

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 1.994-7-2016

LAS CONDES, veinte de abril de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fs. 29 y siguientes, don **Jaime Andrés Zavala Vuletich**, c.i.n° 17.088.566-K, domiciliado en calle Los Olivos N° 12.179, casa 15, Las Condes, deduce denuncia por infracción a los artículos 3 letra b) y 32 inciso 1° de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Punto Ticket S.A.**, representado legalmente por don Danton Marcel Viñales Gómez, ambos con domicilio en calle Rosario Norte N° 555, oficina 1104, Las Condes, para que sea condenado al pago de \$1.165.000, correspondientes a \$165.000 por concepto de daño emergente y a \$1.000.000 por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas; **acción que fue notificada a fs. 39 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que con fecha 1 de septiembre de 2015 compró en el sitio web de la denunciada 3 entradas para asistir, junto a dos acompañantes, al evento “Corona Sunsets Music Festival”, a realizarse el día 5 de septiembre de 2015 en el mirador Alto Farellones entre las 14:00 y 22:00 hrs., pagando por las tres entradas la suma total de \$165.000. Que, el día sábado 5 de septiembre cuando se encontraba camino al evento, específicamente a las 16:00 hrs. en el kilómetro 12 del Camino a Farellones en el control Ermita de Carabineros, les fue prohibido el acceso por personal de Carabineros debido a que dicha ruta, al ser camino de montaña, se encontraba cerrado para los vehículos que suben, entre las

13:30 y las 20:00 hrs. Agrega que, dicha restricción horaria no le fue informada al momento de la compra como tampoco en la publicidad del evento en los medios, lo que hizo que le fuera imposible prever dicha circunstancia, en forma previa al evento. Que, producto de lo anterior no pudo asistir al evento, y en virtud de ello con fecha 5 de septiembre presentó un reclamo ante Sernac, sin obtener respuesta satisfactoria por parte de la denunciada.

A fs. 47 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de la parte querellante y demandante Zavala Vuletich, quien ratifica su querrela infraccional y demanda civil de fs. 29 y siguientes, y en rebeldía de la parte querellada y demandada Punto Ticket S.A.; rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En lo infraccional:

Primero: Que, la parte denunciante Zavala Vuletich sostiene que la denunciada habría incurrido en infracción a los artículos 3 letra b) y 32 inciso 1° de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no informar de manera oportuna sobre la restricción de acceso al camino de montaña, y al efectuar la información básica comercial sobre el servicio en idioma inglés.

Segundo: Que, la parte denunciada Punto Ticket S.A. nada señala respecto a los hechos denunciados por encontrarse en rebeldía, pese a estar legalmente notificado de las acciones interpuestas en su contra.

Tercero: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante rindió a fs. 47 y siguientes prueba testimonial con la

declaración de doña Carolina Andrea Aravena Peña y de don David Ignacio Cozmar Ramírez, testigos no tachados y legalmente examinados, y la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 1 y 2, copia impresa de correo electrónico que contiene la orden de compra 6551813; **2)** A fs. 3 y 4, copia impresa de correo electrónico que contiene la orden de compra 6551852; **3)** A fs. 5 a 7, fotocopia de 3 tickets electrónicos asociados a las órdenes de compra 6551813 y 6551852; **4)** A fs. 8 y 9, set de 2 fotografías correspondientes a la publicidad el evento en medios; **5)** A fs. 12 y 13, fotocopia de respuesta del Sernac por reclamo formulado en contra de Punto Ticket S.A., y respuesta del proveedor a Sernac; **6)** A fs. 14, fotocopia de respuesta entregada por Carabineros a requerimiento formulado por el denunciante; **7)** A fs. 15 a 28, copias impresas de capturas de pantalla del sitio web que detalla el evento Corona Sunsets Chile; **8)** A fs. 42 a 45, información correspondiente a evento consistente en partido de fútbol entre Universidad de Chile y O'Higgins; y **9)** A fs. 46, entrada para evento a realizarse el día 14 de noviembre de 2015 en Piscinas Espacio Broadway; **documentos que no fueron objetados por la parte denunciada.**

En tanto, la parte denunciada no rindió prueba alguna, por encontrarse en rebeldía.

