

por los señores setenta y siete

1 Santiago, a veintiuno de Noviembre del año Dos mil doce.

2 Vistos:

3 A fojas 71 ,JOHANNA SCOTTI BECERRA, Directora Regional Metropolitana de
4 Santiago del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados en calle Teatinos N°50, piso
5 2, de la comuna de Santiago, interpone denuncia contravencional en contra de "DG MEDIOS Y
6 ESPECTACULOS S.A.", RUT: 96.673.930-4, representada por CARLOS GENISO LOPEZ, ambos
7 con domicilio en calle El Coihue N°3830, de la comuna de Vitacura; y en contra de FERIA DEL
8 TIKET S.A., RUT:99.547.480-8, de nombre de fantasía FERIATIKET, en su calidad de
9 intermediaria, representada por HERNAN GONZALEZ GARAY, ambos domiciliados en calle
10 Riquelme N° 825, de la comuna de Santiago, a quienes les imputa la infracción de los artículos 3°
11 letras a) y b), 12°, 23° y 28° letras c) y d), de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos
12 de los consumidores.

13 Fundado en diversos reclamos efectuados por consumidores al Servicio
14 denunciante, tomó conocimiento que con fecha 16 de octubre de 2011 se iba a realizar en
15 dependencias del Estadio Nacional el concierto del artista internacional ERIC CLAPTON. Sin
16 embargo, después de vendida una gran cantidad de localidades y publicitado profusamente el
17 evento, la Empresa - sin explicación formal alguna- cambió la realización del efecto al Movistar
18 Arena Santiago, ubicado al interior del Parque O'Higgins, en la comuna de Santiago.

19 Producida esta situación, se recibieron diversos reclamos de consumidores, según
20 consta en FUAP 1 acompañados; a modo de ejemplo se remiten los interpuestos por Nicanor
21 Molinare 2 y Fabián Vera 3, quienes solicitaban la devolución del dinero enterado ante este
22 cambio unilateral y que, hasta el día de hoy, no han recibido solución alguna.

23 Asimismo, se remitió a DG MEDIOS Y ESPECTACULOS S.A., el Oficio Ordinario
24 N° 17.088, de fecha 14 de octubre de 2011; en este se solitaba a la Empresa, que dé cuenta de la
25 irregularidad ocurrida y de los mecanismos conforme los cuales se resarcirían los daños y
26 perjuicios sufridos por los consumidores afectados y el plazo dispuesto para ello.

27 Con fecha 4 de noviembre de 2011, se recibe respuesta por parte de DG Medios y
28 Espectáculos, quien no explica el motivo del cambio de recinto, pero reconoce que se produjeron
29 irregularidades y señala que estas se debieron principalmente a que la Empresa responsable de la

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

24 JUN 2014
SECRETARIO



1 venta de los tickets, vendió ubicaciones que habían sido entregadas como entradas de cortesía.
2 Por lo tanto el día del show algunas personas coincidieron en el mismo asiento, lo que consideran
3 no es responsabilidad de su Empresa. Agrega que ese día recibieron 47 reclamos y que se
4 solucionaron devolviendo el dinero de la entrada o entregando una ubicación mejor. Señala que
5 los reclamos recibidos con posterioridad al concierto, se encontrarían en conversación con los
6 reclamantes a fin de darles solución, que una de ellas sería la entrega de 2 tickets para otro show,
7 dándose plazo hasta el 15 de diciembre de 2011.

8 Agrega la denuncia que, como consta en documento que se acompaña se habría
9 comenzado a señalar a sus clientes que no se daría solución alguna; aún cuando ese Servicio
10 expresara que se encontraban buscando dichos medios de solución.

11 Reconoce además, que hubo personas que coincidieron en los mismos asientos,
12 no siendo capaces de dar solución alguna el día del espectáculo, dejando a los consumidores en la
13 más absoluta indefensión. También reconoce que la distancia y relación al escenario son distintas
14 a las comercializadas; que hubo locaciones que simplemente no existían ese día;

15 No reconoce ningún tipo de responsabilidad, sino que la deslinda en la Empresa
16 encargada de la venta de Tickets.

17 Expresa que el día habría dado solución devolviendo el dinero o dando mejores
18 ubicaciones, lo que según los consumidores no sería efectivo, y respecto de los reclamos
19 posteriores, a la fecha, ninguno de los consumidores ha recibido solución alguna.

