

<b>Tribunal de Origen</b>	<b>Tribunal de 2nda Instancia</b>	<b>CS</b>	<b>Demandado</b>
<b>6° SJL Civil de Santiago C-22.924-2011</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>Producciones y Eventos Empire Digital Limitada</b>

**NOMENCLATURA** : 1. [40]Sentencia  
**JUZGADO** : 6° Juzgado Civil de Santiago  
**CAUSA ROL** : C-22924-2011  
**CARATULADO** : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR /  
**PRODUCCIONES Y EVENTOS EMPIREDIGITAL**

**Santiago, dieciocho de diciembre del año dos mil doce.**

**Vistos:**

Que a fs. 1 comparece Ximena Castillo Faura, abogada, Jefa de la División Jurídica, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos 50, piso 7 e interpone demanda para la defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores por infracción a las normas de la ley 19.496, en contra de Producciones y Eventos Empire Digital Limitada, domiciliada en calle Ahumada 370, oficina 527, Santiago, representada legalmente por don Cristian Andrés Argomedo Muñoz, ignora profesión u oficio, domiciliado en Boyeruca 2824, Pedro Aguirre Cerda, y en contra de Ticket Fácil, representada legalmente por don José Antonio Álvarez Lavín, Ingeniero Comercial y/o don Marcelo Ceballos, ignora profesión u oficio, todos con domicilio en calle Almirante Pastene N° 12, oficina 3-C, comuna de Providencia.

Funda su acción en la circunstancia que la empresa Empire Digital organizó, comercializó y publicitó el evento por ella denominado “La última maratón de reggaeton”, un programa que se realizaría en la primera quincena del mes de

octubre de 2010, específicamente el día 9 en Santiago y el día 8 en Coquimbo, en los estadios Bicentenario de La Florida y Francisco Sánchez Rumoroso, respectivamente. En la especie, se trataría de un solo evento ininterrumpido, de 8 horas de duración, en el cual se presentarían distintos grupos musicales del género reggaeton, tanto nacionales como extranjeros, entre los cuales se encontrarían Wisin y Yandel y otros artistas conocidos en el medio. Este programa musical tendría la particularidad, de marcar el fin de un ciclo de 3 anteriores maratones similares que se habían realizado ya en nuestro país. En atención al atractivo de las bondades del programa, publicitadas a través de distintos medios, es que los consumidores concurren a adquirir las correspondientes entradas, las que fueron comercializadas por la empresa Ticketfacil, en las tiendas La Elegante (Coquimbo) y en otros puntos de venta destinados al efecto. No obstante lo anterior, y por motivos que se desconocen, las empresas demandadas, decidieron suspender los eventos ya contratados, de manera intempestiva, y sin otorgar razones que justificaran el incumplimiento contractual.

Agrega que con posterioridad a la cancelación del evento, la empresa Ticketfácil, difundió un comunicado en el cual se señalaban las vías para obtener la devolución del precio de las entradas, en los siguientes términos, los consumidores de Coquimbo y La Serena, que adquirieron entradas en tiendas Líder de Coquimbo que no alcanzaron a solicitar su devolución conforme al procedimiento establecido, debían escribir al mail [infoticketfacil.cl](mailto:infoticketfacil.cl), adjuntando una copia de la entrada, número de cuenta y datos del titular. Los consumidores que adquirieron su entrada en tiendas La Elegante, debían solicitar la devolución en el mismo lugar de compra. Aquellos consumidores que adquirieron su entrada para el concierto de Santiago, en tiendas Hites, debían solicitar la devolución en el mismo lugar de compra.

Por su parte los consumidores que adquirieron su entrada en Cinemundo, Patio Bellavista y Líder, debían acogerse a las siguientes modalidades:

a). Consumidores que adquirieron las entradas por internet o con tarjetas de crédito, debían solicitar el reembolso al mail infoticketfacil.cl, indicando los 4 últimos números de sus tarjetas.

b). Consumidores que adquirieron entradas en otros puntos o en efectivo, debían enviar imagen de sus tickets al mail infoticketfacil.cl, indicando sus datos, para que fueran contactados por la empresa dentro de las 72 horas siguientes al envío de sus correos.

Señala que el plazo otorgado por la demandada para solicitar la devolución del dinero en los locales de La Serena y Coquimbo (del martes 12 al jueves 14 de octubre), fue bastante restringido, de tal manera que la mayoría de los consumidores no tuvieron conocimiento de ello. Lo anterior, se agrava si se considera que los medios de difusión de la devolución del dinero de las entradas, se realizaron por medios de menor acceso al público que el que se utilizó para publicitar y ofrecer el evento en comento. Lo que dicta la justicia, es que, una alternativa de devolución de pago por incumplimiento, se realice y tenga una duración al menos similar a la que se utilizó para ofrecer el servicio.

