solo en cuanto se declaran nulas las cláusulas individualizadas como “*Condiciones de Uso*”; “*contenida en el ticket de entrada*”; “*Enlaces y Resultado de Búsqueda*”; “*Privacidad*”; *clausula de exención de responsabilidades*” y “*limites de responsabilidad*”, según se ha expuesto en lo considerativo de esta sentencia.

IV.- Se declara improcedentes las indemnizaciones o reparaciones por no existir un grupo o subgrupo afectado.

V.- Se dispone la publicación de dos avisos de acuerdo a lo dispuesto en el art. 54 de la Ley 19.496.

VI.- Cada parte deberá pagar sus costas.

Notifíquese, regístrese y archívese en su oportunidad.

Rol C- 35370-2011

Dictada por LUIS ENRIQUE PARRA ARAVENA, JUEZ SUPLENTE.
Autoriza FERNANDO FIGUEROA GARCÉS, SECRETARIO
SUBROGANTE.

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

Santiago, once de Noviembre de dos mil catorce.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción del motivo Décimo Sexto que se elimina, y, en su lugar se tiene además presente:

Primero: Que el sentenciador a quo, determinó la existencia de infracciones a los artículos 16 y 43 de la Ley N° 19.496 sobre protección de los deberes de los consumidores, mas no aplicó multa alguna en razón de lo previsto en la parte final del inciso 1° del artículo 24 de la ley referida.

Segundo: Que el artículo 24 establece la sanción genérica por infracción a la normativa de la ley en comento, consistente en una multa a beneficio fiscal de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuviere una sanción diferente.

Tercero: Que, la expresión “si la infracción no tuviere una sanción diferente”, no distingue respecto de si la otra eventual sanción es pecuniaria o jurídica y donde el legislador no distingue, no le es licito al interprete distinguir.

Cuarto: Que el artículo 16 de la Ley N° 19.496, establece como sanción jurídica, la declaración de nulidad desde que su enunciado es “no producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las clausulas o estipulaciones que”. Y así fue resuelto por el sentenciador en la sentencia recurrida, declarando de nulidad solicitada a título de sanción de ineficacia jurídica de los contratos que señala, lo que hace aplicable la parte final del inciso 1° del artículo 24 de la ley en referencia.

Quinto: Que el sentenciador también da por vulnerado el artículo 43 de la Ley N° 19.496, lo que si bien se constata a propósito de un contrato que es declarado nulo, afecta también el principio de responsabilidad que la norma consagra. Por lo que a su respecto, es procedente aplicar la sanción prevista en el artículo 24, en la cantidad que la norma indica, lo que se hará en lo resolutivo de esta sentencia.

Sexto: Que las demás alegaciones vertidas por la recurrente, no logran alterar lo que viene resuelto en la sentencia recurrida.

Por esas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos y los artículos 1, 23, 24, 50 de la ley 19.946 y en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil **se revoca** la sentencia apelada, veinticuatro de marzo de dos mil catorce, que rola a fojas 326 de estos autos, solo en cuanto por ella no se multa a la denunciada y, en su lugar, se declara que se multa a Ticket Master de Chile S.A. en la cantidad de 50 (cincuenta) Unidades Tributarias Mensuales.

Se confirma en lo demás, la referida sentencia.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del abogado integrante señor López Reitze.

N° Civil 4.835-2014

No firma el ministro señor Juan Antonio Poblete Méndez, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo, por encontrarse ausente.

Pronunciada por la **Octava Sala de esta Iltma Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra, e integrada por el ministro señor Juan Antonio Poblete Méndez y por el abogado integrante José Luis López Reitze.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago la sentencia que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.

Santiago, siete de julio de dos mil dieciséis.

Vistos:

En los autos Rol N° 1533-2015 de esta Corte Suprema sobre demanda colectiva por vulneración al interés difuso de los consumidores, deduce recursos de casación en la forma y en el fondo en lo principal y primer otrosí de fojas 445 el Servicio Nacional del Consumidor, en contra de la sentencia de once de noviembre de dos mil catorce, dictada por la Corte de Apelaciones de Santiago, que revocó parcialmente el fallo de primer grado que, a su turno, había acogido parcialmente la demanda, declarando nulas diversas cláusulas, declarando improcedentes las indemnizaciones o reparaciones por no existir un grupo o subgrupo afectado y disponiendo la publicación de dos avisos de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 54 de la ley 19.496. La sentencia de la Corte de Apelaciones revocó esta última solo en cuanto por ella no se multó a la denunciada, y en su lugar la condenó a pagar una multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales.

Se trajeron los autos en relación.

Considerando:

I. En cuanto al recurso de casación en la forma

Primero: Que por el recurso de casación en la forma se denuncia, en primer lugar, la falta de decisión del asunto controvertido en relación con la solicitud de declarar abusivas y nulas las cláusulas “Uso comercial” y “Política de privacidad de Ticketmaster”.

Segundo: Que la sentencia de primer grado, confirmada en esta parte por la de alzada, declaró que acogía parcialmente la demanda solo en cuanto declaraba nulas las cláusulas que individualizó en el punto III de su parte resolutive. En consecuencia, dicha sentencia rechazó parcialmente la demanda en relación con las cláusulas no individualizadas en el citado punto, entre las que se encuentran la de “Uso comercial” y la “Política de privacidad de Ticketmaster”.

En consecuencia, la sentencia impugnada sí resolvió el asunto controvertido en relación con estas cláusulas, aunque en un sentido contrario del pretendido por la recurrente.

Tercero: Que, en un segundo capítulo, el recurso denuncia que no se decidió el asunto controvertido en relación con la solicitud de imponer multa por infracción del artículo 17 de la ley de protección al consumidor, que impone la obligación de que la letra de los contratos de adhesión no sea inferior a 2,5 milímetros.

Cuarto: Que la sentencia estimó que no se había acreditado infracción al artículo 17 de la citada ley. En consecuencia, la sentencia sí decidió el asunto controvertido, en cuanto no accedió a imponer multa por infracción del artículo 17.

Por otra parte, la sentencia impugnada impuso el máximo de la multa genérica que establece su artículo 24, por haber incurrido la denunciada en infracción de los artículos 16 y 43 de la ley de protección al consumidor. La infracción del artículo 17 de esta ley no tiene señalada una multa especial. Por tanto, aún si se los hubiera estimado infringido, la multa no podría haber sido distinta de la que se impuso por infracción de los artículos 16 y 43 de la citada ley, de manera que el vicio denunciado no ocasionaría perjuicio alguno solo reparable con la anulación de la sentencia.

Quinto: Que, en un tercer capítulo, el recurso reclama que la sentencia impugnada no decidió el asunto controvertido en relación con la solicitud de condenar a la demandada al pago de indemnización de perjuicios ocasionados a los consumidores.

Esta denuncia es infundada, pues la sentencia impugnada desestimó expresamente la demanda en este punto, “por no existir grupo o subgrupo afectado”.

Sexto: Que en razón de las consideraciones que preceden, el recurso de casación en la forma será desestimado.

II. En cuanto al recurso de casación en el fondo

Séptimo: Que por el recurso de casación en el fondo el Servicio Nacional del Consumidor reclama infringido, en primer lugar, el artículo 16 letra g) de la ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores. Sostiene que la sentencia impugnada habría incurrido en dicha infracción al confirmar la validez de las cláusulas “Uso Comercial” y “Política de privacidad de Ticketmaster”.

Octavo: Que la disposición legal cuya infracción se denuncia es del siguiente tenor:

No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que... g) 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. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.

Noveno: Que la cláusula “Uso comercial” dispone:

Ninguno de los anuncios, de este Sitio pueden ser usados por nuestros visitantes dentro de los términos establecidos por Ticektmaster, así como por la legislación de la materia por lo que nos reservamos el derecho a bloquear el acceso a este Sitio o a otros servicios de Ticketmaster, o a cancelar el proceso de adquisición de un boleto o boletos en relación con cualquier persona que se cree ser, o que se cree que está actuando en conexión con cualquier persona que se crea que esté violando la ley o los términos establecidos por los derechos de Ticketmaster, o bien que ha ordenado un número de boletos que excede los límites establecidos. El violar cualquiera de las limitaciones o los términos de este Sitio será considerado como una violación de estos Términos.

La sentencia desestimó la demanda respecto de esta cláusula por estimar que “si bien tiene una redacción poco clara, por si misma no involucra una vulneración manifiesta a la buena fe, sino solo una forma de proteger la utilización de la página web frente a terceros que pudieran obrar en contravención a la legislación vigente”.

La recurrente discrepa de esta consideración, y alega que “el derecho de cancelar unilateralmente el proceso de compra de un boleto por parte del proveedor, frente a una mera sospecha de un acto contrario a la ley, atenta primero contra las exigencias de la buena fe contractual, y segundo, provoca un evidente desequilibrio entre las partes contratantes”.

Décimo: Que la cláusula transcrita es una de las condiciones aplicables a la venta de entradas para espectáculos a través de un sitio que opera en la red virtual denominada “Internet”. Es de la naturaleza de las transacciones a través de esta red que no se produzca un encuentro físico entre dos personas. Esa característica de la red facilita las operaciones fraudulentas. Un tipo de operación fraudulenta es aquella en que una persona realiza una transacción en beneficio propio utilizando, sin autorización, un medio de pago perteneciente a un tercero. Otro tipo de operación fraudulenta es aquella en que una persona realiza una compra masiva de entradas, a objeto de luego revenderlas a un precio mayor. Es cierto, como manifestó la sentencia impugnada, que la redacción de la cláusula “Uso comercial” es oscura. La gramática utilizada sugiere que se trata de una deficiente traducción del inglés. Aún así, es manifiesto que la cláusula tiene por objeto proteger el sitio de Ticketmaster ante operaciones fraudulentas como las mencionadas o análogas. Por otra parte, ante la creencia de que se está haciendo un uso fraudulento del sitio, el operador del mismo tiene que reaccionar inmediatamente. De lo contrario, inevitablemente se producirá un daño a terceros o al público. En efecto, si ante la sospecha de que un comprador está usando un medio de pago de un tercero, sin su autorización, el operador del sitio no tiene la facultad de bloquear la operación, el tercero resultará defraudado. Y el operador

se exculpará de este fraude alegando que estaba legalmente impedido de bloquear la operación. En consecuencia, la cláusula “Uso comercial” no es contraria a la buena fe, en la medida que otorga al operador del sitio una facultad razonable para protegerse ante su uso fraudulento.

Lo anterior no significa que en ejercicio de la cláusula “Uso comercial” el operador del sitio no pueda cometer errores. Los mecanismos para detectar operaciones fraudulentas pueden ser imperfectos y resultar en el bloqueo de transacciones de buena fe. Pero esto no conlleva la invalidez de la cláusula. Y la validez de la cláusula no impide que quienes en concreto resulten injustamente afectados por ella recurran a la protección que la ley les otorga.

Por estas consideraciones, la sentencia impugnada no ha incurrido en error de derecho al desechar la demanda en relación con la cláusula “Uso comercial”.

Undécimo: Que la cláusula “Política de privacidad de Ticketmaster” es del siguiente tenor:

Ticketmaster podrá revelar la información proporcionada por sus Usuarios a terceros, incluyendo patrocinadores, publicistas y/o socios comerciales. Ticketmaster también recolectará información que es derivada de los gustos, preferencias y en general de la utilización que hacen los Usuarios de los Servicios. Dicha información derivada, al igual que la información personal que los Usuarios proporcionen, podrá ser utilizada para diversos objetivos comerciales, como lo es el proporcionar datos estadísticos (por ejemplo: 50% de nuestros Usuarios son mujeres) a anunciantes potenciales, enviar publicidad a los Usuarios de acuerdo a sus intereses específicos, conducir investigaciones de mercadeo, y otras actividades o promociones que Ticketmaster considere apropiadas. Ticketmaster también podrá revelar información cuando por mandato de ley y/o de autoridad competente le fuere requerido o por considerar de buena fe que dicha revelación es necesaria para: I) cumplir con procesos legales; II) cumplir con el Convenio del Usuario; III) responder reclamaciones que

involucren cualquier Contenido que menoscabe derechos de terceros o; IV) proteger los derechos, la propiedad, o la seguridad de Ticketmaster, sus Usuarios y el público en general.

