

Providencia, a veinticinco de marzo de dos mil quince.

VISTOS:

La denuncia de fojas treinta, formulada por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante Sernac, representado por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano (S), ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, contra TIME FOR FUN CHILE S.A., en adelante T4F, representada legalmente por Gabriel Bursztyn Kutner, cuya profesión u oficio señala ignorar, domiciliados en La Concepción N°266, oficina 503, comuna de Providencia, por haber infringido los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en virtud de las siguientes consideraciones: Que el Sernac, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la aludida ley y con el objeto de verificar el cumplimiento de sus normas, tomó conocimiento, a través de diversos reclamos presentados por los consumidores afectados, que el 4 de octubre de 2013, la banda Black Sabbath se presentaría en el Estadio Monumental de Santiago, cuyo escenario tendría para dicho evento una disposición horizontal, lo que llevó a las personas que compraron los respectivos tickets, a optar por entradas de distintos precios y ubicaciones; que el 25 de septiembre de ese mismo año, faltando una semana para la realización del concierto, la empresa denunciada anunció que el escenario se instalaría de norte a sur; que dicho cambio llevó, por ejemplo, a que aquellas personas que compraron su ticket a \$55.000 para quedar frente al escenario (océano), tuvieran la misma visibilidad que las ubicaciones que fueron vendidas a \$19.000 (Arica), esto es, a un costado del show; que por tal motivo, el Sernac inició un proceso de mediación con la denunciada, dándole traslado en nueve ocasiones para que se refiriera al tema, pero que dicho proceso no arrojó resultados positivos, pues T4F no respondió a ninguno de ellos; que de haber sido advertidos e informados los



consumidores, de manera veraz y oportuna, que la productora del espectáculo se reservaba el derecho a alterar las condiciones contratadas, muchos habrían tomado otra decisión al momento de comprar la entrada, a fin de presenciar el show desde una localidad distinta; que de la definición de proveedor que da la Ley N°19.496, se desprende que existe un deber de profesionalidad, derivado de la habitualidad de su giro comercial, así como de la expertiz que presenta, es decir, un deber de cuidado propio de la actividad onerosa, 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 desarrollar un giro comercial determinado; que así, queda claro que en la especie se configura la infracción al artículo 23 de la citada ley, por cuanto la denunciada debió informar con tiempo prudente el cambio de las condiciones, para que todo consumidor que se hubiese visto afectado por dicho cambio, hubiese tenido la oportunidad de decidir si asiste o no al evento masivo ofrecido por dicha productora de espectáculos; que el Sernac considera que una semana de anticipación a la ocurrencia del espectáculo, no es un tiempo prudente, ni menos oportuno, toda vez que las entradas se empezaron a vender el día 3 de mayo y el cambio de las condiciones fue realizado el 25 de septiembre, es decir, transcurrieron 4 meses y 22 días, aproximadamente, antes de informar el cambio de ubicación del escenario; que teniendo en cuenta que en este tipo de espectáculos los consumidores adquieren las entradas con mucha anticipación, creen que el deber de profesionalidad debe ir de la mano con el deber de informar oportunamente; que por otra parte, la empresa se obligó contractualmente a otorgar determinado servicio, con ciertas características, para luego simplemente no cumplirlas y creer, que porque otorgan una solución, consistente en la devolución del dinero, pueden enmendar la infracción cometida; que resulta indubitada la asimetría de información que existe en la especie, entre el proveedor profesional y el consumidor; que una vez celebrado un acto de consumo, éste resulta obligatorio para las partes intervinientes, los que no pueden modificarlo de manera unilateral;



que esto cobra aún más fuerza en materia de consumo, puesto que todo aquello que la empresa proveedora ofrece al público consumidor, mediante un mensaje o información, debe ser satisfecho plenamente, ya que la publicidad forma parte del contrato, por lo que el proveedor queda obligado a respetar el contenido de aquellos elementos publicitarios que, antes del contrato y hasta la celebración del mismo, pone a disposición del consumidor con el fin de motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio; que en la venta de entradas a espectáculos públicos, la información acerca de la posición del escenario y de las localidades son fundamentales y motivan a celebrar el contrato de consumo, por lo que pasan a formar parte integrante de él, encontrándose la denunciada obligada a cumplirlo; que las normas sobre protección de los derechos de los consumidores son de responsabilidad objetiva, por lo que no se requiere de dolo, ni de culpa en la conducta del infractor para que ésta se configure; finalmente, que esta naturaleza objetiva de la responsabilidad es consecuencia de la naturaleza profesional de la actividad del proveedor, como justa contrapartida a las ganancias que obtiene. En definitiva, solicita se condene a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de las multas, con expresa y ejemplar condena en costas.