20 A fojas 134, FELIPE AMENABAR ATRIA, en representación de DG MEDIOS Y
21 ESPECTACULOS S.A., formula descargos a la denuncia de autos, solicitando su completo rechazo
22 con costas, porque los hechos no han ocurrido como los plantea el denunciante, ya que su
23 representado debió cambiar el local por una razón técnica y así y todo, dio la posibilidad de
24 devolución de entradas, lo que efectivamente se materializó por 208 personas, por tanto no hay
25 incumplimiento contractual ni publicidad engañosa como se denuncia.

26 A fojas 161, NATALIA VICUÑA LAMBERT, Abogado, en representación de FERIA
27 DEL TICKET S.A., formula descargos a la denuncia, por infracción a la Ley 19.496 "Sernac con DG
28 Medios y Espectáculos S.A.", y solicita su rechazo, con costas, porque el cambio de locación se
29 debió a razones ajenas a la voluntad tanto de su representada como de la Empresa DG Medios y



COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

24 JUN 2014

SECRETARIO

doscientos setenta y nueve 279

Espectáculos S.A., que tal inconveniente fue publicitado por diversos medios y con la debida anticipación, dando todas las facilidades a las personas que desearan devolver las entradas, lo que podrían hacer en cualquier oficina de Feria Ticket, en una ventana de tiempo comprendida entre los días 28 de septiembre y 13 de noviembre de 2011, ambas fechas inclusive. Esta ventana de tiempo es bastante prolongada y se inicia casi un mes antes del evento, hasta casi un mes posterior a la realización del mismo. Rinde prueba documental.

A fojas 251, rola acta de comparendo de contestación y prueba, celebrado con la asistencia de Rodrigo Sánchez Costa, por la denunciante Servicio Nacional del Consumidor, de Natalia Vicuña Lambert, por la denunciada Feria Ticket S.A., y Felipe Amenábar por la denunciada DG Medios y Espectáculos S.A., quienes exponen:

La parte de SERNAC, ratifica la denuncia de fojas 71 y siguientes, solicitando se sancione a los proveedores denunciados, aplicando el máximo de las multas que dicha Ley contempla, con ejemplar condena en costas.

La parte denunciada de DG Medios, formula descargos por escrito, solicitando que esta sea desechada, con costas por carecer de fundamento legal, ya que su parte ha actuado con el debido profesionalismo y ha dado estricto cumplimiento a las normas legales y reglamentarias, respetando y observando los derechos que emanan de su calidad de consumidor.

La parte denunciada de Feria Ticket S.A., contesta por escrito la denuncia interpuesta en su contra por el SERNAC, solicitando desde ya su rechazo, por cuanto su representada actuó como intermediaria poniendo el debido cuidado y profesionalismo, cumpliendo las normas legales correspondientes y los supuestos que dieron origen a la denuncia fueron debido a fuerza mayor o caso fortuito imprevisible para DG Medios y en mayor medida para su representada cuya función es la venta de entradas.

Las partes rinden prueba documental.

La parte de Feria Ticket S.A., rinde prueba testimonial, comparecen María Fernanda Maquieira Borgoño y de Rosa Carolina Martínez Soto,

A fojas 264, Felipe Amenábar Atria, por DG Medios S.A., realiza observaciones a la prueba rendida por SERNAC.

CONSIDERANDO



pdos cientos ochenta 200

En relación con la parte contravencional.-

1°.-Que el artículo 14 de la Ley N° 18.287 establece el sistema probatorio de la Sana Crítica, en el cual no se aplican todas las normas de las Leyes Reguladoras de la Prueba del Juicio Civil Ordinario, toda vez que el juez puede apreciar la Prueba y Antecedentes del Proceso- que deben ser múltiple, grave, precisa, concordante y conexos, que lo lleven una convicción lógica que le convenza, teniendo como única obligación señalar las razones de orden jurídico y simplemente lógicas, científicas o técnicas que le permiten utilizar o no un determinado antecedente existente o rendido en el proceso;

2°.- Que en el establecimiento de los hechos este sentenciador no utiliza por razones jurídicas y de simple lógica las siguientes pruebas o antecedentes agregados al proceso:

A.- Los gráficos de fojas 145, 146, 154,, porque emanan de una de las partes denunciada y en la contestación de la demanda no se ha rendido otra prueba respecto de tales hechos;

B.- Los documentos agregados por Feria del Ticket de fojas 201 y 202 y siguientes, pues emanan de una de las demandadas, y firmados por el Subgerente de Feria del Ticket S.A.

