

136
Ciento
Treinta
y seis

Maipú, treinta y uno de marzo de dos mil diecisiete.

VISTOS:

1° Denuncia infraccional, en causa Rol N° 8058-2016, en procedimiento por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, interpuesta por don Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, en representación para estos efectos del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR -SERNAC-**, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, 2° piso, Comuna de Santiago, Región Metropolitana; en contra de **LOTUS FESTIVAL S.A.**, RUT. 76.219.263-9, representada legalmente por don Sebastián Meza Cerda, con domicilio en calle Dardignac N° 141, comuna de Recoleta, Región Metropolitana.

Señala en su libelo que dicho Servicio ha tomado conocimiento del reclamo efectuado por don **CARLOS ALDUNATE DONOSO**, quien indicó que con fecha 28 de enero de 2016, adquirió dos entradas VIP abono denominadas "LOLLA LOUNGE", por un valor de \$212.000.- pesos cada una, con el fin de asistir al evento denominado "LOLLAPALOOZA CHILE", el que se realizaría con fecha 19 y 20 de marzo de 2016, en el Parque Ohiggins de la comuna de Santiago. El motivo principal para adquirir las referidas entradas era la participación del artista norteamericano Snoop Dogg, el cual se presentaría en dicho festival el día domingo 20 de marzo de 2016, sin embargo, con fecha 04 de marzo del mismo, se informó mediante diversos medios de comunicación la cancelación de la presentación del referido artista. En virtud de aquello, el consumidor el mismo día mediante correo electrónico solicitó la devolución del 100% del valor de las entradas VIP adquiridas, sin embargo el proveedor responde de una manera negativa, sin darle una respuesta satisfactoria. Por lo anterior, el consumidor practicó el reclamo ante al SERNAC., para que iniciara sus gestiones de intermediador, sin embargo, nuevamente el proveedor reclamado no asumió responsabilidad alguna en los hechos.



13
Ciento
Treinta
y pie

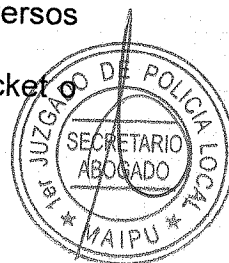
Por lo anteriormente señalado, solicita se condene a la denunciada al máximo de las multas que contempla la normativa aplicable al caso, por infracción a los artículos 3 inciso primero letra b), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

Acompaña en dicho acto los siguientes documentos -no objetados por la contraria- : 1) copia simple de formulario único de atención al público N° caso R2016W789772, de fecha 11 de marzo de 2016, emitido por SERNAC; 2) copia simple de carta "traslado", de fecha 11 de marzo de 2016, emitida por SERNAC a **LOTUS PRODUCCIONES LIMITADA**; 3) copia simple de carta "traslado con insistencia", de fecha 02 de abril de 2016, emitida por SERNAC a **LOTUS PRODUCCIONES LIMITADA**; 4) copia simple de carta "informa cierre caso proveedor no acoge", emitida por SERNAC a Carlos Aldunate Donoso; 5) copia simple de carta enviada por **LOTUS PRODUCCIONES LIMITADA** a SERNAC (2) , ambas de fecha 16 de marzo de 2016 y 05 de abril de 2016; 6) impresión de correos electrónicos, enviados por Carlos Aldunate Donoso, a Punto Ticket, de fecha 04, 07, y 11 de marzo de 2016; 7) copia simple de publicidad festival Lollapalooza Chile a realizarse el día 19 y 20 de marzo de 2016; 8) impresión de páginas web de diversos medios de comunicación; 9) lista de testigos.

2° A fojas 39, rola estampado receptorial que da cuenta de notificación de la denuncia de fojas uno y siguientes, respecto de la parte de **LOTUS FESTIVAL S.A.**

3° A fojas 41, rola declaración indagatoria de la denunciada **LOTUS FESTIVAL S.A.**, a través, de don Sebastián Meza Cerda y don Sebastián Andrés de la Barra Cuevas, en su calidad de representantes legales de la referida sociedad.

Señala que el evento denominado Lollapalooza Chile, es un festival, es decir, se trata de un espectáculo compuesto por un conjunto de representaciones musicales y culturales en donde participan numerosos y diversos artistas, durante dos días, siendo alrededor de 60 artistas, por lo cual, el ticket



p 13
Punto
Ticket
y och

entrada consiste en un derecho a asistir a este festival y no a un concierto musical de un artista en particular. Así, dado el gran número de artistas, es que pueden verificarse de manera excepcional reprogramaciones o cancelaciones de algún show, lo que ocurrió con el artista Snoop Dogg en el Festival Lollapalooza 2016, siendo este un caso de fuerza mayor, pues la cancelación no depende de la productora, sino del artista. Agrega que en los términos y condiciones del festival se informa a los asistentes que puede existir alguna reprogramación o cancelación de alguno de los eventos del festival. En razón de ello, es que no se ha incurrido en las infracciones a la Ley N° 19.496, denunciadas por el SERNAC.

4° A fojas 52, comparece don **CARLOS SEBASTIÁN ALDUNATE DONOSO**, Run. 16.661.071-0, 29 años, piloto comercial, domiciliado en Pasaje Islas Vírgenes N° 3933, comuna de Maipú, a objeto de prestar declaración indagatoria.