Esta cláusula contiene diversas autorizaciones a Ticketmaster. No son sin embargo autorizaciones que el usuario dé positiva y especialmente. Tampoco son autorizaciones supletorias que el usuario pueda denegar si así lo desea. Son autorizaciones que se entienden concedidas por el consumidor por el solo hecho de usar el sitio. Esta característica resultará determinante para establecer el carácter abusivo de buena parte de estas autorizaciones.

La primera autorización permite a Ticketmaster “revelar la información proporcionada por sus Usuarios a terceros, incluyendo patrocinadores, publicistas y/o socios comerciales”. Esta autorización para revelar información supone los dos procesos previos de obtención y almacenamiento de la información. La obtención de cierta información es ciertamente necesaria para generar las transacciones comerciales de venta de entradas. El operador del sitio necesita, al menos, la identidad del consumidor, la información relativa al medio de pago utilizado, e información para el despacho físico o virtual del comprobante de la transacción. Con tal objeto, el operador requerirá cierta información a objeto de proceder a la transacción. La cláusula no limita sin embargo la información requerida a aquella que sea estrictamente necesaria para cursar la transacción. Por el contrario, la segunda autorización se refiere precisamente a la recopilación de información por el operador, que se extiende a la “derivada de los gustos, preferencias y en general de la utilización que hacen los Usuarios de los Servicios”. Pero lo cierto es que la cláusula ni siquiera limita a estos últimos parámetros la información que pueda requerir del consumidor. En tal sentido, la referencia a la información “proporcionada” por los usuarios es engañosa, pues es el propio operador del sitio quien determina qué información solicitar para procesar la transacción.

Al resolver el presente recurso esta Corte no ha sido llamada a calificar si esta ilimitada facultad para requerir información es o no contraria a la buena fe.

Ella constituye sin embargo un antecedente de importancia para evaluar la conformidad de la autorización a revelar información que ahora se analiza: en la medida en que la información recopilada no aparece delimitada, la autorización a revelar información a terceros aparece asimismo ilimitada.

Por su parte, el inciso primero artículo 4 de la ley 19.628 sobre protección de datos de carácter personal dispone: “El tratamiento de los datos personales sólo puede efectuarse cuando esta ley u otras disposiciones legales lo autoricen o el titular consienta expresamente en ello”. La letra o) del artículo 2 de la misma ley, al definir lo que se entiende por tratamiento de datos, comprende “cualquier operación o complejo de operaciones o procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permitan... comunicar, ceder, transferir... datos de carácter personal”.

En consecuencia, la revelación de datos personales a terceros, salvo que lo autorice la ley o que el titular de los datos consienta en ello, es ilegal. El derecho protegido por estas disposiciones es la protección de la vida privada, explícitamente garantizado por el artículo 19 No. 4 de la Constitución Política. Resulta contraria a la buena fe, y en consecuencia abusiva, la obtención del consentimiento del titular de los datos mediante una condición general de contratación incluida en una transacción cuyo objeto principal es la entrada a un espectáculo. En el contexto de semejante transacción comercial, tal renuncia a la privacidad de los datos personales solo es válida si es otorgada en forma explícita y específica.

Duodécimo: Que la cláusula “Política de Privacidad de Ticketmaster”, al autorizar a recolectar “información que es derivada de los gustos, preferencias y en general de la utilización que hacen los Usuarios de los Servicios”, también contraviene la buena fe en los términos proscritos por el artículo 16 g) de la ley de protección de los derechos del consumidor. Dicha recopilación está también incluida en el concepto de “tratamiento de datos” que utiliza el inciso primero artículo 4 de la ley 19.628. En efecto, la ya citada letra o) del artículo 2 de dicha

ley, define el tratamiento de datos como “cualquier operación o complejo de operaciones o procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permitan recolectar, almacenar, grabar... datos de carácter personal”. Se trata por otra parte de información que excede de la necesaria para concluir las transacciones de compraventa de entradas, de manera que su recolección requiere o autorización legal o expreso consentimiento del titular de los datos. Por razones idénticas a las señaladas en el considerando precedente, resulta abusiva y nula esta cláusula en cuanto por ella se busca obtener tal consentimiento en forma atada a una operación comercial con un objeto diferenciado.

Decimotercero: Que la cláusula “Política de privacidad de Ticketmaster” también autoriza a la denunciada a utilizar la información obtenida a través del sitio “para diversos objetivos comerciales, como lo es el proporcionar datos estadísticos (por ejemplo: 50% de nuestros Usuarios son mujeres) a anunciantes potenciales, enviar publicidad a los Usuarios de acuerdo a sus intereses específicos, conducir investigaciones de mercadeo, y otras actividades o promociones que Ticektmaster considere apropiadas”.

Esta cláusula contraviene lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 3 de la citada ley de protección de la vida privada: “El titular puede oponerse a la utilización de sus datos personales con fines de publicidad, investigación de mercado o encuestas de opinión”. Esta prohibición no es más que una particularización de la prohibición genérica del artículo 4 de la misma ley citado en los motivos precedentes, pues tal utilización de datos personales también se encuentra incluida en la definición del “tratamiento de datos”.

Por esta razón, también en este punto la cláusula “Política de privacidad de Ticketmaster” resulta abusiva y nula.

Décimocuarto: Que, por último, dicha cláusula autoriza a la denunciada a revelar la información “cuando por mandato de ley y/o de autoridad competente le fuere requerido o por considerar de buena fe que dicha revelación es necesaria para: I) cumplir con procesos legales; II) cumplir con el Convenio del Usuario; III)

responder reclamaciones que involucren cualquier Contenido que menoscabe derechos de terceros o; IV) proteger los derechos, la propiedad, o la seguridad de Ticketmaster, sus Usuarios y el público en general”. En rigor, todas estas son hipótesis en las cuales la revelación de información aparece en principio justificada, o al menos excusada, en el cumplimiento de la ley o mandato de autoridad, o en la protección de derechos propios o ajenos. En tales hipótesis, la revelación podría hacerse aun sin la autorización del titular de los datos. La cláusula cumple más bien una función de información al usuario de las limitaciones a las que la privacidad de sus datos queda sujeta en cumplimiento de la ley o de los derechos de los demás. En consecuencia, en este punto la cláusula no resulta abusiva. Esto es sin perjuicio de los abusos que puedan cometerse al amparo putativo de la cláusula, los que podrán dar lugar a las responsabilidades que establezca la ley.

Decimoquinto: Que es útil señalar que la sentencia impugnada omitió toda consideración para justificar el rechazo de la demanda en relación con la cláusula “Política de privacidad de Ticketmaster”; no obstante, con las consideraciones que se consignan en los motivos undécimo a decimotercero precedentes, queda demostrado que dicha sentencia incurrió en infracción de ley al desestimar que la cláusula “Política de Privacidad de Ticketmaster”, salvo en la parte a que se refiere en considerando anterior, y por ello infringe, por falta de aplicación, el artículo 16 letra g) de la ley 19.496 y, en consecuencia, se acogerá el recurso de casación en el fondo.

Decimosexto: Que el segundo capítulo del recurso de casación en el fondo denuncia la infracción del artículo 17 de la ley de protección de los derechos del consumidor al estimar que no se habría acreditado en el proceso el tamaño de la letra del boleto de entrada.