C.- La declaración de Rosa Carolina Martínez Soto, quien declara ser periodista y empleada de D.G. Medios desde hace un año aproximadamente, a la fecha en que presta su testimonio;

3°.- Que no constituyen hechos controvertidos los siguientes;

A.- D.G. Medios y Espectáculos S.A contrató y publicitó un Concierto del Artista Eric Clapton a celebrarse en el Estadio Nacional con fecha 16 de Octubre de 2011;

B.- Se vendieron entradas a través de Feria del Ticket S.A. a partir del mes de Julio de 2011 (Aviso agregado a fojas 51), debiendo tenerse presente lo señalado en la letra B del considerando que antecede

C.- En el mes de Septiembre de 2011, el Diario La Tercera de la Hora publicó que el concierto se trasladaba al Movistar Arena, conservando la fecha y hora del Concierto.



COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, de 24 JUN 2014 de 12

SECRETARIO

4°.- Que, asimismo, el Servicio Nacional del Consumidor acompaña desde fojas 3 a 38, 13 Formularios de Atención al Público, en que distintas personas que adquirieron entradas para el Concierto señalado en esta resolución, reclaman, fundados en diversos hechos, tales como: Desorden absoluto derivado de cambio del recinto, al llegar media hora antes ya había gente sin poder sentarse. Había gente, aún empezado el concierto que no encontraba sus asientos; Otro consumidor que se queja que cuando llegó al recinto, sus asientos estaban ocupados por otras personas, etc.

En relación con las excepciones, alegaciones y Defensas interpuesta por DG Medios y Espectáculos S.A.

5°.- Que este Juez, en el considerando 2°, ha establecido hechos que no han sido controvertidos, pero no obstante ello, *la denunciada - D.G Medios y Espectáculos S.A.- hace una interpretación de los mismos, señalando, por ejemplo, que el cambio del lugar del concierto **fue por imposición o exigencia del artista. En otros términos imputa la responsabilidad en un tercero, cuando quien organiza el evento y celebra los contratos – que no han sido agregados al proceso- es la denunciada en esta causa como organizadora, desconociéndose los términos del mismo:***

Asimismo, respecto del hecho del cambio acompaña a fojas 173 una Traducción Auténtica que señala, en resumen, que el cambio se debe a que "Tenemos problemas técnicos en el Estadio Nacional. El desmontaje de los equipos de Justin Bieber está demasiado encima y no podemos lograr un acuerdo para tener un esquema de iluminación similar.

6°.- Que, por otra parte, basta examinar la capacidad del Estadio Nacional - aunque el espectáculo se efectuó en un sector del mismo-, para advertir que vendidas un número de entradas el cambio de escenario provoque los hechos que quienes reclamaron al Servicio Nacional del Consumidor y este último denuncia;

En efecto, si se observa la contestación de la demanda, a fojas 142 se expresa en el N° 2° que se "se espera vender · 38.000 (treinta y ocho mil) Tickets, reeditando el éxito de Octubre del año 2001, pues llenó el estadio".

Asimismo, a fojas 201 el informe de Feriaticket señala que la capacidad del

4 p de los cientos ochenta y dos 282

1 Movistar Arenas es de 12.387 - que aunque aceptada la objeción respecto del número de entradas
2 vendidas, demuestra la diversidad de capacidad de uno y otro recinto;

3 7°.- Que, establecido el hecho que el cambio de lugar – al Movistar Arenas- para la
4 celebración del concierto de Erik Clapton atendido que se habían vendido Ticket considerando la
5 capacidad del Estadio Nacional, no resultó extraño que se produjera en el Concierto, antes de su
6 inicio y durante el mismo- Amén que se otorgaron entradas de cortesía o favor-, los desordenes
7 que denuncian los consumidores al SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, los que este
8 sentenciador tiene como probados, además, con la declaración de la Periodista María Fernanda
9 Maquieira Borgoño a fojas 255 y 256;