Señala que ratifica la denuncia de SERNAC. Señala que con fecha 28 de enero de 2016, compró vía online a través de la página web de Punto Ticket, 2 entradas para asistir al festival Lollapalooza Chile, para los días 19 y 20 de marzo, ya que se publicitaba la participación del artista Snoop Dogg, **pero no se sabía si iba a actuar el 19 o 20, razón por la que compró entradas para ambos días.** El día 04 de marzo se informa por varios medios de publicidad que había un cambio en la parrilla programática, sacando de la parrilla al referido artista por el cual adquirió las referidas entradas. Se comunicó telefónicamente al call center de Punto Ticket solicitando la devolución del dinero de las entradas y se le indicó que debía enviar un correo electrónico a la productora Lotus Festival, gestión que realizó. Así y después de muchos correos enviados sin respuesta, con fecha 11 de marzo, recibe un correo en donde se rechaza su solicitud, por las razones ya señaladas en la denuncia de autos. Que hasta la fecha no ha recibido ninguna noticia por parte de la productora, ni tampoco le han devuelto el dinero. En definitiva, no asistió al evento, no retiró las entradas.



dp 13
Punto
Tramite
y ma

5° A fojas 54, don **CARLOS SEBASTIÁN ALDUNATE DONOSO**, se hace parte en estos autos.

En mismo acto, interpone, demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de **LOTUS FESTIVAL S.A.**, individualizado precedentemente, fundamentada en los mismos hechos ya expuestos en la denuncia de autos. Reclama primeramente por concepto de Daño Emergente, la suma de \$ 424.000.- pesos. Seguidamente reclama por concepto de Daño Moral la suma de \$ 200.000.- pesos.

En definitiva, solicita se condene a **LOTUS FESTIVAL S.A.**, al pago de \$624.000.- pesos, más intereses y reajustes, con expresa condenación en costas.

Acompaña en dicho acto los siguientes documentos: 1) impresión de documento comprobante de compra, emitida por Punto Ticket, de fecha 28 de enero de 2016, 2) estado de cuenta nacional de tarjeta de crédito, emitida por Banco Santander, de la misma fecha ; 3) impresión de variada publicidad de medios de comunicación.

6° A fojas 66, rola estampado receptorial, que da cuenta de la notificación de la denuncia infraccional y demanda civil, respecto de la parte de **LOTUS FESTIVAL S.A.**

7° A fojas 114, rola audiencia de conciliación, contestación y prueba con la asistencia del apoderado Manuel Molina Plaza, en representación de la parte denunciante de SERNAC., del consumidor demandante **CARLOS ALDUNATE DONOSO** y del abogado Ignacio Riveros Muñoz, en representación de la parte denunciada y demandada de **LOTUS FESTIVAL S.A.**

La parte denunciante de **SERNAC**, ratifica denuncia infraccional, solicitando se acoja en todas sus partes, condenándose a la denunciada al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas.



f 140
ciento
cuarenta

La parte demandante de **ALDUNATE DONOSO**, ratifica denuncia y demanda civil de autos, solicita se acoja con costas.

La parte denunciada y demandada de **LOTUS FESTIVAL S.A.**, procedió contestar por escrito denuncia y demanda civil, solicitando se tenga como parte integrante de la audiencia.

Señala en su libelo, que el evento denominado Lollapalooza Chile, es un festival, es decir, se trata de un espectáculo compuesto por un conjunto de representaciones musicales, culturales y emprendedores, que se instalan en el recinto durante dos días cada año, por lo que las entradas se venden por día, o por ambos. Que el festival se realiza en países de Latinoamérica, así, Chile, Argentina, Brasil. Que pueden producirse cancelaciones de algunos de los Shows programados por causas que no son imputables a la productora, ya que las entradas se venden con una anticipación de 7 a 8 meses de la fecha de realización del evento, incluido los tres primeros meses de la venta en verde, sin publicación de quienes serán los artistas que participarán en el evento. Así, el ticket o entrada consiste en un derecho a asistir a este festival y no a un concierto musical de un artista en particular.

En cuanto a los términos y condiciones del festival, que se publican en la página web del evento, se expresa en ella que: *"Cada año se presentan decenas de bandas, instalaciones de artes, y activaciones de ONG's, emprendedores, actividades familiares y de niños, durante dos días de festival, en varios escenarios y locaciones simultáneas, razón por la cual es posible que existan reprogramaciones y cancelaciones, los que serán oportunamente informadas al público en los medios de comunicación oficial del festival, y en especial, en su página web: www.lollapaloozacl.cl*

Así los asistentes tienen conocimiento de la posibilidad de cancelar un show, situación que debe informarse, y lo que su representada ha practicado.



141
puntos
cuarenta
y uno

Que el **SERNAC.**, ha estimado que son suficientes los términos y condiciones publicados en la web de su representada, respecto de la cual se practicaron algunas observaciones, pero ninguna hace referencia a las responsabilidades por la reprogramaciones de artistas.

En cuanto a la cancelación del show de Snoop Dogg en Lollapalooza 2016, fue cancelada su participación también en Brasil y Argentina, a principios del año 2016, por causas personales; se trata de una situación de fuerza mayor.

En cuanto al actor de autos, él compró 2 entradas VIP, las más caras del festival para asistir a los días del festival y no únicamente para el día en que se presentaba Snoop Dogg, lo que demuestra que no compró sólo las entradas para ver a este artista, pues también compró para un día en que este no se presentaba. Que no hay prueba de que el motivo de la retractación del actor sea efectivamente la cancelación del artista, lo que en definitiva demuestra que el haber pedido la devolución de las dos entradas se debió a motivos personales y no por la cancelación del referido artista.

Que no existe infracción a la Ley N° 19.496, por parte de Lotus, pues ha proporcionado información veraz y oportuna, ha cumplido con su deber de profesionalidad, cumpliendo con los términos y condiciones de Lollapalooza

Finalmente alega la prescripción de la acción infraccional, toda vez que el plazo de 6 meses de esta se encuentra vencido, ya que desde la fecha de la supuesta infracción que tiene lugar con ocasión de la venta de entradas al festival, esto es, 28 de enero de 2016, se cumple el plazo pertinente el 28 de julio de 2016, el que sumado al plazo de intermediación dan como plazo único y fatal el 22 de agosto de 2016, siendo presentada la denuncia con fecha 15 de septiembre de 2016, por tanto, se encontraba vencido el plazo para su interposición.



p 142
ciento
cuarenta
y dos

En mismo acto, procede a contestar la demanda civil de indemnización de perjuicios. Señala primeramente que la acción civil esta prescrita, pues el artículo 21 de la Ley N° 19.496, señala que en cuanto a la devolución de la cantidad pagada, el plazo de 3 meses se contará desde la fecha de la factura o boleta, y no se suspende en caso alguno. Así, las entradas fueron adquiridas con fecha 28 de enero de 2016, y la acción civil se interpuso el 04 de enero de 2017, notificándose con fecha 10 de enero del mismo año ya vencido el referido plazo de tres meses. Agrega que su representada no ha ocasionado daño ni perjuicio de ninguna clase al actor.

La parte denunciante de **SERNAC**, ratifica los documentos acompañados, rolantes a fojas 14 a 36, inclusive.

La parte demandante de **ALDUNATE DONOSO**, ratifica los documentos acompañados que rolantes a fojas 57 a 63, inclusive.

La parte denunciada y demandada de **LOTUS FESTIVAL S.A.**, acompaña en parte de prueba, los siguientes documentos: 1) Carta remitida de Lotus al Sernac, con timbre de recepción de fecha 4 de febrero del año 2015, con anexo de términos y condiciones; 2) Carta suscrita por don Andrés Herrera Troncoso, jefe división jurídica de Sernac, de fecha 19 de febrero del año 2015, en respuesta a la carta enviada por Lotus el 4 de febrero de 2015; 3) certificación notarial de Términos y condiciones del Festival Lolapalooza, que figuran en la página web de dicho festival <https://www.lolapalooza.cl.com/terminos-y-condiciones/>; 4) impresión de listado de artistas que se presentan en Lolapalooza 2017, publicado en su página web <https://www.lolapalooza.cl.com/por-dia>; 5) set de impresión de páginas web de diversos medios de comunicación.

Que no se rinde prueba testifical, ni se efectúan peticiones al tribunal.

Las partes solicitan al tribunal, se fije audiencia de percepción de documentos, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 348 bis del



1143
Ciento
cuarenta
y Tres

Código de Procedimiento Civil, a lo cual el tribunal hace lugar, fijando una audiencia para tales efectos.

8° A fojas 117, comparece la parte denunciada y demandada de **LOTUS FESTIVAL S.A.**, a objeto de observar los documentos acompañados por el **SERNAC.**, en cuanto a que emanan de este propio organismo careciendo de valor probatorio, y aquellos extraídos desde medios de comunicación, no acreditan infracciones por parte de su representada. En cuanto a la documentación acompañada por el demandante civil, ellos no acreditan infracción alguna por parte de su representada a la Ley N° 19.496, pues no procede la devolución del dinero de las entradas pagadas por él.

9° A fojas 120, rola acta de percepción documental, cuyas observaciones se dan por integra y expresamente reproducidas para estos efectos.

10° A fojas 123, comparece la parte denunciante de **SERNAC.**, a objeto de objetar y observar la documentación acompañada por la denunciada y demandada de **LOTUS FESTIVAL S.A.**, en términos generales, por tratarse de documentación que corresponde al Festival a realizarse en abril del año 2017, por tratarse de documento que en nada controvierte o prueba algo en favor de la denunciada, no teniendo relevancia alguna. En misma presentación, solicita al tribunal tenga presente ciertas consideraciones de hecho y de derecho al momento de dictar sentencia. En cuanto a los hechos, reproduce lo ya expuesto en la denuncia de autos. Respecto de la contestación de la denuncia, y sobre el festival Loolapalloza, señala que es legítimo solicitar la devolución del dinero en aquellos casos en que la principal razón, es decir, el motivo que llevó a las partes a contratar, se vuelve imposible de satisfacer. En cuanto a los términos y condiciones, si bien es cierto existe la posibilidad de que un artista cancele su presentación, ello no obsta a la posibilidad de que la denunciada realice la devolución del monto pagado por el servicio y en ese sentido, la cláusula no los exonera de responsabilidad. En cuanto



144
punto
cuarenta
y cuatro

a la cancelación del show por fuerza mayor, es que conforme al mérito de los hechos expuestos, no se configura en lo absoluto, como exención de responsabilidad, puesto que la denunciada estaba en conocimiento del hecho de la cancelación del evento con más de dos semanas de anticipación, y en ningún caso significa que el deudor no pueda cumplir con su obligación. Finalmente, en cuanto a la prescripción de la acción infraccional, no es efectivo, ya que el plazo comienza a correr desde el hecho infraccional, es decir, desde que se hizo efectivo que el artista no se presentaría en el festival, esto es, 04 de marzo de 2016, por lo que el plazo de prescripción vencía el 29 de septiembre de 2016, de esta modo, la denuncia fue interpuesta dentro de plazo.

11° A fojas 132, comparece la parte denunciada y demandada de **LOTUS FESTIVAL S.A.**, a través de la abogada doña Andrea Bustos Salazar, a objeto de solicitar se tenga presente ciertas consideraciones, al momento de dictar sentencia. Que Lollapalloza, es un festival, en el que participan numerosos artistas durante dos días cada año, y la entrada consiste en derecho a asistir al festival no a un concierto en particular, de modo que no existe derecho a devolución del precio de las entradas, en el evento de cancelarse uno de los 60 shows. En cuanto a los términos y condiciones del festival, se establece que pueden producirse cancelaciones, las que serán oportunamente informadas al público por diversos medios de comunicación oficial, lo que se ha acreditado. Que el **SERNAC.**, ha estimado que son suficientes los términos y condiciones publicados en la web de su representada. En cuanto a la cancelación del show de Snoop Dogg en Lollapalloza 2016, esta fue por causas personales, siendo esta una causa de fuerza mayor. Que el actor compró dos entradas para los dos días del festival, no únicamente para el día en que se presentada el referido artista, no logando acreditarse que el motivo de su retractación sea este y no alguno personal. Finalmente, que la acción contravencional y civil se encuentran prescritas.

