

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**DISPONE EL INICIO DE
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO ENTRE PUNTO TICKET
S.A, LOTUS PRODUCCIONES SPA Y
EL SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00577

SANTIAGO, 14 AGO 2019

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 90, de 23 de abril de 2018, que nombró a don Lucas Del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 295 de 2019 del SERNAC, que delega funciones en Funcionarios que Indica; la Resolución Exenta N° 405/487/2019 de SERNAC, la resolución N°7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1°. Que, conforme lo dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente SERNAC, es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, representado judicial y extrajudicialmente por su Director Nacional, quien es el Jefe Superior del Servicio.

2°. Que, mediante Resolución Exenta N° 295 de 2019, se delegó, la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la protección del interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, o simplemente PVC, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos de SERNAC.

3°. Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54 H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye la facultad de iniciar los denominados Procedimientos Voluntarios Colectivos, cuya finalidad es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

4°. Que, según expresa el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 58 inciso 10°, del mismo cuerpo normativo, la gestión de los procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

del Servicio que, para estos efectos, es la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.

5°. Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes, por lo que es indispensable, que el proveedor señale expresamente su voluntad en participar en el mismo, en el plazo de cinco días hábiles administrativos contados desde su notificación, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K, en relación al artículo 54 R, de la ley ya citada.

6°. Por su parte, se debe advertir al proveedor que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, que se inicia de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor en la especie, condicionado a la aceptación del proveedor según lo indicado en el numeral anterior, se encuentra reglado por las normas de la LPC y por la Circular Interpretativa contenida en la Res. Exenta N° 432 de fecha 27 de junio del año 2019, dictada en virtud de la facultad indicada en el artículo 58 letra b) de la LPC, y que verifica ciertos principios básicos que lo infunden y regulan, cuales son: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y estricto resguardo la información y antecedentes sensibles o reservados proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

7°. Que, de acuerdo a estudios e investigaciones realizadas por las unidades especializadas de este Servicio, existen antecedentes que darían cuenta del incumplimiento por parte de los proveedores incluidos en la presente resolución de apertura, de obligaciones legales que conllevarían la afectación patrimonial de los consumidores. Dicha situación se refiere al incumplimiento de las obligaciones contenidas en los artículos 3 inciso primero letra b) y e), 12 y 23 inciso primero, todos de la Ley N° 19.496, tanto en orden a informar eficazmente a los consumidores sobre los derechos que le asisten en aquellos casos que existieren saldos remanentes en las pulseras que los consumidores usaron en el contexto del sistema "Cashless" establecido por los proveedores para el evento Lollapalooza, cuya última versión se realizó en el interior del Parque O'Higgins los días 29, 30 y 31 de marzo de 2019, como el deber de restituir la totalidad de las sumas de dineros retenidas en las pulseras mencionadas, una vez finalizado el evento denominado Lollapalooza, realizado en Chile, situación que no se produjo, por lo que constituiría a todas luces un enriquecimiento sin causa o injusto por parte del proveedor, en perjuicio patrimonial directo del consumidor.

8°. Que, las situaciones antes descritas, configurarían una eventual afectación a los derechos de los consumidores, ya que de acuerdo a la información que obra en poder de esta repartición pública, el deber de proveer información sobre dichas acreencias y el reintegro efectivo de las mismas, que trata el numeral anterior, no se ha verificado íntegramente para la totalidad de los consumidores a la fecha, por lo que dichas sumas de dinero se adeudarían a los consumidores. Lo anterior, que incumbe a las funciones del SERNAC en virtud de la legitimidad activa que le atribuye la legislación para interponer acciones en resguardo del interés colectivo y difuso de los consumidores, particularmente en lo referido a interponer acciones con efecto *erga omnes* de distinta naturaleza, a saber, de cese de la conducta infraccional, restitutorias, indemnizatoria y de nulidad de cláusulas o estipulaciones contractuales. En particular, por lo señalado, se verían afectados los intereses colectivos o difusos de los consumidores, habida cuenta de que la situación descrita, importaría el

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

incumplimiento de deberes generales de profesionalidad exigidos en la legislación de consumo, relacionados con los derechos a la información veraz y oportuna, y a la reparación e indemnización adecuada y oportuna, de acuerdo a lo prescrito en los artículos 3 inciso primero letra b) y e), 12 y 23 inciso primero de la Ley N° 19.496, respecto al deber de informar veraz y oportunamente los derechos que le asisten a los consumidores, así como la restitución efectiva, con los intereses y reajustes que corresponden, de los montos pagados por los consumidores y retenidos en las pulseras proporcionadas por la organización en el contexto del sistema "Cashless", sistema que ha impuesto el proveedor para que los consumidores adquieran productos en el festival denominado Lollapalooza.