Manifiesta que en cualquier caso, se debe tener en consideración que cuando los consumidores intentaron hacer valer la devolución del dinero, ello no fue posible, por cuanto ni siquiera las alternativas otorgadas por las demandadas -de por si deficientes- no fueron respetadas, tal como dan cuenta los numerosos reclamos ingresados a nuestras plataformas de atención al público.

Expone que una vez que tomo conocimiento de los hechos descritos, procedió a oficiar a las demandadas, a objeto de que informen la manera conforme a la cual se daría solución a los perjuicios ocasionados a los consumidores, así como de las razones de la suspensión. En efecto, con fecha 18 de octubre de 2010, despacho

oficios a los dos domicilios registrados de la empresa Empre Digital Limitada, así como a Ticketfacil, ninguno de los cuales fue contestado.

Sostiene que el artículo 12 de la Ley 19.496 señala: “Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”

Por su parte el artículo 3° de la Ley N° 19.496 establece: “Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor”.

Afirma que el mencionado artículo 12 de la norma citada es una verdadera manifestación del artículo 1545 del Código Civil, conforme al cual “todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales”. De esta manera, una vez celebrado el acto de consumo, éste es obligatorio para las partes intervinientes, las que no pueden modificarlo en forma unilateral. Ahora bien, en materia de consumo lo anterior cobra más fuerza, toda vez que todo aquello que la empresa proveedora ofrezca al público consumidor, mediante un mensaje publicitario, también debe ser satisfecho plenamente, conforme al principio de integración publicitaria de los contratos establecido en los artículos 1 N° 4 y 28 de la ley de Protección a los Consumidores. Es decir, el proveedor queda obligado a respetar el contenido de aquellos elementos publicitarios que, antes del contrato y hasta la celebración de éste, pone a disposición del consumidor a fin de informarlo o motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio. De esta manera, es posible concluir que todo aquello que fue informado al consumidor y que lo motivó a celebrar el acto o contrato de consumo, se entiende parte integrante del contrato suscrito entre las partes y por tanto plenamente exigible. En la especie, se ofreció la

prestación de un servicio, denominado “La última maratón de reggaeton”, la que no sólo no fue prestada, sino que además, se negó a la devolución de lo pagado en razón de ello. Así las cosas, y siendo —en un contrato oneroso- una prestación (el servicio) la causa de la otra (precio), resulta que el pago realizado por los consumidores carece totalmente de justificación, dando lugar a un enriquecimiento injusto para las demandadas.

Señala que la situación descrita se ve agravada, por cuando de las obligaciones derivadas del contrato de consumo celebrado entre las partes, sólo una de las prestaciones, esto es, el pago del precio, es posible de ser apreciada al momento de la convención, en tanto que aquella otra que precisamente se debe prestar al sujeto más débil de la relación contractual, no se aprecia sino al momento de verificarse el recital, de tal manera que al contratar, el consumidor, no le queda más que confiar en la información otorgada por su contraparte, por cuanto no tiene físicamente la posibilidad de verificar en terreno la efectividad de lo ofrecido, y que en la especie no se cumplió.

Que conforme al Artículo 3 letra e) antes señalado, le asiste al consumidor, el derecho “a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor”. Esta norma, establece el derecho al resarcimiento, exigiendo únicamente tres presupuestos, a saber, la generación de perjuicios patrimoniales o extrapatrimoniales, la conducta infraccional del proveedor y la relación de causalidad entre ambas.

Que en cuanto a la generación de daños a los consumidores, en el caso materia de autos no existe duda que existen daños patrimoniales consistentes en el pago de precio de las entradas, además de todo otro perjuicio patrimonial causado por la conducta de las demandadas, tales como movilización u otros cargos.

Que en lo relativo a los daños extrapatrimoniales, esto es, las molestias y desagradados generados por la suspensión intempestiva del concierto.

Asimismo existe infracción a la ley de protección al consumidor, constituida por el incumplimiento contractual, que configura la infracción al Artículo 12 de la respectiva ley.

Que respecto de la relación de causalidad entre la conducta infraccional y los daños producidos, es posible sostener que existe una relación causa a efecto entre el incumplimiento contractual y los perjuicios causados a los consumidores.

