

<b>Tribunal de Origen</b>	<b>Tribunal de 2nda Instancia</b>	<b>CS</b>	<b>Demandado</b>
<b>6° SJL Civil de Santiago C-4.295-2011</b>	<b>1era Sala CA Santiago N° Civil 1.106-2015</b>	<b>N/A</b>	<b>Productora Xclusive Limitada</b>

**NOMENCLATURA** : 1. [40]Sentencia  
**JUZGADO** : 6° Juzgado Civil de Santiago  
**CAUSA ROL** : C-4295-2011  
**CARATULADO** : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR /  
**XXCLUSIVE LIMITADA**

**Santiago, veintitrés de Junio de dos mil catorce**

**Vistos:**

Que a fs. 2 comparece Ximena Castillo Faura, Abogada, Jefa de la División Jurídica del Servicio Nacional del Consumidor, y actuando en su representación, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N° 50, piso 7°, comuna de Santiago 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 Productora Xclusive Limitada, representada legalmente por Luis Medina Gatica, ambos con domicilio en calle Avda. Providencia N° 2019, oficina N° 34- B, comuna Providencia, ciudad de Santiago, o bien representado en conformidad con lo dispuesto por el inciso tercero del artículo 50 C, en relación con el inciso primero del artículo 50 D, ambos de la ley de protección al consumidor, el demandado en adelante la empresa o proveedor.

Expone que la empresa Productora Xclusive Limitada en su calidad de proveedora del servicio, es la demandada, según se explicará, por motivos de no entregar la total seguridad en el consumo de un servicio contratado, no evitando los riesgos que eventualmente podrían afectar a los consumidores, por no cumplir

con la obligación de respetar los términos, condiciones y modalidades ofrecidas o convenidas, y por prestar un servicio deficiente y de una calidad inferior a la contratada. Todas conductas que infringen los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la ley de protección al consumidor.

Agrega que el Servicio Nacional del Consumidor, a través de los diversos reclamos presentados por los consumidores afectados, tomó conocimiento que con fecha 29 de agosto de 2010, se llevó a cabo el concierto del artista “Daddy Yankee” en el Velódromo del Estadio Nacional, organizado por la productora de eventos demandada, evento en el que ocurrieron las siguientes irregularidades:

1. Consumidores adquirieron oportunamente sus entradas a través del sistema para la emisión de boletos propiedad de Ticket fácil, bajo el gráfico de ubicaciones y precios que fue presentado tanto en la totalidad de los puntos de venta de Ticket fácil, como en su página web ([www.ticketfacil.cl](http://www.ticketfacil.cl)).

Según la información pre-contractual proporcionada por la demandada a los consumidores, la ubicación denominada “Cancha Vip”, habría gozado de una ubicación privilegiada y resultaba ser la más costosa de todo el evento, a saber, \$36.000, entregada por medio de la empresa de distribución “Ticket Fácil”, todo lo cual llevó natural y obviamente al consumidor medio, a entender que se trataba de la mejor ubicación para poder observar y apreciar el concierto.

Sin embargo, tal como se acreditará en la oportunidad procesal correspondiente, de lo publicitado por la demandada respecto de este sector, nada fue cumplido. A los consumidores no se les entregó la oportunidad de acceder al lugar ofrecido, ya que el lugar presentaba problemas y errores de instalación, el día de la presentación, los asistentes a “Cancha Vip” se encontraron con que dicho sector se

encontraba inhabilitado, ya que al parecer la tarima instalada en ese lugar contenía problemas de instalación y sostenibilidad.

La situación anterior, al ser representada por los asistentes a los organizadores, determinó que éstos los reubicaran, trasladándolos al sector de "Tribuna", provocando la molestia también de los consumidores de este último sector. Lo anterior, se efectuó con la condición de compensar a cada uno de los consumidores trasladados, con la devolución de un 50% del costo de cada entrada.

Por lo tanto, no solo se generó para los asistentes una evidente falta de seguridad en servicio prestado, sino que también decepción y molestias por el hecho de no acceder a la ubicación que pretendía entregar una mayor comodidad y cercanía al espectáculo, expectativa generada solamente por los términos en los que el proveedor presentó y ofreció servicio.

2. El espectáculo se ofreció y se dio a conocer a través de varios medios de comunicación. El horario de inicio se fijó para las 20:00 horas, sin embargo, la espera se prolongó por varias más. Finalmente el evento se inició alrededor de las 00:00 horas, es decir, con un retraso de alrededor de 4 horas, por lo que varios espectadores disgustados y molestos tomaron la decisión de retirarse del lugar, sin poder presenciar el espectáculo por el cual pagaron.

Según los reclamos presentados por los consumidores, se desprenden varias circunstancias irregulares a las ya presentadas, a saber, la mayoría de ellos se encontraba en compañía y a cargo de menores de edad, por lo que debieron retirarse del lugar debido a las incomodidades y malestares en la espera del inicio del espectáculo; según información entregada, el atraso se debió a los problemas ocasionados en el lugar "Sector Vip" ya que para dar inicio al show el público debía ser trasladado y reubicados a otra zona.

En otro sentido, a la fecha de evento, es decir, el 29 de agosto de 2010, se presentaron condiciones climáticas difíciles y el recinto no brindó protección ni seguridad contra las consecuencias del invierno, por esta razón, varios espectadores para proteger su salud y comodidad, decidieron retirarse del lugar.

Otro punto significativo, fue el día fijado para la realización del show, siendo programado para un día domingo, padres o espectadores se presentaron acompañados de varios menores de edad, por lo que el atraso en la hora de inicio motivó el abandono del recinto por parte de los adultos encargados de los menores, para así evitar consecuencias en las obligaciones y responsabilidades educacionales al día siguiente.

Queda en claro que el incumplimiento de condiciones y términos, traducidos en el horario de inicio de un evento, ocasiona molestias, decepción, perjuicios y sufrimientos físicos y/o psíquicos por parte de los consumidores.

3. Según los hechos relatados, varios consumidores a pesar de las condiciones, circunstancias y acontecimientos enunciados, decidieron no retirarse del lugar para observar espectáculo.

Sin embargo, aquel público también fue víctima de los perjuicios ocasionados, producto de las malas instalaciones en el lugar, el incumplimiento con el horario del inicio y condiciones externas, que dieron a lugar a un público molesto y decepcionado con el servicio entregado.

Por lo tanto, se entiende que para aquellos espectadores que no abandonaron el lugar y lograron presenciar el espectáculo, las situaciones y circunstancias engorrosas se presentaron igualmente.

A través de los múltiples reclamos se informa que el público en general se encontró molesto y disgustado con la calidad del servicio y las prestaciones entregadas por parte de la demandada, lo que lleva a concluir evidentemente una falta de profesionalidad y compromiso con los términos ofrecidos para la ejecución del evento.

Que en cuanto a los antecedentes de derecho invoca los artículos 3° letra d), 12°, y 23° de la Ley de Protección del Consumidor.

Que en cuanto a la infracción del deber de profesionalidad, señala que la demandada sabía o no podía menos que saber, en atención a su condición de proveedor del servicio que ofrece, lo que lo transforma en un profesional del mismo, el horario fijado para el inicio del espectáculo y si una ubicación determinada tendría o no las condiciones necesarias para ser ocupada por parte de los espectadores. Actuar como lo hizo la demandada, implica una deficiente prestación de servicio que causa menoscabo al consumidor.

De la misma manera, se ha prestado un servicio deficiente también a los consumidores que adquirieron entradas para el sector "Tribuna" el que se vio alcanzado por su máxima capacidad al ser ocupado por parte de los asistentes de "Cancha Vip", lo cual naturalmente generó incomodidades.

Por último, la parte que pudo prever con mayor facilidad y a un menor costo, las verdaderas características de cada una de las ubicaciones ofrecidas, es precisamente la demandada, toda vez que es ella misma quien las estableció, no pudiendo el consumidor medio sospechar siquiera, que lo ofrecido no se condeciría con la efectiva prestación posterior.

Que respecto de la infracción a los deberes de seguridad en el consumo, la demandada, no entregó medios de seguridad contra las malas condiciones y faltas

de resguardo en que se encontraba el lugar “Cancha Vip”, tampoco entrego resguardo y solución a las molestias producidas por el clima, a consecuencia de la espera del inicio del espectáculo. La situación descrita se ve agravada, si se considera que de las obligaciones derivadas del contrato de consumo celebrado entre las partes, solo una de las prestaciones, esto es, el pago del precio, es posible de ser apreciada al momento de la convención. La otra, es decir aquella que precisamente se debe prestar al sujeto más débil de la relación contractual, sólo se puede apreciar al momento de verificarse el recital, de tal manera que al contratar, al consumidor no le queda más alternativa que confiar en la información otorgada por su contraparte, ya que no tiene la posibilidad de verificar en terreno la efectividad de lo ofrecido.

Que en lo relativo al incumplimiento contractual, manifiesta que el artículo 12 de la ley de protección al consumidor establece que “todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”.

La regla anteriormente indicada, 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. Lo anterior cobra más fuerza aun en materia de consumo, dado que todo aquello que la empresa proveedora ofrezca al público consumidor mediante un mensaje publicitario, también debe ser satisfecho plenamente, ya que conforme al principio de integración publicitaria de los contratos establecido en los artículos 1 N° 4 y 28 ley de protección al consumidor, la publicidad forma parte del

contrato. Es decir, el proveedor queda obligado a respetar el contenido de aquellos elementos publicitarios que, antes del contrato y hasta la celebración de este, pone a disposición del consumidor a fin de informarlo o motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio.

Así, visto que todo aquello que fue informado al consumidor y que lo motivo a celebrar el acto o contrato de consumo, en este caso, las bondades de una determinada ubicación que lo llevaron a comprar ticket para el recital y un horario fijo pre establecido, forma parte integrante del contrato suscrito entre las partes y por tanto plenamente exigible, la demandada se encontraba indudablemente obligada a cumplirlo, luego, al no haberlo hecho, incurrió en infracción del citado artículo 12 de la ley de protección al consumidor.

Agrega que las normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren de dolo ni de culpa en la conducta del infractor. Sólo basta el hecho constitutivo de ella, para que se configure y por consiguiente sea condenada.

En este sentido, es necesario recordar que la acción infraccional que contempla la Ley N° 19.496, es de orden público, irrenunciable, e incluso puede ser perseguida de oficio por el tribunal, de tal manera que ni siquiera se requiere de aportación de prueba por parte de la demandante, para su determinación.

Termina pidiendo tener por interpuesta demanda en defensa del interés colectivo o difuso los consumidores en contra de Productora Xxclusive Limitada, representada legalmente por Luis Medina Gatica, ambos ya individualizados, o, de conformidad con lo dispuesto por el inciso tercero del artículo 50 C en relación con el inciso primero del artículo 50 D, ambos de la ley de protección al consumidor, por el o la administradora del local o jefe de oficina, por infracción a las normas



sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, Ley N° 19 496, admitirla a tramitación y, en definitiva, acceder a cada una de las siguientes peticiones.

1. Declare la admisibilidad de la acción conforme a lo señalado en el artículo 52 de la ley de protección al consumidor, por haberse cumplido con los requisitos que establece la ley para ello;

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

3. Condene a la demandada a la restitución a todos aquellos consumidores que, adquirieron una entrada para el sector "Cancha Vip" y que tuvieron que presenciar el espectáculo desde la ubicación "Tribuna", del diferencial del precio cobrado entre ambos sectores.

Lo anterior, con reajuste conforme a la variación que experimente el IPC desde el mes anterior en que la demandada incurrió en las infracciones en que se funda la demanda y el mes anterior al del pago efectivo; más los intereses legales que correspondan aplicados por el mismo período calculados sobre el capital previamente reajustado;

4.- Condene a la demandada a la devolución del precio íntegro de la entrada, a aquellos consumidores, que habiendo adquirido entradas para el sector «Cancha Vip», hubiesen abandonado el recinto, sin asistir al recital, al advertir las condiciones reales del servicio. Se considerará también a los consumidores que abandonaron el recinto a causa del atraso en la hora de inicio del espectáculo y otras circunstancias o hechos no previstos anteriormente.

Lo anterior, con reajuste conforme a la variación que experimente el IPC desde el mes anterior en que la demandada incurrió en las infracciones en que se funda la demanda y el mes anterior al del pago efectivo, mas los intereses legales que correspondan aplicados por el mismo periodo calculados sobre el capital previamente reajustado,

5- Condene a la demandada al pago de las indemnizaciones de perjuicios generados tanto a los consumidores que adquirieron entrada para el sector "Cancha Vip", los afectados por el traslado de aquellos, como a los consumidores que debieron abandonar el evento a consecuencia del incumplimiento del horario de inicio y aquellos que a pesar de las molestias, decidieron con paciencia presenciar el evento,

6. Condene a la demandada al pago del máximo de las multas estipuladas en la ley de protección a los consumidores, cada una de las infracciones, esto es, vulneración de los Artículos 3° letra d), 12, y 23, todos de la Ley N° 19.496; lo anterior por todos y cada uno de los consumidores afectados, conforme a lo prevenido por el artículo 53 C, letra b) de la ley indicada,

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 ley de protección al consumidor.

8. Ordene, como medida de reparación al interés de los consumidores en general, la publicación, a su costa, en dos diarios de circulación nacional, de un inserto - cuyo contenido 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;

9. Condene en costas, de manera ejemplar, a la demandada; y,

10. Aplique toda otra sanción que sea estimada procedente aplicar en Derecho por el Tribunal.

Que a fs. 349 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. 377 se lleva a efecto la audiencia decretada en autos con la sola asistencia del apoderado del demandante y en rebeldía de la demandada, por lo que llamadas las partes a conciliación esta no se produce.

Que a fs. 379 se recibió la causa a prueba, resolución modificada a fs. 391 y a fs. y a fs. 751.

Que a fs.786 se cito a las partes a oír Sentencia.

#### **CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que en orden a acreditar el cumplimiento por parte del demandado de los deberes de profesionalidad, seguridad en el consumo y a las condiciones establecidas en el contrato de prestación de servicios materia de la causa, la parte demandante acompañó a los autos sendas copias de reclamos presentados ante Sernac, copias de notas de los Diarios La Tercera, La Nación y la Cuarta de los días 30 y 31 de agosto de 2010, impresiones de sitios de internet de Canal 13, Cooperativa, Publimetro, La Cuarta, Radio Bío- Bío, Terra, CNN Chile, copia de aviso publicitario del evento, copias simples de boletas, entradas y ticket con expresa indicación del sector, fila y número de asiento, copia de Ordinario N°12702 de la Jefa de Departamento de Protección de fecha 30 de agosto de 2010 y oficio ordinario N°85/2011 del Administrador del Estadio Nacional de fecha 10 de febrero de 2011, los que no fueron objetados, por los que apreciados de

conformidad con las reglas de la sana crítica, permiten establecer el día 29 de agosto del año 2010, se realizó en las dependencias del Estadio Nacional de esta ciudad, un concierto en el que se presentó el cantante Daddy Yankee, organizado por la productora de eventos Xxclusive, evento que comenzó con cuatro horas de retraso, el que se originó por la falta de seguridad que presentaba la tarima instalada en el sector Vip para los asistentes a ella, razón por la que aquellos debieron ser trasladados al sector de Tribuna, pese a haber cancelado una entrada de mayor valor. Asimismo resulta acreditado que frente a estos hechos un grupo de consumidores hizo abandono del recinto en que se realizaba el espectáculo.

**SEGUNDO:** Que asimismo obra en autos prueba testimonial a fs. 731 y siguientes, en la que los deponentes Elizabeth Mariela Troncoso Vergara, Francisco Javier Riveros Jiménez y Guillermo Fuenzalida Zickendraht, examinados legalmente y dando razón de sus dichos, estuvieron contestes en señalar que la demandada no cumplió con las normas de profesionalidad y seguridad.

Exponen que el concierto empezó con cuatro horas de retraso y que aquellos asistentes que habían adquirido entradas para el sector Vip fueron trasladados al sector de cancha, ya que en aquel se encontraban instalados sobre una tarima que no se encontraba bien instalada, por lo que su ubicación en ella era insegura.

**TERCERO:** Que el artículo 3° de la ley 19.946 son derechos y deberes básicos del consumidor d). la seguridad en el consumo de bienes y servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarle.

Que por su parte el artículo 12 del mencionado cuerpo legal 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.

Que el inciso primero del artículo 23 señala que comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

**CUARTO:** Que del mérito de la prueba ponderada en los motivos primero y segundo es posible concluir a juicio de esta Sentenciadora que la demandada Productora Xxclusive no prestó el servicio ofrecido, ya que amén de la espera que debieron soportar los asistentes para el inicio del concierto, habiendo adquirido entradas en el sector Vip, las que tenían un mayor valor atendida la ubicación privilegiada, fueron trasladados al sector de Tribuna, en atención a la falta de seguridad que presentaban las instalaciones ubicadas en el sector Vip. Que por otra parte resulta establecido que un grupo de consumidores que habían adquirido igualmente su entrada en el sector Vip del recinto, abandonaron el mismo ante el cambio de ubicación que se produjo por la falta de seguridad que presentaba tal sector.

Que conforme con lo concluido en lo precedente, no solo es posible afirmar que la demandada no prestó el servicio ofrecido, sino que asimismo afectó el derecho de los consumidores de la seguridad en el servicio, por lo que mediante su conducta vulneró las normas legales mencionadas en lo precedente.

**QUINTO:** Que en cuanto a los perjuicios irrogados a los consumidores por el incumplimiento de la demandada, la parte demandante acompañó prueba documental, a saber, cálculo de las compensaciones a los consumidores por parte de Sernac, sin objeción, el que apreciado de conformidad con las reglas de la sana crítica permite concluir que los consumidores que compraron entradas para el evento materia de la causa, sufrieron perjuicios, ya que aquellos que decidieron permanecer pese a las dificultades perdieron su ubicación privilegiada y los que

abandonaron el recinto 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 para los primeros una suma de \$36.221 y los segundos \$27.220.

**SEXTO:** Que con idéntico fin probatorio la parte demandante rindió prueba testimonial en que los deponentes individualizados en el motivo segundo manifestaron que los perjuicios sufridos por los consumidores son de carácter patrimonial, ya que amén de haber perdido el valor de la entrada, quienes abandonaron el recinto, debieron efectuar otros desembolsos para efectuar los reclamos presentados ante el demandante.

**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 un grupo de los consumidores que compraron entradas para el sector Vip, debieron ser trasladados desde ese sector al de cancha, perdiendo en consecuencia la ubicación privilegiada que deseaban obtener del espectáculo, por la que habían pagado una suma superior a la que correspondía en el sector en que finalmente debieron ubicarse. Que asimismo otro grupo de los consumidores que adquirieron el tipo de entrada señalado decidieron hacer abandono del lugar en que se ofrecía el espectáculo.

**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 Cancha Vip para el concierto de Daddy Yankee y no tuvieron dicha ubicación en el concierto, ya sea porque fueron trasladados o bien abandonaron el recinto, 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 adquisición 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 la demandada ha infringido lo dispuesto en el artículo 3° letra d). , 12 y 23 de la ley 19.496 al no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales ofreció el servicio, respecto de la ubicación real que tuvieron en el evento promocionado, a saber, concierto de Daddy Yankee, ya que habiendo adquirido entradas en el sector de Cancha Vip, fueron trasladados al sector de Tribuna o bien simplemente a la deficiencia en el servicio y la falta de seguridad en la prestación del mismo abandonaron el recinto, afectando de este modo el interés colectivo de todos aquellos consumidores perjudicados por dichos hechos;

**II.-** Que la demandada deberá devolver a todos aquellos consumidores que adquirieron una entrada para el sector “Cancha Vip” y que tuvieron que presenciar el espectáculo desde la ubicación Tribuna, el diferencial del precio cobrado entre ambos sectores, reajustadas de conformidad con la variación del I.P.C entre el mes anterior a la fecha en la demandada incurrió en las infracciones en que se funda la demanda y el precedente a aquel en que se haga efectivo el pago, rechazándose el pago de intereses por improcedente;

**III-** Que la demandada deberá devolver el precio íntegro de la entrada al evento materia de la causa a aquellos consumidores que habiendo adquirido entradas para el sector Cancha Vip hubiesen abandonado el recinto, sin asistir al recital, reajustadas de conformidad con la variación del I.P.C entre el mes anterior a la fecha en la demandada incurrió en las infracciones en que se funda la demanda y el precedente a aquel en que se haga efectivo, rechazándose el pago de intereses por improcedente;

**IV-** Que la demandada deberá como indemnización de perjuicios derivados de su incumplimiento pagar la suma de \$27.220 a aquellos consumidores que abandonaron el recinto y \$36.221 a aquellos que fueron reubicados en el concierto;

**V-** Que la demandada deberá pagar a título de multa la cantidad de 30 UTM;

**VI-** 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 19.946;

**VII-** Que no habiendo sido totalmente vencida la parte demandada, no se le condena en costas.

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. Secretaria 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, veintitrés de Junio de dos mil catorce**



Santiago, dos de marzo de dos mil dieciséis.-

**Vistos:**

Se reproduce la sentencia en alzada.

**Y se tiene en su lugar y además presente:**

1°.- Que en esta causa el Servicio Nacional del Consumidor se ha alzado en contra de la sentencia definitiva que rola a fs. 787 y siguientes, que acogió solo parcialmente la acción deducida en estos autos, solicitando por las razones que expresa, que ésta sea acogida en todas sus partes.

2°.- Que de los medios de prueba aportados al juicio, relacionados en los basamentos primero y segundo del fallo en alzada, legalmente ponderados, resulta suficientemente acreditado en la causa que la denunciada Productora Xxclusive Limitada incurrió en las infracciones denunciadas, contempladas en los artículos 3 d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, configuradas al no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se ofreció el evento, desoyendo la obligación que le afectaba de proporcionar a los consumidores la información a que éstos tenían derecho para ejercitar las acciones que estimaren del caso; infringió además la obligación de respetar los términos del contrato que lo ligaba con los usuarios consumidores; e incumplió en general sus obligaciones como proveedor del servicio de producción de eventos y recitales masivos, específicamente, respecto del concierto del artista Daddy Yankee en el Velódromo del Estadio Nacional, efectuado el 29 de agosto de 2010.

3°.- Que en efecto, las normas de la Ley N° 19.496 infraccionadas preceptúan:

*“Artículo 3º.- Son derechos y deberes básicos del consumidor:....*

*b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos.”*

*“Artículo 12.- 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.”*

*“Artículo 23.- Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.*

*Serán sancionados con multa de cien a trescientas unidades tributarias mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo”.*

**4º.-** Que, en consecuencia, corresponde sancionar a la empresa denunciada al pago de multa por cada una de las tres infracciones precedentemente indicadas y respecto de cada uno de los consumidores afectados; todo ello, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 53 C) letra b) de la precitada ley, norma que sobre la materia dispone:

*“Artículo 53 C.- En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá:*

*a) Declarar la forma en que tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.*

*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.”.*

Para los efectos señalados, la determinación del monto total habrá de efectuarse en la etapa de cumplimiento sobre la base de la documentación inobjectada acompañada a los autos,, que da cuenta de un total de al menos 254 consumidores afectados.

5°.- Que en el orden civil, a las sumas que el fallo de primer grado ordena pagar, a fin que la indemnización que se ordena pagar sea tal, ha de agregarse los intereses para operaciones reajustables, calculados desde que el deudor incurra en mora y hasta el pago efectivo.

Por estas consideraciones, citas legales hechas y de conformidad además con lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, y 189 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **se revoca** la sentencia apelada **de fecha veintitrés de junio de dos mil catorce**, escrita a fs.787 y siguientes, en cuanto negó lugar al pago de intereses, y en su lugar se decide que las sumas que se ordena pagar por concepto de indemnización de perjuicios, deben serlo con aplicación de intereses corrientes para operaciones

reajustables, calculados desde que el deudor incurra en mora y hasta su pago efectivo.

**Se confirma** en lo demás la antedicha sentencia con declaración que la demandada Productora Xxclusive Limitada queda condenada al pago de multa ascendente a 30 UTM por cada una de las tres infracciones precedentemente indicadas y respecto de cada uno de los consumidores afectados.

La demandada es además condenada al pago de las costas del presente recurso.

**Regístrese y devuélvase.**

Redacción: Ministro señora Dobra Lusic Nadal.

Nº 1106 – 2016.- (Se devuelve con su Tomo I).

Pronunciada por la **Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la ministro señora Dobra Lusic Nadal e integrada, además, por la ministro (S) señora Dora Mondaca Rosales y ministro señora Jenny Book Reyes. No firma la ministra(S) señora Mondaca, quien concurrió a la vista de la causa y al acuerdo, por haber cesado sus funciones en esta Corte.

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

En Santiago, a dos de marzo de dos mil dieciséis, notifiqué en secretaría por el estado diario la resolución precedente.