Cuarto: Que, del mérito de la prueba rendida, especialmente de la documental consistente en órdenes de compra de tickets y fotocopia de tickets electrónicos y declaración de testigos, esta sentenciadora tiene por cierto lo señalado por la denunciante en cuanto a la compra realizada por él de 3 tickets para el evento Corona Sunsets a realizarse el día 5 de septiembre de 2015, a partir de las 14:00 hrs., en Los Zorros, El Colorado, y que por ellos pagó la suma de \$165.000.

Quinto: Que, asimismo, del análisis de la documental aparece que, en ninguna parte de ellas se informa de las limitaciones de acceso a la única ruta existente para llegar al evento materia de autos, esto es la prohibición de ocupar dicho camino de montaña para subir a los centros de montaña los días festivos y fines de semana desde las 14:00 hrs.

Sexto: Que, lo anterior se encuentra confirmado por los dichos de los testigos presentados en autos, quienes señalan que tanto en las entradas al evento, al cual ellos también asistirían, como en la información entregada por Punto Ticket no se hacía mención alguna al horario de subida y bajada de la única ruta existente para llegar al evento.

Séptimo: Que, finalmente de la documental acompañada a fs. 15 y siguientes, consistente en información de página web del evento, aparece que ésta se encuentra en idioma inglés, lo que da cuenta de una conducta en contravención a lo dispuesto en el artículo 32 inciso 1° de la Ley del Consumidor.

Octavo: Que, teniendo presente lo señalado en los considerandos precedentes, y que es un hecho cierto y de público conocimiento que la única vía de acceso al evento materia de autos, es por el camino de montaña denominado “Camino a Farellones”, por lo que necesariamente la denunciada debió informar de la existencia del cierre del camino para los vehículos que suben desde las 14:00 hrs., y teniendo presente, además, la entrega de información en idioma inglés, esta sentenciadora no puede sino concluir que la denunciada Punto Ticket S.A., incurrió en infracción a lo dispuesto en el artículo 3 letra b) y 32 inciso 1° de la Ley del Consumidor.

Noveno: Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la denuncia de fs. 29 y siguientes, interpuesta en contra de **Punto Ticket S.A.**

b) En lo civil:

Décimo: Que, teniendo presente la conclusión a que se arribó en lo infraccional del fallo, y constituyendo para el consumidor un derecho irrenunciable el ser indemnizado adecuada y oportunamente de todos los daños materiales sufridos en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 19.496, y existiendo, además, relación de causa a efecto entre el hecho infraccional cometido por la demandada y los daños sufridos por el consumidor, corresponde acoger la demanda civil interpuesta a fs. 29 y siguientes en contra de Punto Ticket S.A., y determinar el monto de las indemnizaciones solicitadas.

Décimo Primero: Que, esta sentenciadora en lo que respecta a lo solicitado por concepto de daño emergente, que en la especie corresponde a la devolución del precio pagado por las entradas materia de autos, ordena que Punto Ticket S.A. restituya a la demandante la suma efectivamente pagada por ellas, esto es la suma de **\$165.000**.

Décimo Segundo: Que, el demandante señala haber sufrido un daño moral producto del actuar de la demandada el que avalúa en \$1.000.000, y que correspondería la frustración de no poder asistir al evento y presenciar en vivo a un connotado artista internacional, que nunca se había presentado en Chile, el tiempo y planificación invertidos para asistir al evento y molestias y sufrimiento por no poder cumplir con su compromiso de llevar a sus dos acompañantes al evento.

Décimo Tercero: Que, teniendo presente que por daño moral se entiende el menoscabo moral consistente en todas las molestias, aflicciones y sufrimientos padecidos por el demandante derivadas del actuar infraccional de la demandada, traduciéndose ello en una modificación a sus condiciones normales vida, y que en autos, no se encuentra acreditado que ello se hubiere producido como tampoco que exista algún daño de tipo psicológico, esta sentenciadora rechaza lo solicitado por daño moral.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor
en su oportunidad.

ARCHIVASE en su oportunidad.



Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.

M^a Antonieta Riveros Cantuarias. Secretaria Subrogante.