12° A fojas 135, se cita a las partes a oír sentencia



145
ciento
cuarenta
y cinco

CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS,
PROMOVIDAS POR LAS PARTES DE LOTUS FESTIVAL S.A. Y SERNAC.

PRIMERO: Que, como se ha señalado, la denunciada y denunciante de autos, han procedido a objetar los documentos acompañados respectivamente, en cuanto a que emanan de este propio organismo careciendo de valor probatorio, y aquellos extraídos desde medios de comunicación, no acreditan infracciones por parte de su representada, en el caso de **LOTUS FESTIVAL S.A.**, y, por tratarse de documentación que corresponde al Festival a realizarse en abril de año 2017 y de documentos que en nada controvierten o prueban algo en favor de la denunciada, no teniendo relevancia alguna, en el caso de **SERNAC**.

Que, respecto del tenor de la objeciones promovidas por las partes, esta magistrado puede observar que más que a una causal legal de impugnación, lo que se pretende invocar son cuestionamientos al valor probatorio de los documentos, apreciación esta que corresponde a una facultad privativa del tribunal, quien es quien pondera el mérito probatorio de los aludidos documentos conforme a las reglas de la sana crítica, más que en lo particular de cada uno de ellos, en su conjunto, a fin de acreditar las pretensiones del denunciante de autos, que sin perjuicio de tratarse de instrumentos privados, estima esta judicatura que su inclusión dentro de los elementos de convicción a efectos de determinar la responsabilidad eventual de la denunciada y demandada **LOTUS FESTIVAL S.A.**, resulta de toda relevancia, puesto que unido al resto de la prueba aportada sirven de antecedentes al momento de resolver la presente causa, motivo por el cual la objeción antes señalada deberá ser desestimada, tal como en lo resolutivo se dirá.



foja 146
ciento
cuarenta
y seis.

EN CUANTO A LA ALEGACIÓN DE PRESCRIPCIÓN
DE LA ACCIÓN INFRACCIONAL.

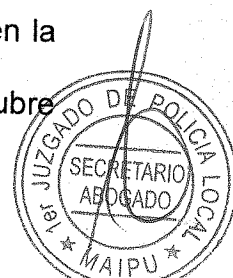
SEGUNDO: La parte LOTUS FESTIVAL S.A., señala que el plazo de 6 meses de prescripción se encuentra vencido, ya que desde la fecha de la supuesta infracción, la que tiene lugar con ocasión de la venta de entradas al festival, esto es, 28 de enero de 2016, más el plazo de intermediación ante el SERNAC., establece como plazo fatal el 22 de agosto de 2016, y la denuncia de autos fue presentada con fecha 15 de septiembre de 2016.

Que el artículo 26 de la Ley N° 19.496, señala: *"Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.*

El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo."

Que, del mérito de autos y en especial de la denuncia de fojas 1 y siguientes, se observa que los hechos que dan origen a estos autos, por infracción a la referida norma legal, han ocurrido el día 05 de abril de 2016, fecha en que la denunciada finalmente ha contestado al SERNAC., su decisión de no acceder a la solicitud del señor Aldunate Donoso, dándose por terminadas las labores de intermediación de este organismo, por lo cual, ha de continuar corriendo el plazo de prescripción pertinente,

Que, de la aplicación de simples operaciones aritméticas, es que resulta indubitado concluir que el plazo para poner en conocimiento de esta judicatura los hechos contravencionales denunciados, conforme lo señalado en la normativa precedentemente transcrita, vence sólo recién con fecha 05 de octubre



1147
ciento
cuarenta
y siete

de 2016, y según se advierte del mérito de autos, la denuncia ha sido ingresada al tribunal de manera anterior, el 15 de septiembre de 2016, es decir, dentro del plazo legal y fatal determinado por el legislador para estos efectos, lo que consecuencialmente acarrea su procedencia a objeto de admitirla a tramitación, puesto que la interposición de la presente denuncia, ha venido a interrumpir el plazo de prescripción, motivos por los cuales, es que se no se hará lugar a la alegación formulada por la denunciada, por encontrarse vigente la acción persecutoria de la responsabilidad contravencional, respecto de los hechos denunciados en estos autos.

**EN CUANTO A LA ALEGACIÓN DE PRESCRIPCIÓN
DE LA ACCIÓN CIVIL.**

TERCERO: Alega la denunciada que la acción civil está prescrita, pues el artículo 21 de la Ley N° 19.496, señala que en cuanto a la devolución de la cantidad pagada, el plazo de 3 meses se contará desde la fecha de la factura o boleta, y no se suspende en caso alguno. Así, las entradas fueron adquiridas con fecha 28 de enero de 2016, y la acción civil se interpuso el 04 de enero de 2017, notificándose con fecha 10 de enero del mismo año ya vencido el referido plazo de tres meses.

A este respecto, el artículo 21 de la Ley N° 19.496, establece un plazo de tres meses que se otorga al "consumidor – adquirente", en los casos de compras de bienes de mala calidad para solicitar la opción de la reparación gratuita del bien, o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, esto es lo que se denomina el derecho de opción, del cual es titular el consumidor, no guardando relación alguna con las acciones de carácter civil resarcitorias que eventualmente podrían generarse del incumplimiento o negligencia por parte del proveedor.