Decimoséptimo: Que el recurso no ha reclamado infringidas las leyes reguladoras de la prueba, de manera que esta Corte está forzada a aceptar los hechos que se han dado por probados por los jueces de instancia. No estando

acreditado que las condiciones en los boletos de las entradas hayan tenido un tamaño inferior a los 2,5 milímetros, no resulta justificado que se haya incurrido en infracción del citado artículo 17.

A mayor abundamiento, cualquier infracción al artículo 17 carecería de influencia en lo dispositivo del fallo. En efecto, la cláusula incluida en los boletos de entrada fue, en todo caso, declarada abusiva. Y, según se ha consignado en el motivo cuarto precedente, la multa por infracciones a la citada genérica fue impuesta en su máximo legal.

Decimooctavo: Que, finalmente, el recurso reclama infracción a los artículos 51 No. 2 y 53 letras c) y d) de la ley de protección a los derechos del consumidor. Alega que la sentencia impugnada habría incurrido en dicha infracción al desestimar la petición de indemnización a los consumidores afectados.

Decimonoveno: Que la sentencia recurrida no dio por establecido hecho alguno que permita determinar si se incurrió en la infracción denunciada. En consecuencia, este capítulo del recurso será desestimado por exceder el ámbito propio de revisión del recurso de casación en el fondo.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto por los artículos 764, 765, 766, 767, 768 y 785 del Código de Procedimiento Civil, **se rechaza** el recurso de casación en la forma deducido en contra de la sentencia de once de noviembre de dos mil catorce, escrita de fojas 440 y siguientes y **se acoge** el recurso de casación en el fondo en contra de la misma, la que se anula, dictándose a continuación y sin nueva vista, sentencia de reemplazo.

Regístrese.

Redactado por el abogado integrante señor Correa.

Rol N° 1533-15

Pronunciado por la Segunda Sala integrada por los Ministros Sres. Haroldo Brito C., Carlos Cerda F., Jorge Dahm O., y los Abogados Integrantes Sra. Leonor Etcheberry C., y Sr. Rodrigo Correa G. No firma el Ministro Sr. Cerda, no obstante haber estado en la vista de la causa y acuerdo del fallo, por estar en comisión de servicios.

Autorizada por el Ministro de Fe de esta Corte Suprema.

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

Santiago, siete de julio de dos mil dieciséis.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 785 del Código de Procedimiento Civil, se dicta la sentencia de reemplazo que sigue.

Vistos:

Se reproducen los considerandos de la sentencia anulada de once de noviembre de dos mil catorce.

Y considerando:

Lo consignado en los considerandos octavo y undécimo a decimocuarto de la sentencia que antecede.

Se revoca la sentencia veinticuatro de marzo de dos mil catorce, que rola a fojas 326 de estos autos, en los siguientes puntos:

- I. En cuanto por ella no se multó a la denunciada y, en su lugar, se declara que se multa a Ticket Master de Chile S.A. en la cantidad de 50 (cincuenta) Unidades Tributarias Mensuales, y
- II. En cuanto ella desechó la demanda de declarar abusiva y nula la cláusula “Política de Privacidad de Ticketmaster” y, en su lugar, se la acoge y se declara que dicha cláusula es abusiva y nula, salvo en la parte en que autoriza a la denunciada a revelar información por mandato de ley o autoridad competente, o en protección de los derechos propios o de tercero.

Se confirma en lo demás la referida sentencia.

Regístrese y devuélvase, con su agregado.

Redacción del abogado integrante señor Correa.

Rol N° 1533-15.

Pronunciado por la Segunda Sala integrada por los Ministros Sres. Haroldo Brito C., Carlos Cerda F., Jorge Dahm O., y los Abogados Integrantes Sra. Leonor Etcheberry C., y Sr. Rodrigo Correa G. No firma el Ministro Sr. Cerda, no obstante haber estado en la vista de la causa y acuerdo del fallo, por estar en comisión de servicios.

Autorizada por el Ministro de Fe de esta Corte Suprema.

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