La tacha deducida por el Sernac a fojas ciento diez, contra el testigo LUIS PATRICIO BAHAMONDES MARTÍNEZ, administrador de redes computacionales, domiciliado en Pasaje Río Magdalena N°1220, comuna de Conchalí, por la causal de inhabilidad contemplada en el número 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, toda vez que si bien no existe una relación de dependencia directa entre él y T4F, sí presta servicios para una empresa que se relaciona directamente con la denunciada y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

SOBRE LAS TACHAS:

1.- Que la parte denunciada solicitó el rechazo de la tacha interpuesta, por no ser aplicable la causal de inhabilidad aludida, ya que la relación laboral del testigo es con Ticketek, que es un tercero ajeno al juicio, cuyo giro es la venta de



entradas para distintos espectáculos públicos y es en dicha virtud, que tienen relaciones comerciales con distintas empresas productoras y una de esas es T4F.

2.- Que no es posible desprender de los dichos del testigo Bahamondes Martínez, que carecerá de la imparcialidad necesaria para deponer en este juicio, de manera de configurar la causal de inhabilidad precedente, por no prestar a la denunciada servicios retribuidos bajo su dependencia, por lo que no habiéndose rendido prueba alguna tendiente a acreditar dicha circunstancia, se deberá rechazar la tacha interpuesta en su contra.

EN LO INFRACCIONAL:

3.- Que T4F CHILE S.A. contestó la acción entablada en su contra, solicitando su completo rechazo, con costas, por carecer de fundamentos jurídicos y fácticos, en virtud de las consideraciones que señala a fojas cuarenta y nueve y siguientes: Que con fecha 4 de octubre de 2013, T4F realizaría el concierto de la banda inglesa Black Sabbath en el Estadio Monumental; que las entradas para dicho concierto comenzaron a venderse con aproximadamente 5 meses de anticipación; que la distribución de las localidades en el estadio sería horizontal, esto es, de este a oeste y el escenario estaría en el lado este del recinto; que sin embargo, por problemas técnicos, relativos a la instalación de aquél, T4F debió modificar dicha distribución, quedando el escenario en el lado norte del recinto; que tanto los problemas técnicos, como la modificación de la distribución de las localidades, fueron informados a los consumidores, publicándose en diversos medios de comunicación, diarios, revistas especializadas, página web y facebook de T4F; que también se informó, en los mismos medios de comunicación, el derecho de los consumidores a solicitar la devolución del dinero pagado por la entrada o el cambio de la misma, atendida la nueva distribución; que en efecto, desde que se publicó el aviso de modificación de la distribución de las localidades, T4F hizo la devolución de 1.713 entradas a distintos consumidores que lo solicitaron, siendo la última de ellas, el 17 de enero de 2014, es decir, más de tres meses después de realizado el concierto, ya que tienen la política de devolver el



precio pagado por una entrada hasta seis meses después de informada alguna modificación al espectáculo. En segundo lugar, niega cada uno de los hechos en que se funda la denuncia interpuesta por el Sernac, por no ser efectivos y porque no ocurrieron de la manera en que se indica; que T4F no incurrió en ninguna contravención a las normas de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; que jamás ha actuado con negligencia o causado un menoscabo en la prestación de sus servicios, muy por el contrario, en todo momento ha actuado con la diligencia debida; que el cambio de las localidades se debió exclusivamente a razones técnicas, por lo que la productora se vio forzada a modificar la ubicación del escenario, informando a los consumidores acerca de dicha circunstancia y de la posibilidad de realizar cambios o devoluciones de sus tickets de entrada; que el precio pagado por la entrada fue devuelto a 1713 consumidores y muchos otros solicitaron el cambio de ubicación; que el único perjuicio a los consumidores fue una "pequeña molestia" sufrida por el cambio de posición del escenario, lo que fue solucionado dentro de un plazo más que razonable, de las maneras antes señaladas; que a T4F Chile S.A. no le es imputable incumplimiento contractual alguno en sus obligaciones; que no existe una responsabilidad objetiva en las obligaciones asumidas por el proveedor; que la obligación de prestar el servicio de realización del concierto de Black Sabbath el día 4 de octubre de 2013, se cumplió en la forma acordada con los consumidores, el día previsto, en el lugar contemplado y a la hora publicitada; que sólo fue en lo relativo al cambio de ubicación del escenario en donde radica el supuesto incumplimiento que alega el Sernac; finalmente, que no obstante aquello, T4F entregó un periodo de tiempo más que suficiente para que los consumidores pudiesen realizar el cambio o devolución del precio pagado por su entrada al concierto.

4.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en presencia de ambas partes.



5.- Que el SERNAC acompañó en ella, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas uno a veintinueve y T4F Chile S.A., los agregados a fojas cuarenta y siete y siguiente y de fojas ciento tres a ciento nueve.

6.- Que T4F Chile S.A. ofreció en autos el testimonio de LUIS PATRICIO BAHAMONDES MARTÍNEZ, administrador de redes computacionales, domiciliado en Pasaje Río Magdalena N°1220, comuna de Conchalí, quien legalmente interrogado expresó, que concurrió a declarar, porque se lo pidió la empresa Ticketek para la cual trabaja, en relación con un juicio que tiene T4F; que su jefe directo le comentó que era por el evento de Black Sabbath, que se realizó el 4 de octubre de 2013 en el Estadio Monumental; que la productora T4F les entregó la información necesaria para crear y configurar en su sistema, las localidades o sectores con sus respectivos precios; que una vez que la productora informa por todos los medios públicos que sale a la venta el show, Ticketek lo habilita, para que los clientes puedan adquirir sus entradas en los puntos de venta o a través del sitio web; que es relativo cuánto tiempo antes comienza la venta de entradas, pero le parece que en este caso fue de 2 meses; que para este show se tuvo que cambiar el escenario de lugar; que cree que este anunció "salió" 2 semanas antes, por los mismos medios que se publicó la venta; que Ticketek también lo publicó en su página web; que en el comunicado aparecía, que por un problema técnico, la productora se veía obligada a trasladar el escenario desde el sector cordillera al sector Arica; que el sector cordillera nunca se compró, porque ahí estaba el escenario en un comienzo; que los consumidores que compraron en el sector Arica, pasaron a estar donde estaba el escenario, pero la visión desde esta nueva ubicación era la misma, ya que seguía siendo "diagonal"; que en primera instancia había otro sector que tenía la misma visión que Magallanes y luego, después del cambio, el sector Océano y Rapa Nui tenían la misma visión diagonal; por último, que el cambio de escenario no implicó, para el consumidor, una alteración en el valor de sus entradas, ni en la visibilidad. Repreguntado, indicó que en caso de



algún cambio, suspensión o cancelación de los eventos, Ticketek otorga a los clientes un plazo de 6 meses, contados desde el día que se informó, para que se devuelvan las entradas o se cambie el sector del show; que la productora está obligada a regirse por esta política; que si el cliente devuelve la entrada, Ticketek devuelve el valor íntegro que pagó, esto es, el valor del ticket, de los cargos por servicio y del delivery, si es que se eligió esta opción; que en el caso del concierto de autos, se devolvió la totalidad del dinero a los consumidores que lo solicitaron, pero si querían hacer un cambio y la ubicación que tenían en primera instancia era de mayor valor, se hacía devolución de la diferencia; que no recuerda el número exacto de tickets que fueron devueltos, pero cree que fueron más de mil; que el documento ofrecido en el punto cuatro de la presentación de fojas 49, se refiere a los reportes que se realizaron en el área de operaciones en base a lo que les solicitó la productora, relativos al concierto de Black Sabbath, de 4 de octubre de 2013 y que según él, Ticketek devolvió 1713 entradas, la primera, el 25 de septiembre de 2013 y la última, el 17 de enero de 2014; finalmente, que los documentos ofrecidos en el punto tres de la presentación de fojas 49, corresponden a los avisos publicitarios que T4F realizó para informar el cambio de orientación del escenario y el acompañado en el punto número dos, el comunicado emitido por T4F informando dicha circunstancia. Contrainterrogado, expuso que si bien no recuerda los valores, no hubo cambios en ellos; que los sectores tampoco cambiaron; que fue el escenario el que quedó con una vista diagonal en relación con lo que se había vendido antes del cambio; que los sectores Océano y Rapa Nui eran los más lejanos, pero con una visión frontal; que Ticketek cumplió con su política, relativa a la devolución del 100% del dinero y que la condición para ello, era tener el ticket completo y que se hiciera dentro de los 6 meses, contados desde la publicación de la información con respecto al cambio.

7.- Que a fojas ciento veinticuatro y siguiente, rola la respuesta al oficio de este Tribunal, de 11 de diciembre de 2014, emitido por el representante legal de Ticket Co. SpA, que señala, que de acuerdo a los registros de la empresa, el 25



de agosto de 2013 se inició el proceso de devolución de entradas para el recital de la banda "Black Sabbath", habiéndose devuelto la última de ellas con fecha 17 de enero de 2014, agregando, que a contar de esa fecha, no se han recibido nuevas solicitudes de devolución y que la cantidad de tickets devueltos durante ese periodo, asciende a 1.713, correspondientes a las ubicaciones denominadas Arica, Cancha, Magallanes, Océano y Rapa Nui

8.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que el Sernac denunció a Time For Fun Chile S.A., por no respetar las condiciones y/o la información, que formó parte de la decisión que llevó a los consumidores a adquirir sus entradas, agregando, que el cambio de ubicación del escenario fue dado a conocer en un tiempo que no puede ser calificado de prudente, ni oportuno.

b) Que T4F justificó la modificación de la distribución de las localidades, aludiendo a problemas técnicos relacionados con la instalación del escenario, como asimismo, al hecho de haber publicado dicha circunstancia en diversos medios de comunicación, conjuntamente con la información referente al derecho de los consumidores a solicitar la devolución del dinero pagado por la entrada o bien, el cambio de ubicación, otorgando, a su parecer, un plazo más que razonable para hacerlo.

c) Que es un hecho no controvertido en autos, que la banda denominada "Black Sabbath" se presentó en Chile en el Estadio Monumental, el día 4 de octubre de 2013 y que el 25 de septiembre de ese mismo año, se comunicó oficialmente el cambio de la ubicación del escenario.

d) Que la prueba rendida en autos por T4F, resulta insuficiente para efectos de acreditar, que el cambio en la ubicación del escenario se haya debido a problemas técnicos.

e) Que la empresa denunciada tampoco probó, que efectivamente se hayan devuelto las entradas a 1.713 personas, ni que éstas o el cambio de los tickets



haya tenido lugar hasta 3 meses después de informada la modificación al espectáculo, toda vez que el documento agregado a fojas ciento nueve, no contiene ningún elemento que de fe de su veracidad y los dichos del único testigo que depuso en el presente proceso, no revisten los caracteres de gravedad y precisión suficiente que permitan formar el convencimiento de este Tribunal.

f) Que a mayor abundamiento, queda de manifiesto con los documentos agregados a fojas veintiocho y siguiente y también con el rolante a fojas ciento seis, acompañado por la propia denunciada, que los cambios o devoluciones sólo se podían hacer desde el jueves 26 hasta el lunes 30 de septiembre de 2013.

g) Que aún cuando resultase ser cierto lo señalado en cuanto a las devoluciones en las fechas indicadas, ello no exime a T4F de la obligación contraída, en orden a respetar el ofrecimiento inicial, en cuya virtud se llevó a cabo la venta de numerosas entradas.

h) Que en opinión del Juez que suscribe, el cambio de ubicación del escenario, significó una alteración de al menos dos sectores, quedando configurado éste de una manera distinta, lo que afectó la visibilidad de los eventuales asistentes, cuestión fundamental para una prestación de este tipo, toda vez que el objetivo principal es, precisamente, ver y escuchar al artista cuyo show se publicitó.

i) Que lo expuesto en las letras precedentes implicó, sin lugar a dudas, una transgresión a los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se ofreció al consumidor la prestación del servicio, debiendo, en definitiva, acogerse la denuncia en la parte resolutive de esta sentencia.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y artículo 12 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normas citadas,



SE DECLARA:

A.- Que no ha lugar a la tacha deducida contra el testigo Bahamondes Martínez.

B.- Que se condena, con costas, a TIME FOR FUN CHILE S.A., a pagar una multa de 20 UTM (Veinte Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Anótese y Notifíquese.

Rol 9973-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA IHLE KOERNER.



C.A. de Santiago

Santiago, cinco de agosto de dos mil quince.

Proveyendo a fojas 184 y 185: téngase presente.

**Vistos:**

**Se confirma** la sentencia apelada de veinticinco de marzo de dos mil quince, escrita a fojas 126 y siguientes.

Se previene que el ministro señor Rojas estuvo por condenar en costas de la instancia a la parte recurrente.

Devuélvase.

**N°Trabajo-menores-p.local-805-2015.**

Pronunciada por la **Sexta Sala**, integrada por los Ministros señor Mauricio Silva Cancino, señor Mario Rojas Gonzalez y señora Jessica De Lourdes Gonzalez Troncoso.

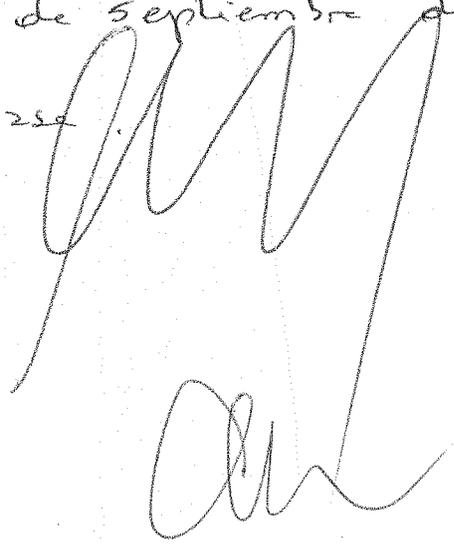
Autoriza el (la) ministro de fe de esta Illtma. Corte de Apelaciones de Santiago.

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

REGISTRADA

PROVIDENCIA a once de septiembre de dos mil e  
Cumplase.

R.P. N° 9.973-F



7 2015

UND  
:  
:  
ON:  
DE P  
FRAC