Que a este respecto, dable es tener presente que el artículo 26 de la referida norma legal establece que: "Las acciones que persigan la



14
pinto
Cuareu
y ocho

responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva". Así, la normativa legal, no establece en parte algún plazo legal, fatal y perentorio, a objeto de deducir la demanda civil de indemnización de perjuicios, de manera que este modo de extinguir las obligaciones ha de utilizarse de manera restrictiva y no admite ningún tipo de interpretación analógica, de manera que está vedado para el intérprete -juez- establecer distinciones no establecidas para estos efectos por el legislador.

A mayor abundamiento, el artículo 50 de la misma norma legal establece que en lo allí no previsto, se estará a lo dispuesto en la ley N° 18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil; y para estos efectos, la Ley N° 18.287, que establece el procedimiento sustentado ante los Juzgados de Policía Local, en su artículo 9, dispone que el Juez será competente para conocer de la acción civil, siempre que se interponga, oportunamente, dentro del procedimiento contravencional, es decir, la demanda civil de indemnización de perjuicios que procediere, deberá tramitarse de manera conjunta, sin que se establezca plazo fatal alguno para su interposición, en tanto se interponga de manera oportuna, dentro del procedimiento contravencional; supuesto fáctico que en el caso de autos se ha producido, es decir, se ha deducido la acción civil, dentro del procedimiento infraccional, ante lo cual, el tribunal ha conferido su pertinente y debida tramitación; en consecuencia, la acción civil se ha interpuesto en tiempo y forma, tramitándose conforme las normas de procedimiento pertinentes establecidas en la Ley N° 18.287

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

CUARTO: En primer término se hace necesario establecer la efectividad de la relación consumidor-proveedor, a efectos de establecer las eventuales responsabilidades que le asistan a éste último.



14
cient
cuenci
y mei

En la especie, consta en autos a fojas 26 y siguientes impresión de correos electrónicos, a fojas 57 y siguientes, comprobantes de compra y cartolas bancarias, amén de las declaraciones de las partes, instrumentos que en su conjunto, acreditan la relación comercial existente entre proveedor y consumidor. Atendido ello, se logra establecer el vínculo existente entre las partes conforme lo establece la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

QUINTO: Que, atendido el mérito de autos, las declaraciones de las partes en la audiencia de rigor, como la prueba rendida, esta magistrado determina que de acuerdo a las reglas de la sana crítica, es posible colegir responsabilidad infraccionaria respecto de la parte denunciada.

Que la parte denunciante señala que la denunciada habría infringido lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1 letra b), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por cuanto, ha actuado con negligencia y descuido en la prestación de sus servicios, ya que el señor **ALDUNATE DONOSO** adquirió dos entradas VIP por un valor de \$212.000.- cada una con el fin de asistir al evento denominado "LOLLAPALOOZA CHILE", el que se realizaría con fecha 19 y 20 de marzo de 2016, en el Parque O'Higgins, siendo el motivo principal para adquirir las referidas entradas la participación del artista Snoop Dogg, el cual se presentaría en dicho festival, el día domingo 20 de marzo de 2016, sin embargo, el día 04 de marzo de 2016 se informó la cancelación de la presentación del referido artista, de modo que, el consumidor ese mismo día mediante correo electrónico solicita la devolución del 100% del valor de las entradas VIP adquirida, sin embargo el proveedor responde de una manera negativa, no accediendo a su solicitud.

A su vez, **LOTUS FESTIVAL S.A.**, señala que el evento denominado Lollapalooza Chile, se trata de un espectáculo compuesto por un conjunto de representaciones musicales y culturales en donde participan numerosos y diversos artistas, por lo cual, el ticket o entrada consiste en un derecho a asistir a este festival y no a un concierto musical de un artista en particular; que



fr 150
ciento
pincen

pueden verificarse de manera excepcional reprogramaciones o cancelaciones de algún show, lo que ocurrió con el artista Snoop Dogg en el Festival Lollapalooza 2016, siendo este un caso de fuerza mayor, pues la cancelaciones no dependen de la productora, sino del artista. Agrega que en los términos y condiciones del festival se informa a los asistentes que puede existir alguna reprogramación o cancelación de alguno de los eventos del festival, lo que no es causal de devolución de los dineros pagados por las entradas.

Que en la especie, con ocasión de los hechos denunciados, su dinámica de ocurrencia y conforme así se ha acreditado, se ha originado un acto de comercio, celebrado en la página web de la denunciada, se ha establecido la existencia de publicitar la prestación de un servicio, una parrilla programática determinada, con artistas también determinados, en que su participación ya sea en su conjunto o en la particularidad de cada uno de ellos, es determinante para el público que al momento de tener a la vista tal programación, le define a celebrar el referido acto de comercio. En el caso de autos, señala el actor que la participación del artista Snoop Dogg en el Festival Lollapalooza Chile 2016, le fue determinante a fin de proceder de comprar las entradas y asistir al referido evento.

Que en este sentido, dable es señalar que el acto de consumo, es una sumatoria de actos individuales, que concluyen en la celebración futura de una compra venta, así, desde las primeras etapas, cuales son los tratos preliminares, hasta la entrega real o simbólica del bien o, prestación efectiva del servicio adquirido, una vez que se ha perfeccionado el referido acto.

Que, tanto la celebración del contrato propiamente tal, como los actos previos a la formación del consentimiento, no solo están protegidos por el derecho común, Código de Comercio, sino también por la Ley N° 19.496, por lo cual, en el caso de autos, las obligaciones de las partes que están principalmente determinadas por los "términos y condiciones" publicadas en la página web de la



151
ciento
cincuenta
y uno

denunciada (estatuto que se constituye como elemento de la esencia del contrato referido) deben cumplirse ya sea con el cumplimiento efectivo de la prestación o servicio adquirido, o bien cuando este se hace físicamente imposible, a través de su recta compensación y reparación. No proceder de esa manera constituye una negativa injustificada, lo que acarrearía al consumidor a sufrir una discriminación de carácter arbitraria, conducta reconocida y sancionada por la normativa en comento.

Que las condiciones ofertadas, convenidas y aceptadas reciprocamente, obligan a las partes contratantes en todo evento, no pudiendo la denunciada excusarse aduciendo razones de fuerza mayor -cuya ocurrencia y causales no se han probado de manera alguna- de modo que deberá proceder a su cumplimiento, ya sea por naturaleza, o en su defecto, por equivalencia.

Que, capital para estos efectos, es tener a la vista la impresión de los términos y condiciones, extraída e impresa desde la página web de la denunciada, la que en su parte pertinente, expresamente expone: *"Cada año se presentan decenas de bandas, instalaciones de artes, y activaciones de ONG's, emprendedores, actividades familiares y de niños, durante dos días de festival, en varios escenarios y locaciones simultáneas, razón por la cual es posible que existan reprogramaciones y cancelaciones, los que serán oportunamente informadas al público en los medios de comunicación oficial del festival, y en especial, en su página web: www.lollapaloozacl.clom. El evento no se cancelará por factores climáticos.*

A su vez, en la parte final de dicho estatuto, se establece: *"En el evento que correspondiera la devolución del dinero pagado o la compensación total o parcial del valor del ticket o las indemnizaciones que en derecho correspondiera, el afectado deberá dirigirse a la empresa Punto Ticket expresando la causa objetiva que justifique su petición, para lo cual, debe escribir*



al correo ayuda@puntoticket.cl. Ello, sin perjuicio de la eventual responsabilidad de Lotus Producciones".

152
ciento
cincuenta
y dos

Las referidas frases, obligaciones, estipulaciones mutuamente aceptadas, llevan a determinar al cliente, al consumidor, a una persona cualquiera, que lo que acaba de celebrar es un contrato de compraventa, un contrato de carácter bilateral, que genera derechos y obligaciones recíprocas para cada parte en pos de la otra, y que habiendo pagado el precio, es que la otra parte deberá proceder al cumplimiento de la prestación del servicio convenido y debidamente pagado. Que en el caso de autos, al no poder cumplirse por parte del proveedor denunciado, el cliente efectivamente ha seguido el protocolo determinando por el propio estatuto "Términos y Condiciones" por cuanto, frente a la cancelación del artista Snoop Dogg -lo que se establece como una eventualidad en el mismo estatuto- se ha dirigido a la empresa Punto Ticket expresando la "causa objetiva" que justifica la solicitud de la devolución del dinero pagado por las entradas, cual es, la no presentación del referido artista, lo que a la inversa, fue el motivo determinante para celebrar el contrato de compra venta de las entradas del evento en cuestión.

En ese sentido, la productora no ha establecido ni expresa ni tácitamente, que es lo que debemos entender por causas objetivas que justifiquen la solicitud de devolución del dinero, en consecuencia, deja entregado a la buena fe del consumidor cual será la causal objetiva que justificara su solicitud, la que en el caso de autos, no es más ni menos que la cancelación del show programado por el artista Snoop Dogg, cual fue el motivo determinante y que tuvo en vista para decidir asistir al referido espectáculo.

Así, a objeto de sustentar la tesis de la denunciante, debemos señalar que en su declaración el consumidor señala que compró 2 entradas para asistir al festival Lollapalooza Chile, para los días 19 y 20 de marzo.



ya que se publicitaba la participación del artista Snoop Dogg, pero no se sabía si iba a actuar el 19 o 20, razón por la que compró entradas para ambos días.

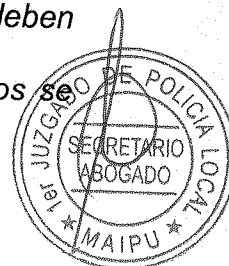
153
Ciento
cincuenta
y Tres

A este respecto, la denunciada señala a fojas 69, que en este tipo de espectáculos las entradas se venden con una anticipación de 7 a 8 meses de la fecha de realización del evento, incluido los tres primeros meses de la venta en verde sin publicación de quienes serán los artistas que participarán en el evento.

Así, conforme los antecedentes, es que es perfectamente entendible y aceptable el hecho que el consumidor dado su personal y legítimo interés de estar presente y presenciar el show del artista Snoop Dogg, quien fuere su motivo determinante y objetivo para asistir a dicho espectáculo, procediera a la compra de entradas para los dos días de duración del mismo, sobre todo si a la fecha en que se comenzó con la venta de las entradas a este, no estaba determinado el día de participación del mismo en el show.

Dable es hacer presente que debemos entender que el referido acto celebrado, se trata de un contrato de compraventa, el que en términos generales se establece como un contrato de carácter conmutativo, es decir, cuando una de las partes se obliga a hacer algo equivalente a lo que la otra parte va a hacer, es decir, el cliente ha procedido a comprar las entradas, desembolsando una cantidad de dinero determinado por la productora del evento, y esta a su vez, debe prestar el servicio ofrecido, asumiendo las responsabilidades pertinentes en caso de no prestarse este, cualquiera sea la circunstancia, pues en definitiva, no se trata de un contrato de carácter aleatorio en donde las partes establecen obligaciones que su cumplimiento depende del azar, sino que las obligaciones y su cumplimiento están plenamente determinadas.

Que, para estos efectos, necesario es tener presente lo dispuesto en el **artículo 1546 del Código Civil**, el que señala: "*Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos*



154
Cien to
Ciento
y Cuatro

expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella".

Así las cosas, en conformidad al texto legal precedentemente transcrito, es que puede establecerse que nuestro ordenamiento jurídico y en especial nuestro derecho común, instituye un principio fundamental en materia de contratación y de libertad contractual, cual es, el de la "Buena Fe", la que va dirigida tanto a la celebración del acto jurídico o contrato mismo, como también a la etapa de su ejecución. Así la buena fe, es una regla de oro, a la cual el legislador le ha otorgado el carácter de presunción de carácter legal, es decir, se acredita verificándose ciertas situaciones de carácter general conjuntamente, pero la propia ley es la que determina los casos en que esta no se presume, o bien, otorga la posibilidad a quienes alegan la mala fe, la obligación perentoria de probarla, dado que el legislador promueve la buena fe, la fidelidad al acuerdo concluido, en el tráfico jurídico contractual.

Que en razón de estas consideraciones, es que resulta absurdo entender que el proveedor pueda publicitar en su página web, la prestación de un servicio bajo determinadas condiciones, modalidades y, que en razón de determinados protocolos -que en el caso de autos no se especifican-, se reserva la posibilidad de finalmente no aceptar la solicitud de la devolución del dinero de las entradas pagadas, bajo una circunstancia en que el mismo se ha planteado como posible, respecto de un comprador que ha procedido a adquirir dichas entradas en las modalidades establecidas por el propio oferente, es decir, no resulta legal y éticamente procedente que los términos primeros ofrecidos posteriormente sean desconocidos por el mismo, por razones que utiliza discrecionalmente pero que no pueden ser arbitrarias y menos cuando el destinatario ha procedido a prestar su aceptación, procediendo a formarse el consentimiento, lo que se ha concretado en la celebración del contrato pertinente de compraventa.



155
Ciento
cinuenta
y cinco

Que, el artículo 23 inciso primero de la Ley N° 19.496, establece a su tenor lo siguiente: *"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..."*, supuesto legal que en definitiva incurre la parte denunciada, puesto que su labor precisamente es vender, y entregar la prestación del servicio adquirido, y este finalmente no se ha ni cumplido en su acordada y debida oportunidad, ni tampoco, se ha procedido a su cumplimiento por equivalencia, cual es en el caso de autos, la devolución del dinero de las entradas adquiridas.

Que, de lo expuesto en los considerandos anteriores, se desprende que la denunciada **LOTUS FESTIVAL S.A.**, incurrió en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, al actuar en forma negligente en cuanto a la falta de cumplimiento del acto de comercio celebrado entre el proveedor y el consumidor, actuando de manera arbitraria o injustificada.

En mérito de lo ya expuesto, es que se hará lugar a la denuncia de autos, tal como en lo resolutivo se dirá.

EN CUANTO A LO CIVIL.

SEXTO: En cuanto a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, interpuesta por don **CARLOS SEBASTIÁN ALDUNATE DONOSO**, en contra de **LOTUS FESTIVAL S.A.**, esta sentenciadora estima de todo derecho acogerla, puesto que se ha acreditado en autos el fundamento infraccional para ello.

En la causa que nos ocupa, la demandante alega daño emergente respecto de los gastos en que ha incurrido con motivo de la situación negligente que ha provocado la demandada. Alega como daño emergente la suma de \$424.000.- pesos.



fs 156
ciento
cincuenta
y seis

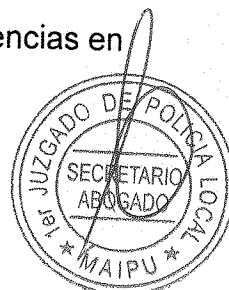
En cuanto a ello, acompaña a fojas 57 y siguientes, impresión de documento comprobante de compra, emitido por Punto Ticket, de fecha 28 de enero de 2016 y, estado de cuenta nacional de tarjeta de crédito, emitida por Banco Santander, los que dan cuenta de la compra electrónica de las entradas en cuestión, por la suma de \$424.000.- pesos.

En razón de lo anterior, se arriba a conclusión condenatoria respecto de **LOTUS FESTIVAL S.A.**, en el sentido de condenarla al pago, por concepto de daño directo avaluado prudencialmente y conforme a las normas de la sana crítica, en la suma de **\$424.000.- pesos. (Cuatrocientos veinticuatro mil pesos)**

Se deja presente que el valor por concepto indemnizatorio por daño emergente, será reajustado según serán la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de marzo de 2016 y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva, conforme lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496.

SÉPTIMO: En cuanto al daño moral alegado por el actor, habrá que tener en consideración lo dispuesto en los artículos 1437 y 2314 del Código Civil, los que señalan en su conjunto, que el daño es todo menoscabo que experimenta un individuo en su persona, o en sus bienes, y para que dicho daño merezca ser indemnizado, debe ser cierto, es decir, debe ser real y efectivo, no pudiendo ser eventual o meramente hipotético, o sea, de no haber mediado el daño, la eventual víctima estaría en una mejor posición, en definitiva, este perjuicio debió haber efectivamente ocurrido.

Para determinar esta ocurrencia, habrá que estarse a la generalidad en materia probatoria, es decir, habrá de probarse conforme las normas generales, tanto respecto de sus hechos constitutivos, como sus consecuencias en la víctima.



fp 157
cincent
y siete

Así las cosas y conforme se observa en proceso, la ocurrencia del daño moral, y sus consecuencias en el actor, no han sido respaldadas por ningún medio de prueba que sea eficaz para estos efectos, por lo cual, habrá que desestimar los argumentos a su respecto, concluyendo finalmente esta magistrado, no hacer lugar a ella.

OCTAVO: La indemnización decretada en autos, por concepto de daño emergente que deberá pagarse a don **CARLOS SEBASTIÁN ALDUNATE DONOSO**, así reajustada, se aumentará con el interés del 6 % anual, el que se calculará contado desde la fecha en que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada y hasta la fecha del pago efectivo de la indemnización, todo ello según liquidación que practicará el señor Secretario Abogado del Tribunal.

NOVENO: De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, cada parte pagará sus costas.

POR ESTAS CONSIDERACIONES, Y VISTO ADEMÁS LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULO 14, 17 Y 23 DE LA LEY N° 18.287, SE RESUELVE:

1) No ha lugar, a la objeción de documentos, promovidos por las partes de LOTUS FESTIVAL S.A. y SERNAC.

2) No ha lugar, a la alegación de prescripción de la acción infraccional y acción civil de indemnización de perjuicios, promovida por la parte LOTUS FESTIVAL S.A.

3) Ha lugar a la denuncia de autos. Condénese a LOTUS FESTIVAL S.A, al pago de una suma por concepto de multa, de 3 Unidades Tributarias Mensuales (3 U.T.M.), por infracción a lo dispuesto por los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.



f 158
ciento
cinuenta
y ocho

Si no pagare la multa dentro del plazo legal de cinco días de ejecutoriado el fallo, despáchese orden de reclusión en contra de su representante legal, por el término de quince noches, por vía de sustitución y apremio.

4) Ha lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios interpuesta por don CARLOS SEBASTIÁN ALDUNATE DONOSO, en contra de LOTUS FESTIVAL S.A., por concepto de daño emergente. Condénese a LOTUS FESTIVAL S.A., al pago de una suma de \$424.000.- pesos. (Cuatrocientos veinticuatro mil pesos), la cual será reajustada según la variación experimentada por el índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de marzo de 2016 y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

5) No ha lugar a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, por concepto de daño moral, interpuesta por don CARLOS SEBASTIÁN ALDUNATE DONOSO, en contra de LOTUS FESTIVAL S.A., de conformidad a lo expuesto el motivo séptimo del presente dictámen.

6) La indemnización decretada en autos, por concepto de daño emergente que deberá pagarse a don CARLOS SEBASTIÁN ALDUNATE DONOSO, así reajustada, se aumentará con el interés del 6 % anual, el que se calculará contado desde la fecha en que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada y hasta la fecha del pago efectivo de la indemnización, todo ello según liquidación que practicará el señor Secretario Abogado del Tribunal.

7) Conforme el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, cada parte pagará las costas.

8) Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que se encuentre firme y



PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL DE MAIPU

CAUSA ROL N°: 8058-2016

ejecutoriada, conforme a lo dispuesto al artículo 58 bis, inciso primero de la Ley N° 19.496.

dp 159
ciento
cincuenta
y nueve

Notifíquese y déjese copia.

Hecho, archívese en su oportunidad.

Rol N°:8058-2016.

LCC

Carla
Resolvió doña **Carla Torres Aguayo**, Juez Titular

Autoriza don **Mauricio Arenas Tellería**, Secretario Abogado Titular



Santiago, ocho de noviembre de dos mil diecisiete.

Proveyendo a fojas 185 y 186: téngase presente.

Vistos:

Atendido que los argumentos de la apelación no logran desvirtuar lo razonado en la sentencia del Tribunal a quo como para alterar lo que viene decidido.

En atención, también, a lo dispuesto en los artículos 465 y 472 del Código del Trabajo, **se confirma** la sentencia de treinta y uno de marzo de dos mil diecisiete, escrita a fojas 136 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-756-2017.

JENNY MARTA BOOK REYES
MINISTRO
Fecha: 08/11/2017 12:11:12

JUAN FERNANDO OPAZO LAGOS
MINISTRO(S)
Fecha: 08/11/2017 12:15:44

MAURICIO ALEJANDRO DECAP
FERNANDEZ
ABOGADO
Fecha: 08/11/2017 12:22:08

SERGIO GUSTAVO MASON REYES
MINISTRO DE FE
Fecha: 08/11/2017 13:07:46

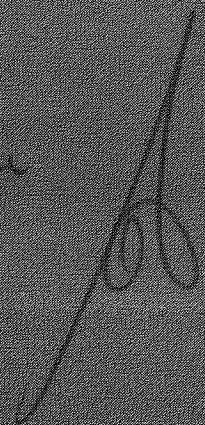


Pronunciado por la Octava Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Jenny Bock H., Ministros Suplente Juan Opazo L. y Abogado Integrante Mauricio Decap F. Santiago, ocho de noviembre de dos mil diecisiete.

En Santiago, a ocho de noviembre de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Dando la resolución precedente.

Maipú, cuatro de diciembre de dos mil diecisiete.
Cúmplase lo ordenado por la Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago.
R. 0058 - 16

Cuena

A large, stylized handwritten signature in dark ink, possibly reading 'Cuena' or similar, with a long vertical stroke extending downwards.

Kesästä / Maaloku 1721 F. 12. 11.

037858



CONDENA A LOTUS FESTIVAL S.A. A 3 DÍAS POR INFRINGIR ARTS. 12 Y 23 LAT 19.496. EN LO CIVIL.
CONDENA A LOTUS FESTIVAL S.A. A PAGAR CARGOS ALTERNATivos POR DAÑO MATERIALE 9424.000 - 50 HA
CUMPLIR POR DAÑO MORAL DÍAS 60 SUSPENSIÓN:0

A circular library stamp from the University of Michigan Library. The text "UNIVERSITY OF MICHIGAN" is curved along the top inner edge, and "LIBRARY" is curved along the bottom inner edge. In the center, the year "1964" is printed. The stamp is slightly faded and overlaps with the text "THE UNIVERSITY OF MICHIGAN" on the right side of the page.