10 8°.- Que en la especie, debe rechazarse la excepción de Fuerza Mayor que se
11 alega en el escrito de observaciones a la prueba, puesto que ello resulta inaceptable, atendido que
12 D.G Medios y Espectaculos S.A. fue la organizadora del espectáculo inmediatamente anterior del
13 artista Justin Bieber que se presentaba el día antes en el mismo Estadio Nacional y había
14 problemas de carácter técnico para colocar la nueva iluminación(Fs. 147, letra a):

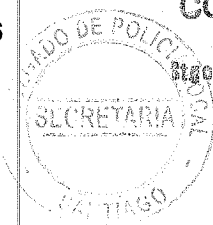
15 9°.- Que los hechos precisados en los Considerando Tercero y Cuarto de esta
16 Sentencia, configuran la contravención del artículo 23 de la Ley N° 19.496, de la que es autor la
17 denunciada D.G Medios y Espectáculos S.A., precepto que expresa:

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

22 Serán sancionados con multa de cien a trescientas unidades tributarias
23 mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos,
24 que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo
25 recinto..."

26 En relación con la denuncia a Feria del Ticket S.A.

27 10.- Que debe precisarse el hecho que esta denunciante actúa por mandato o
28 encargo de la Sociedad DG Medios y Espectáculo S.A., debiendo, en consecuencia, cumplir con
29 las instrucciones de dicha sociedad y conociendo el hecho que el espectáculo se hará en el



por los cientos ochenta y tres 283

1 Estadio Nacional con una capacidad de espectadores que supera los 38.000 asistentes, de
2 acuerdo con anteriores eventos celebrados en dicho estadio;

3 11.- Que iniciada la venta de entradas, la sociedad organizadora cambia el lugar
4 del concierto de Eric Clapton, al Movistar Arenas, con una capacidad inferior al 50 % de los
5 espectadores calculados;

6 Asimismo, consta en autos que dicha empresa- no obstante ser posterior a la fecha
7 en que se celebró el Concierto de Erik Clapton, procedió a hacer devolución del dinero a aquellas
8 personas que concurrieron a solicitar la devolución de los ticket - Fs 223 a 250-)

9 12.- Que atendido el hecho que Feria del Ticket S.A. actuaba por mandato y,
10 además, ha procedido a devolver el dinero pagados por aquellas entradas devueltas, este
11 sentenciador solamente Amonestará a Feria del Ticket S.A.

12 Y vistos, además, lo establecido en los artículos 14 y 17 de la Ley N°18.287 ; 23 y
13 50 B de la Ley N° 19.496, SE DECLARA:

14 1°.- Que se hace lugar a la denuncia del Servicio Nacional del Consumidor y se
15 condena a DG Medios y Espectáculos S.A., Rut 96.673-930-4, representada por Carlos Geniso
16 López, al pago de la suma de DOSCIENTAS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES;

17 2°.- Que se amonesta a Feria Ticket S.A.

18 Si no se pagare la multa dentro de quinto día de ejecutoriada la sentencia,
19 cúmplase con el artículo 23 de la Ley N°18.287.

20 En virtud del hecho de notificarse al Servicio Nacional del Consumidor de esta
21 sentencia, entiéndase cumplido lo dispuesto en el artículo 58 Bis de la Ley N° 19.496.

22 Notifiquese.

23

24

25 **DICTADA POR EL JUEZ TITULAR DON MIGUEL LUIS GONZÁLEZ SAAVEDRA**



[Handwritten signature]

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

7



de 24 JUN 2014 de 19

SECRETARIO



Foja: 323
Trescientos Veintitrés

C.A. de Santiago

Santiago, diecisiete de julio de dos mil trece.

A fojas 321 y 322: téngase presente.

Vistos:

Atendido el mérito de los antecedentes, **se confirma** la sentencia apelada de veintiuno de noviembre de dos mil doce, escrita a fojas 277 y siguientes, **con declaración** que se rebaja el monto de la multa que el denunciado deberá pagar a la suma equivalente a 150 U.T.M.

Regístrese y devuélvase.

Nº Trabajo-menores-p.local-57-2013.

Pronunciada por la **Tercera Sala** de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Manuel Muñoz Pardo, conformada por la Ministra suplente señora María Cecilia González Díez y el Abogado Integrante señor Hugo Fernández Ledesma.

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

En Santiago, diecisiete de julio de dos mil trece, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL



Stgo, de 24 JUN 2014 de 19.....
SECRETARIO