Agrega que las normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren de dolo ni de culpa en la conducta del infractor, en otras palabras sólo basta el hecho constitutivo de ella, para que se configure.

Sostiene que aquella es una característica, consagrada en la misma definición de proveedor que otorgan la ley sobre protección al consumidor, así como por el texto actual del Artículo 24, que incluye dentro de los criterios de determinación del quantum infraccional, precisamente los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor. En consecuencia el proveedor -y por ende la demandada- tiene un deber de cuidado propio de la actividad onerosa, derivado de las normas de protección al consumidor, que encuentra su fundamento en la asimetría de información existente en una relación de consumo, a favor del proveedor, producto del conocimiento que requiere para poder desarrollar un giro comercial determinado.

Finalmente previas citas legales solicita tener por interpuesta demanda en defensa del interés colectivo de los consumidores en contra de Empire Digital Limitada y en contra de Ticketfacil, ambos ya individualizados, o, de conformidad con lo dispuesto por el inciso tercero del artículo 50 admitirla a tramitación y, en definitiva, acceder a cada una de las siguientes peticiones:

1.- Declarar la responsabilidad infraccional de las demandadas, toda vez que han vulnerado los artículos 3 letra e) y 12 de la Ley 19.496, y por consiguiente se ordene las reparaciones o indemnizaciones que sean procedentes por cada una de las infracciones cometidas;

2.- Se condene a las demandadas a la devolución del precio íntegro de la entrada, a aquellos consumidores, respecto de los cuales ello no se hubiere realizado;

3.- Se condene a las demandadas al pago de las indemnizaciones de perjuicios generados a los consumidores, por los inconvenientes que de la situación descrita se hubieren derivado;

4.- Se condene a las demandadas al pago del máximo de las multas estipuladas en la LPC, por cada una de las infracciones, esto es, vulneración de los Arts. 3° letra e) y 12 de la Ley 19.496; todo lo anterior por todos y cada uno de los consumidores afectados, conforme a lo prevenido por el artículo 53 C, letra b) de la LPC;

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

6- Ordenar como medida de reparación al interés de los consumidores en general, la publicación, a costa de las demandadas, en dos diarios de circulación nacional, de un inserto -cuyo contenido autorice previamente el tribunal-, que incluya referencias a lo ocurrido y la indicación del compromiso de la empresa para evitar la ocurrencia de nuevos hechos en el futuro.

7.- Se condene en costas a las demandadas.

Que a fs. 143 se declaró admisible la acción deducida para la defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores por infracción a las normas de la ley 19.496.



Que a fs. 165 se lleva a efecto la audiencia decretada en autos con la sola asistencia del apoderado de la parte demandante y en rebeldía de las demandadas. La demandante solicita que se acoja la demanda en todas sus partes, con costas y que se tenga por contestada la demanda en rebeldía de las demandadas. El Tribunal tiene por contestada la demanda en rebeldía de las demandadas y llama a las partes a conciliación, la que no se produce.

A fs. 185 se recibe la causa a prueba.

A fs. 314 se cita a las partes a oír Sentencia.

### **CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que en orden a acreditar la efectividad de haberse cumplido por parte de los demandados la obligación de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme los cuales se pactó la prestación de servicios acordada, la parte demandante rindió prueba documental consistente en copias de ordinarios N°15745 de fecha 18 de octubre de 2010 y N°17038 de fecha 15 de noviembre de 2010, emanados del demandante y dirigidos a las demandadas, sendas copias de reclamos presentados por diversos Consumidores ante el Sernac, impresión de la página Web Ticketfacil, impresión de la página web [www.chilerecitales.cl](http://www.chilerecitales.cl), impresión de la página web [www.noticias-ya.com](http://www.noticias-ya.com), set de cinco impresiones de publicidad, copia simple de entradas para asistir al evento "La última Maratón de reggaetón", Oficio N°1726 de fecha 2 de mayo de 2011 emanado de la Intendencia de Santiago, Impresión de comunicado club Audax Italiano de fecha 8 de octubre de 2010, impresión de página web [www.40principales.cl](http://www.40principales.cl), impresión página web [www.urbanew.net](http://www.urbanew.net) de fecha 9 de octubre de 2010, impresión página web [www.ronkadera.com](http://www.ronkadera.com) de fecha 8 de febrero de 2012, copia simple de contrato para venta de entradas de fecha 18 de agosto de 2010, copia de oficio de Sernac N°2430

de fecha 16 de febrero de 2012, copia de Ordinario N°1554 del Alcalde de Coquimbo (S) de fecha 18 de abril del 2012, copia de contrato de arrendamiento de fecha 5 de octubre de 2010, impresión de la página web [www.portanet.cl](http://www.portanet.cl) de fecha 9 de octubre de 2010, impresión página web [www.flowreal.net](http://www.flowreal.net) de fecha 8 de octubre de 2010, impresión página web [www.lacuarta.cl](http://www.lacuarta.cl) de fecha 24 de septiembre de 2010, impresión página web [www.elobservatodo.cl](http://www.elobservatodo.cl) de fecha 8 de octubre de 2010, impresión página web [www.avisosyanuncios.cl](http://www.avisosyanuncios.cl) de fecha 22 de septiembre de 2010, impresión página web [www.diarioeldía.cl](http://www.diarioeldía.cl) de fecha 6 de octubre de 2010, impresión página web [www.lamafiamusical.cl](http://www.lamafiamusical.cl) de fecha 28 de julio de 2010, los que no fueron objetados, por lo que apreciados de conformidad con las reglas de la sana crítica, permiten establecer que por diversos medios publicitarios se dio a conocer que los días 8 y 9 de octubre del año 2010 se realizaría el concierto “La última maratón del reggaetón” en el Estadio Bicentenario de La Florida y en el Estadio Sánchez Rumoroso de Coquimbo, que las entradas serían vendidas a través de Ticketfacil y tiendas comerciales, partiendo el valor de aquellas en la suma de \$13.500, teniendo como valor máximo la cantidad de \$50.000. Asimismo queda acreditado que dichos conciertos no se llevaron a efecto, sino que por el contrario se suspendieron, sin expresión de causa por parte de sus organizadores y que pese a que se publicitó que el costo de las entradas sería devuelto, un grupo de consumidores afectados por los hechos formuló el respectivo reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor por no haber recibido la devolución del importe de aquellas.

**SEGUNDO:** Que asimismo obra en autos a fs. 206 y siguientes prueba testimonial de Guillermo Fuenzalida Zickendraht y Francisco Javier Riveros Jiménez, quienes examinados legalmente, no habiendo sido tachados y dando razón de sus dichos, estuvieron contestes en señalar que la parte demandada no dio cumplimiento a la obligación en los términos y condiciones pactados con los consumidores, ya que no

se efectuaron los conciertos en la ciudad de Coquimbo y Santiago agendados para el mes de octubre de 2010 y posteriormente no se hizo devolución de las entradas, pese a que se obligaron a hacerlo, declaraciones que apreciadas de conformidad con las reglas reguladoras de la prueba permiten concluir que la parte demandada no prestó el servicio ofrecido a quienes adquirieron las entradas para el evento “La última maratón del reggaetón”.

**TERCERO:** Que el artículo 12 de la ley 19.946 dispone que todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiera ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

**CUARTO:** Que del mérito de la prueba ponderada en los motivos primero y segundo, es posible concluir que efectivamente los demandados no prestaron el servicio ofrecido, esto es, la demandada Producciones y Eventos Empire Digital Ltda. no llevó a efecto el evento que ella organizó denominado “La última maratón del reggaetón” y por su parte Ticketfacil no procedió a la devolución del valor de las entradas que había comercializado para dicho espectáculo, por lo que mediante dichas conductas han vulnerado la disposición legal mencionada en lo precedente.

**QUINTO:** Que en cuanto a los perjuicios irrogados a los consumidores por el incumplimiento de los demandados, la parte demandante acompañó prueba documental, a saber, estimación de compensación de eventos por parte de Sernac “Maratón de reggaetón”, sin objeción, el que apreciado de conformidad con las reglas de la sana crítica permite concluir que efectivamente aquellos consumidores que compraron entradas para el evento materia de la causa, luego de su suspensión sufrieron perjuicios, ya que debieron incurrir en diversos gastos a fin de obtener la devolución del dinero que pagaron por dichas entradas y que pese a ello no lo obtuvieron, por lo que el monto indemnizable por los perjuicios sufridos alcanza una suma aproximada de \$15.000.

**SEXTO:** Que con idéntico fin probatorio rindió prueba testimonial en que los deponentes individualizados en el motivo segundo manifestaron que los perjuicios sufridos por los consumidores son de carácter patrimonial y que corresponden a los gastos en que incurrieron aquellos, que no solo comprenden el costo de la entrada y el cargo por servicio de un concierto que no se realizó, sino que además el costo de reclamo ante la empresa, gastos de locomoción, tiempo perdido, valorizando dicha indemnización en la suma de \$15.500.

**SÉPTIMO:** Que el artículo 3° de la ley 19.496 dispone que son derechos y deberes básicos del consumidor, letra e), el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea.

**OCTAVO:** Que estimando el Tribunal que mediante los medios de prueba rendidos por el actor ha quedado establecido que los consumidores que compraron entradas para el concierto “La última maratón del reggaetón” frente a la suspensión del mismo no recibieron la devolución del valor de las entradas adquiridas, por lo que debieron incurrir en una serie de gastos a fin de obtenerla, pese a lo cual no lo lograron, de manera que su patrimonio sufrió una merma, que pese a no ser de una gran entidad, no les correspondía soportar, toda vez que fue causada por el incumplimiento de los demandados, el Tribunal fijara prudencialmente el monto de la indemnización en la suma de \$15.000 para cada uno de los consumidores que fueron perjudicados por tales hechos.

**NOVENO:** Que finalmente cabe concluir que los hechos que originaron la acción intentada en autos afectaron el interés colectivo de aquellos consumidores que se vieron afectados por los hechos asentados mediante los medios de prueba ponderados en los motivos que preceden, toda vez que todos los consumidores que adquirieron entradas para el evento “La última maratón del reggaetón” a

quienes no les fue devuelto el valor de la entrada están determinados o pueden ser determinables por el número de venta de entradas y aquellos se encuentran vinculados contractualmente con los demandados, a través de la prestación de servicios, consistente en la realización del evento y venta de entradas al mismo.

**DÉCIMO:** Que las restantes medios de prueba en nada alteran lo resuelto por lo que no se entrará en su análisis en este fallo.

Y de conformidad al mérito de lo expuesto y teniendo además presente lo que disponen los artículos 1681 y siguientes del Código Civil; 144, 160, 169, 170, y siguientes del Código de Procedimiento Civil y Ley 19.946, se declara:

**I.-** Que las demandadas han infringido lo dispuesto en el artículo 3° letra e). y 12 de la ley 19.496 al no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales ofreció el servicio, ya que el evento promocionado, a saber, “La última maratón del reggaetón” no se realizó y no se procedió a la devolución del valor de las entradas afectando de este modo el interés colectivo de todos aquellos consumidores perjudicados por dichos hechos;

**II.-** Que las demandadas deberán devolver el precio pagado por las entradas al evento materia de la causa a aquellos consumidores respecto de los cuales no se haya realizado, reajustadas de conformidad con la variación del I.P.C entre el mes anterior a la fecha en que se suspendió el concierto y el precedente a aquel en que se haga la devolución;

**III.-** Que las demandadas deberán pagar a cada uno de los consumidores afectados la suma de \$15.000 como indemnización de perjuicios derivados de su incumplimiento;

**IV.-** Que las demandadas deberán pagar a título de multa la cantidad de 30 UTM cada una de ellas;

V-. Publíquese la Sentencia mediante dos avisos redactados por la Señora Secretaria del Tribunal una vez que esta se encuentre ejecutoriada en un diario de circulación nacional de conformidad con lo dispuesto por el artículo 53 de la ley 19946;

VI-. Que habiendo sido totalmente vencida se condena en costas a la parte demandada.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

**Rol 22924-2011.**

**Dictada por doña Rommy Müller, Juez Titular del Sexto Juzgado Civil de Santiago. Autoriza doña Mindy Villar Simon. Secretaria Titular.**

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

NOMENCLATURA : 1. [46]Aclara o rectifica sentencia  
JUZGADO : 6º Juzgado Civil de Santiago  
CAUSA ROL : C-22924-2011  
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR /  
PRODUCCIONES Y EVENTOS EMPIREDIGITAL

Santiago, dos de Enero de dos mil trece

Atendido el mérito de autos, lo dispuesto en la ley 19.496 y de conformidad con lo establecido en el artículo 182 del Código de Procedimiento Civil, ha lugar a la petición de rectificación y enmienda de fojas 329. En consecuencia, modifíquese el punto V de la parte resolutive de la sentencia de fecha 18 de diciembre de 2012 en los siguientes términos:

V.- Publíquese la Sentencia mediante dos avisos redactados por la Señora Secretaria del Tribunal una vez que esta se encuentre ejecutoriada en un diario de circulación nacional, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 de la ley 19.496.

Téngase la presente modificación como parte integrante de la sentencia definitiva de fecha 18 de diciembre de 2012.

Cvm

En Santiago, a dos de Enero de dos mil trece , se notificó por el estado diario, la resolución precedente