9°. Que, en este estado de cosas, SERNAC ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo, esta vez, con su representada, **PUNTO TICKET S.A Y LOTUS PRODUCCIONES SPA** en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

10°. Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el SERNAC persigue obtener tanto la corrección de los procesos restitutorios e informativos correspondientes, así como la restitución efectiva de aquellos montos retenidos en las pulseras utilizadas por los proveedores en el contexto del sistema "Cashless" en el festival denominado "Lollapalooza", y que corresponda por cada uno de los consumidores afectados, a través de una solución que sea proporcional, basándose para ello en elementos de carácter objetivo, debiendo **PUNTO TICKET S.A Y LOTUS PRODUCCIONES SPA** acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación por parte de este Servicio, además del ajuste de los "Términos y Condiciones", aparejado de una mejora en las prácticas del sistema de pagos en los eventos que en lo sucesivo se organicen o gestionen por los proveedores individualizados, y la implementación de mecanismos expeditos en relación a la devolución de los saldos remanentes en las pulseras, incluyendo los plazos de restitución.

RESUELVO:

1°. **DÉSE INICIO**, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección de los intereses colectivos o difusos de los consumidores con los proveedores, **PUNTO TICKET S.A** Rol Único Tributario N° 76.510.420-3 representada legalmente por don **PAULO ATIENZA YAÑEZ** con domicilio en Alonso de Córdova 5320, oficina 2001, Piso 20, Las Condes, Santiago, Región Metropolitana, y **LOTUS PRODUCCIONES SPA**, Rol Único Tributario N° 76.510.420-3, representada legalmente por don **SEBASTIAN MEZA CERDA**, con domicilio en Dardignac N° 141, Recoleta, Santiago, Región Metropolitana, con la finalidad de llegar a un acuerdo compensatorio o reparatorio, universal y objetivo para los consumidores, respecto a los hechos indicados en el considerando séptimo y octavo de esta resolución.

2°. **DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, de acuerdo al artículo 54 H inciso 5°, de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor de la resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la resolución de término del mismo.

3°. **TÉNGASE PRESENTE** que el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil,

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

desde la notificación de la presente resolución, el que podrá ser prorrogado por sólo una vez, hasta por tres meses, por resolución debidamente fundada.

4°. TÉNGASE PRESENTE que la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir, para lo cual, en respuesta a la presente resolución, deberá individualizarse al apoderado, acompañando el respectivo mandato donde conste la citada facultad para transigir, obligando a su mandante.

5°. NOTIFÍQUESE la presente resolución, mediante carta certificada, a los proveedores **PUNTO TICKET S.A** Rol Único Tributario N° 76.510.420-3 representada legalmente por don **PAULO ATIENZA YAÑEZ** con domicilio en Alonso de Córdova 5320, oficina 2001, Piso 20, Las Condes, Santiago, Región Metropolitana, y **LOTUS PRODUCCIONES SPA**, Rol Único Tributario N° 76.510.420-3, representada legalmente por don **SEBASTIAN MEZA CERDA**, con domicilio en Dardignac N° 141, Recoleta, Santiago, Región Metropolitana, adjuntando copia íntegra de la misma, en conformidad a lo dispuesto en los artículos 54J y 54K de la Ley 19.496; 45 y siguientes de la Ley N°19.880.

6°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA, que el SERNAC no ha ejercido acciones colectivas, respecto de los mismos hechos materia de esta presentación.

7°. TENGASE PRESENTE, que el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo que por este acto se inicia, asimismo, señalará una dirección o casilla de correo electrónico, que para todo efecto será el medio de comunicación oficial, entre el Proveedor y este Servicio, junto con precisar, que no ha sido notificado de acciones colectivas respecto de los mismos hechos indicados en la presente resolución de apertura.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE


Fabiola Schencke Aedo
FABIOLA SCHENCKE AEDO
COORDINADORA PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR