

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS  
TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA  
EL TÉRMINO FAVORABLE DEL  
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO  
COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO  
NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y LOS  
PROVEEDORES LOTUS FESTIVAL Y  
PUNTOTICKET CONFORME  
RESOLUCIÓN EXENTA N° 577/2019.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 0229**

**SANTIAGO 05 MAR 2020**

**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; Resolución Exenta RA N° 405/487/2019 de SERNAC; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

### **CONSIDERANDO:**

1°. Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2°. Que, con fecha 14 de agosto del año 2019, se dictó la resolución de Apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, con los proveedores Lotus Producciones SpA, **en adelante Lotus** y Puntoticket S.A, **en adelante Punto Ticket**, por las razones que en dicho acto administrativo se detallan. Ello, por cuanto de la evaluación de los antecedentes efectuados por esta Subdirección, existirían indicios de afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores y, eventuales contravenciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, indicados en aquella.

3°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, ambos proveedores, oportunamente, manifestaron por escrito su voluntad de participar en el

## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

procedimiento individualizado precedentemente. Asimismo, el proveedor Lotus Producciones SpA hizo presente a este Servicio que, la razón social del proveedor que organiza el Festival Lollapalooza es "Lotus Festival SpA" (en adelante Lotus) sociedad esta última que se dio por notificada y aceptó participar en este procedimiento.

4°. Que, con fecha 06 de septiembre del 2019, SERNAC con Lotus y Punto Ticket iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron los apoderados de ambos proveedores, quienes acreditaron tener facultades para transigir, adecuadamente.

5°. Que, el SERNAC declaró la reserva de todos los antecedentes acompañados por Lotus y Punto Ticket, conforme lo previene el artículo 54 O de la Ley N° 19.496, respecto de los documentos acompañados, de manera conjunta por ambos proveedores, con fechas 14 y 18 de octubre del 2019, y que consta en la Resolución Exenta N° 866, de fecha 05 de noviembre del año 2019.

6°. Que, el SERNAC mediante Resolución Exenta N° 941, del 26 de noviembre del 2019, prorrogó de oficio, por una sola vez y por el plazo de tres meses, la duración del procedimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, fundándose para ello, en la causal de "*necesidad de mayor tiempo de revisión de los antecedentes*".

7°. Que, para efectos del acuerdo contenido en el considerando 9° a que se hará referencia en la presente resolución, se tuvo en especial consideración las comunicaciones del proveedor efectuadas durante los meses de febrero y marzo del año 2020.

8°. Que, durante la tramitación de este Procedimiento Voluntario Colectivo, el SERNAC dio cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 54 L y 54 N, ambos de la Ley N° 19.496, publicándose en el sitio web de este Servicio Público la manifestación por la cual el proveedor aceptó someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo, el estado de éste y la solución ofrecida por el proveedor.

9°. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, los términos del acuerdo alcanzado entre el SERNAC y los proveedores Lotus y Punto Ticket, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

### **ACUERDO**

#### **I. Consumidores comprendidos en el presente Acuerdo**

El presente Acuerdo, en adelante "Acuerdo", beneficiará al universo total de consumidores asistentes al Festival Lollapalooza, en adelante "El Festival" ediciones de los años 2018 y 2019, en aquellos casos donde existen saldos

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

no devuelto de las pulseras que se utilizaron en dichos eventos, bajo el sistema de pago "Cashless".

De esta manera, los consumidores comprendidos en el presente Acuerdo corresponden a aquellos que:

Hubiesen portado pulseras del sistema *Cashless* para los festivales Lollapalooza de las versiones años 2018 y/o 2019; y/o comprado entradas, para tales eventos según se describirá en el proceso de implementación del presente Acuerdo, señalado en los numerales III, IV y VII y demás pertinentes de este documento. Para los efectos de determinación del universo de consumidores beneficiados a quienes corresponderá la devolución de los saldos de dineros de las pulseras conforme a lo que se describirá más adelante respecto de los Subgrupos 1 y 2 se aplicará la auditoría descrita en el numeral VII.

Como antecedente referencial, se hace presente que durante la tramitación del presente procedimiento los proveedores informaron a este Servicio que **las órdenes de compra de entradas al Festival Lollapalooza alcanzan las 101.872, incluyendo los Festivales de las versiones años 2018 y 2019**, todo lo cual será objeto de auditoría según se describe en el presente instrumento.

### II. Del cese de la conducta.

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 54 P, N°1 de la Ley N° 19.496, que dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "1. *El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.*", se establece lo siguiente:

Los proveedores Lotus y Punto Ticket se comprometen, desde ya, conjuntamente a acreditar mediante una auditoría externa, el cumplimiento de las medidas que se implementarán en orden a otorgar a los consumidores una información veraz y oportuna respecto del proceso de devolución de los saldos existentes de las pulseras que se utilizarán bajo el sistema de pago "Cashless", como así también, el cumplimiento de las medidas que se implementarán para los consumidores en las versiones futuras del Festival Lollapalooza.

Para lo anterior, Lotus y Punto Ticket deberán informar a los consumidores antes, durante y después del desarrollo de la próxima edición del Festival Lollapalooza, el derecho que le asiste a éstos en cuanto a la solicitud del saldo existente que quede en las pulseras que se utilizan bajo el sistema de pago *Cashless*, como asimismo de cuáles son todas las opciones de devolución de éstos.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- **"Próxima versión del Festival"**: Respecto **del Festival** que se realice con posterioridad a los ejecutados en las versiones de los años 2018 y 2019 (en adelante **"próximo Festival, o próxima versión del Festival"**) Lotus y Punto Ticket acreditarán a este Servicio dar cumplimiento a las siguientes medidas:

- 1.- El envío de un correo electrónico dentro de los 7 días corridos anteriores a la celebración del Festival y otro correo electrónico, una vez terminado el Festival, con anterioridad al inicio del proceso de devolución, a todos los compradores de entradas al Festival que tengan registrados sus correos electrónicos, para informarles cabalmente respecto del funcionamiento del sistema *Cashless* y, en especial, la forma en la que pueden solicitar la devolución de los saldos de dinero.
- 2.- La publicación de comunicaciones del mismo tenor, descrito en el numeral anterior, durante el Festival, en todos los centros de carga *Cashless* ubicados al interior del recinto del evento.
- 3.- La realización de publicaciones a modo recordatorio a través de las redes sociales del Festival y de los proveedores participantes en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, los días posteriores al Festival.
- 4.- La proyección de un recordatorio sobre la información del derecho a solicitar la devolución de saldos de las pulseras, en las pantallas de los escenarios principales del evento, de manera previa y posterior a los shows principales, los días que dure del evento.
- 5.- Modificaciones a la aplicación de celular ("app") de Lollapalooza, para que así, el tenedor de la pulsera- o sistema que lo reemplace- pueda ingresar sus datos y solicitar su devolución, hasta 7 días corridos posteriores al término del Festival a través de este medio. Se entenderá para estos efectos como tenedor de la pulsera aquella persona portadora de la pulsera *Cashless* con independencia de quien compre la entrada.
- 6.- Los consumidores, conforme al numeral anterior, tendrán un plazo de 3 meses, contados desde que se inicia el período de devoluciones para ingresar datos adecuados y suficientes y solicitar la devolución del saldo existente, en el sitio web que informen los proveedores a los consumidores. La devolución se realizará en la cuenta bancaria que cada consumidor haya indicado dentro de un plazo de 10 días hábiles desde el ingreso de la respectiva solicitud.

-**Festivales posteriores al "próximo Festival"**: Sin perjuicio de las medidas que se describieron precedentemente, Lotus y Punto Ticket se comprometen a, en caso de seguir operando con el sistema *Cashless*

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

optimizar el sistema de devolución de los saldos del Festival Lollapalooza que sean realizados después de la próxima versión de éste considerando adicionar las siguientes medidas:

- Recopilar la información bancaria de los tenedores de la pulsera- o sistema que lo reemplace, de modo que los consumidores puedan señalar con total libertad en qué cuenta bancaria quieren que se les realice la devolución, para ello:
- Al momento de realizar la compra de la entrada al Festival o recarga de saldo en las pulseras o sistema que lo reemplace, se informará de la importancia de registrar los datos del tenedor de cada pulsera para así poder obtener una devolución automática del saldo de la pulsera una vez finalizada cada edición del Festival Lollapalooza.
- Con anterioridad al evento, se enviará un correo electrónico a todos los compradores de entradas, para reiterar la información anterior.
- En el evento que el consumidor asistente, haya ingresado sus datos bancarios adecuados y suficientes para efectos de la devolución, esta se hará efectiva dentro del plazo de 15 días hábiles siguientes al último día del Festival.

### III. De las compensaciones y devoluciones:

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 54 P, N° 2 de la Ley N° 19.496, que establece que los términos del Acuerdo deberán contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "2. *El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda*" se dispone lo siguiente:

#### **Monto por concepto de costo del reclamo:**

Respecto del costo del reclamo Lotus y Punto Ticket se comprometen a compensar con la suma de **0,15 Unidades Tributarias Mensuales**, a todos aquellos consumidores que presentaron un reclamo por los hechos objeto de este procedimiento ante SERNAC. Para estos efectos, se considerarán todos los reclamos que ingresaron hasta el día previo a la consulta contemplada en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496. El valor de la UTM será el correspondiente al día del pago del costo del reclamo.

El costo del reclamo se pagará a través de vales vistas bancarios nominativos los que deberán estar disponibles para cobro en un banco de la plaza determinado por los proveedores. La auditoría externa deberá determinar el hecho de haber disponibilizado los proveedores estos vales vistas, lo que deberá realizarse dentro del plazo anterior a la evacuación del

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Informe de Auditoria que se refiera a la devolución de los saldos de las pulseras, conforme a lo previsto en el N° VII del presente acuerdo.

### **A fin de distribuir y devolver la suma existente en las pulseras del Festival Lollapalooza de las versiones años 2018 y 2019, se establece lo siguiente:**

#### **A. Apertura de un período extraordinario de devolución de los saldos de las pulseras de los consumidores asistentes al Festival Lollapalooza, ediciones 2018 y/o 2019 (Subgrupo 1):**

Lotus y Punto Ticket procederán a la apertura de un período extraordinario de devolución íntegra del saldo existente de las pulseras del sistema de pago *Cashless*, que se utilizaron durante las ediciones 2018 y 2019 del Festival Lollapalooza, de esta manera, todos aquellos consumidores que sean actualmente tenedores de la pulsera con un saldo sin cobrar, pueden solicitar la devolución íntegra de éste a un valor reajustado y con intereses<sup>1</sup>

Para hacer efectiva la devolución, el consumidor deberá proceder a ingresar a la vía digital que establezcan los proveedores (enlace/formulario/ casilla u otra afín) que se dispondrá en el correo informativo que se enviará por parte de los proveedores, o bien, mediante la aplicación de celular ("app") de Lollapalooza, indicando el código de la pulsera y datos bancarios necesarios de la cuenta a la cual debe realizarse la devolución. Los consumidores serán responsables de ingresar sus datos correctamente y respecto de cuentas bancarias vigentes.

Este período de devolución extraordinario se encontrará vigente hasta el día 30 de junio del año 2020 y, la devolución se hará efectiva dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde que el consumidor complete correctamente el formulario ya mencionado.

---

<sup>1</sup> Respecto de la aplicación del reajuste conforme a lo previsto en el artículo 27 de la ley 19.496 se aplicará la variación experimentada por el IPC entre el mes anterior a la fecha en que se generó el derecho a solicitar la devolución del saldo por cada consumidor en el periodo original de devolución de saldo para cada festival tanto del año 2018 como del año 2019, y el mes precedente a aquel en que la restitución se haga efectiva. Respecto de los intereses, se considerará la tasa de captación promedio del sistema financiero reajutable informada por el Banco Central, en que se generó el derecho a solicitar la devolución del saldo por cada consumidor calculado desde el vencimiento del periodo original de devolución de saldo para cada festival tanto del año 2018 como del año 2019 hasta la fecha de pago efectivo. Esta tasa, se informa como porcentaje anual llevada a su proporción mensual, por lo que, para cada mes, se calculará la tasa como porcentaje mensual. En consecuencia, para obtener el monto total a devolver respecto de cada consumidor con saldo en su pulsera, se reajustará el saldo y se aplicará interés.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **B. Determinación del Subgrupo 2:**

Una vez finalizado el proceso anterior, no se habilitará un nuevo plazo de devolución para el Subgrupo 1. De esta manera, con el dinero no restituido correspondiente a los saldos de las pulseras del Festival de los años 2018 y 2019 se procederá a determinar el monto promedio que beneficiará al Subgrupo 2 de acuerdo a lo que se dirá a continuación:

En el evento que, una vez transcurrido el plazo previsto en el numeral anterior, existan saldos pendientes de devolución, Lotus y Punto Ticket procederán a determinar a cuánto asciende el monto global final del saldo no cobrado de los saldos de las pulseras que se utilizaron en el sistema *Cashless* del Festival de las versiones años 2018 y 2019 reajustado y con intereses, conforme al mecanismo ya descrito en el presente instrumento.

Para estos efectos, los proveedores realizarán el siguiente proceso de distribución:

- Se determinará por parte de Lotus y Punto Ticket a cuánto asciende el **monto promedio del saldo del dinero de las pulseras, cuya devolución no fue solicitada por los consumidores**. Para este efecto, se deberá tener en consideración la siguiente fórmula: Monto total de dinero no devuelto a esta fecha de los Festivales Lollapalooza, ediciones 2018 y 2019 reajustado y con intereses de acuerdo al mecanismo para este cálculo menos el monto que se haya entregado al Subgrupo 1, dividido por la cantidad total de consumidores que, teniendo saldos en las pulseras, no se les restituyó.
- Una vez determinado este monto promedio del saldo de dinero, Lotus y Punto Ticket, procederán a, dentro del mes de julio del presente año, a realizar las devoluciones de éste saldo promedio a todos aquellos consumidores que ingresaron los datos de la compra de entradas al Festival versión años 2018 y/o 2019 y aporten sus datos bancarios en la vía digital que se encontrará en el correo informativo ya mencionado.
- Asimismo, se procederá por parte de Lotus y Punto Ticket, a partir del mes de agosto del presente año, a la devolución automática del saldo promedio a todos aquellos consumidores que formando parte del Subgrupo 2 no hubiesen ingresado sus datos bancarios, pero, hubiesen realizado la compra de entradas del Festival versión año 2018 y/o 2019 mediante los sistemas *online* habilitados y hayan pagado con tarjeta de crédito bancaria, cumpliendo ambos requisitos.
- El proceso total de identificación y pago de los consumidores comprendidos en el Subgrupo 1 y Subgrupo 2 se ejecutará en la forma y

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

plazos previstos en el apartado sobre la "implementación" del presente instrumento.

### C. Remanente:

Con todo, en el caso que, aplicado el proceso anterior de devolución al Subgrupo 1 y 2, quede un saldo de dinero, respecto de los Festivales Lollapalooza de los años 2018 y 2019, no restituidos a los consumidores, por cualquier causa, se procederá a formar un "remanente", conforme se dispone en este mismo instrumento, y se le dará el destino que se indica en el artículo 53 B de la Ley N° 19.496, el cual, en el plazo de 2 años vencido el plazo contemplado para la devolución del Subgrupo 2, se enterarán al fondo establecido en el artículo 11 bis de la Ley N° 19.496.

### **Del monto de devolución promedio estimado por consumidor:**

Si bien el monto efectivo que cada consumidor recibirá en definitiva, dependerá de si éste forma parte del Subgrupo 1 -caso en el que se le devolverá el monto que efectivamente tenga en su(s) pulsera(s), reajustado y con intereses, según se ha indicado-; o, del Subgrupo 2 -caso en el que se le devolverá el monto promedio que quede luego de hacer las devoluciones al Subgrupo 1, **se estima un monto promedio aproximado a devolver a cada consumidor beneficiado por este Acuerdo la suma de \$3.000 (tres mil pesos).**

### **IV. Comunicación y Forma de Pago.**

Previo a materializar el pago de las sumas comprometidas y explicadas en el punto III letras A y B del presente Acuerdo, Lotus y Punto Ticket, enviarán con fecha 1 de abril del presente año, un correo electrónico a todos aquellos consumidores que compraron entradas a través de los sistemas *online* habilitados y, de los cuales se tenga el dato que se requiere para el envío de la mencionada comunicación, **explicando en ella, la solución, el procedimiento, la vía digital dispuesta para implementar la devolución y plazo dispuesto para su implementación.** Dicha comunicación previo a su despacho, deberá ser validada por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC.

Adicionalmente y, en el mismo contexto y fecha mencionada, se procederá a informar la solución, procedimiento y plazo de implementación a través de avisos publicados en: **a)** la página del sitio web de Lotus, Punto Ticket y del Festival Lollapalooza; y **b)** los módulos de información a clientes. El texto de los referidos avisos deberá ser validado por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **V. La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos.**

Conforme lo dispuesto en el artículo 54 P, N° 3 de la Ley N° 19.496, se establece que el Acuerdo, además, deberá contener: "3. *Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos.*"

En este sentido, la solución propuesta **es proporcional al daño causado**, toda vez que contempla una metodología de devolución que abarca a todo el universo de consumidores afectados con la existencia de los saldos de las pulseras que funcionan bajo el sistema *Cashless* respecto de las ediciones de Festival Lollapalooza 2018 y 2019. Así, en primer término, se beneficia al tenedor de la pulsera de dichas ediciones del Festival; y, luego, se beneficia a aquellos que hayan comprado entradas al Festival en sus ediciones 2018 y/o 2019.

La **solución acordada está basada en elementos objetivos** por cuanto en su determinación cumple con todos los estándares técnicos y metodológicos para la evaluación de perjuicios económicos de carácter colectivo. En este sentido, el Acuerdo contempla la devolución de los saldos existentes de las pulseras a todo el universo de consumidores descritos previamente, en virtud del orden de prelación que se mencionó en el punto III letras A y B del presente Acuerdo y en donde, finalmente, habiéndose agotado las gestiones posibles para la identificación y devolución a todos los consumidores beneficiados y en caso de que luego de las restituciones siga existiendo un saldo y habiendo transcurrido el período que la ley establece, estos saldos no devueltos serán destinados al fondo concursable descrito en el artículo 11 bis de la Ley N° 19.496.

Asimismo, se deja constancia que en la especie se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496 que establece "*Durante la tramitación del procedimiento las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L*".

En efecto, la propuesta de los proveedores Lotus y Punto Ticket, fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas observaciones fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. En tal sentido, las observaciones recogidas fueron tenidas en consideración para el resultado final del procedimiento.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Finalmente, se establece expresamente que los términos establecidos en este Acuerdo responden únicamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, y no son vinculantes al actuar del Servicio Nacional del Consumidor ni para Lotus y Punto Ticket en ningún otro caso.

### **VI. De la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo y el procedimiento por el cual los proveedores efectuarán las devoluciones, compensarán o indemnizarán a los consumidores afectados.**

El artículo 54 P, N° 4 de la Ley N° 19.496, establece que el Acuerdo, además, deberá contener: "4. *La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.*"

Respecto de la forma en que Lotus y Punto Ticket harán efectivos los términos del Acuerdo y, el procedimiento por el cual los proveedores efectuarán las medidas descritas en el punto III, letras A y B del presente, será de acuerdo al siguiente cronograma<sup>2</sup>:

- 1) Con fecha 1 de abril del año 2020 Lotus y Punto Ticket enviarán un correo electrónico informativo del presente Acuerdo a todos aquellos consumidores que adquirieron entradas para el Festival Lollapalooza, ediciones años 2018 y 2019 en los términos establecidos en el punto IV del presente instrumento. Asimismo, con esta misma fecha se publicarán avisos comunicando las medidas y soluciones a implementar, en la página web de Lollapalooza, Lotus y Punto Ticket.
- 2) Con fecha 2 de abril de 2020 se iniciará el período extraordinario de devolución del **Subgrupo 1**, esto es que los tenedores de las pulseras del Festival Lollapalooza ediciones 2018 y/o 2019 puedan solicitar la devolución íntegra del saldo

---

<sup>2</sup> Se deja constancia que las partes en el presente procedimiento voluntario colectivo acuerdan proceder con las medidas de implementación de la devolución de los saldos y las vías informativas destinadas al efecto, en las fechas que se describen en el cronograma descrito en este numeral, toda vez que, de esta forma se **facilita en favor de los consumidores** la homologación respecto de la información sobre la devolución de saldos de las pulseras, así como los procesos mismos de devolución que aplicarán los proveedores, para las ediciones del Festival Lollapalooza posteriores a los años 2018 y 2019, en relación con los festivales realizados en dichos años, cuya devolución es objeto del presente procedimiento, **todo lo cual es sin perjuicio del efecto erga omnes** que se solicitará en el tribunal correspondiente conforme lo previsto en el título V del presente Acuerdo.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

de éstas. Este período extraordinario se encontrará vigente hasta el día 30 de junio del año 2020, y la devolución se hará efectiva dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde que el consumidor complete correctamente en la vía digital que se señalará en el correo informativo ya mencionado.

- 3) Asimismo, el 2 de abril del año 2020, comenzará el período para que, los compradores de entradas para el Festival Lollapalooza, ediciones 2018 y/o 2019 ingresen sus datos en la vía digital que se indicará en el correo informativo ya mencionado, para efectos de la devolución del monto promedio que se aplicará en beneficio de los consumidores a quienes corresponde.
- 4) Durante el mes de julio del año 2020 Lotus y Punto Ticket devolverán el monto promedio para todos aquellos consumidores que formen parte del **Subgrupo 2** y hayan ingresado correctamente los datos de compra y sus datos bancarios en la vía digital dispuesta para tal efecto.
- 5) Durante el mes de agosto del año 2020 Lotus y Punto Ticket realizarán la devolución automática de monto promedio ya descrito en el presente acuerdo, a todos aquellos consumidores que formando parte del **Subgrupo 2**, no hubiesen ingresado sus datos bancarios, pero hubiesen realizado la transacción de compra mediante los sistemas online habilitados y hayan pagado con tarjeta de crédito bancaria, ambos requisitos copulativos.
- 6) En el mes de septiembre del año 2022 se enterarán los montos no transferidos ni reclamados al fondo establecido en el artículo 11 bis de la Ley del Consumidor.
- 7) El costo del reclamo será pagado en la forma y plazo previsto en el presente instrumento.

### **VII. De la acreditación de la implementación del Acuerdo.**

El texto del artículo 54 P, N° 5 de la Ley N° 19.496, se establece que el Acuerdo, además, deberá contener: "5. *Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.*"

Dentro de este contexto, Lotus y Punto Ticket se comprometen a efectuar un procedimiento de **auditoría externa**, a su costo, mediante la contratación de uno o más auditores que revisarán el cumplimiento del Acuerdo en los términos del presente instrumento.

## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

El informe de auditoría externa deberá dar cuenta del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del presente Acuerdo referidos a la devolución de los saldos del Festival versiones 2018 y 2019 y las medidas a implementar para el próximo Festival que se realice, según se describió respecto del "cese de la conducta" debiendo contener la siguiente estructura:

- 1) Introducción y/o antecedentes.
- 2) Objetivos.
- 3) Alcances.
- 4) Equipo de trabajo empresa auditoría.
- 5) Plazos (Carta Gantt)
- 6) Resumen ejecutivo.
- 7) Ejecución de los procedimientos acordados, acreditando los siguientes hechos:
  - a) El envío de una comunicación efectiva a los consumidores respecto de la propuesta de solución, por parte de ambas empresas, según lo descrito en el presente acuerdo.
  - b) El número de consumidores alcanzados por la solución y monto restituido, distinguiendo por cada Subgrupo. Respecto del Subgrupo 2 y, en particular respecto de las devoluciones automáticas, indicar el porcentaje de consumidores cuya devolución fue exitosa y porcentajes de consumidores cuya devolución resultó fallida.
  - c) El análisis de muestra representativa con nivel de significancia al 95% que dé cuenta de la restitución de los dineros a los consumidores, de acuerdo con los mecanismos descritos por cada Subgrupo.
  - d) El pago del costo de reclamo SERNAC (0,15 UTM) a todos los consumidores que hubiesen presentado un reclamo al Servicio por los hechos objeto de este procedimiento.
  - e) La realización de las publicaciones en el Diario Oficial y uno de circulación nacional, dando cuenta del presente Acuerdo.
  - f) La comprobación del monto de remanente que será dispuesto al fondo concursable de las Asociaciones de Consumidores y su respectiva transferencia, conforme en el presente acuerdo.
  - g) La verificación de la implementación de las medidas acordadas para el cese de la conducta descrito en el presente instrumento para el "próximo Festival" que sea realizado.
- 8) Conclusiones.
- 9) Anexos donde se adjunten los medios de verificación que acreditan la implementación del Acuerdo.

Sin perjuicio de todo lo anterior, Lotus y Punto Ticket deberán coordinarse previamente con la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC, para los demás términos del referido Informe de Auditoría.

## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- El informe de Auditoría Externa respecto de la devolución de los saldos existentes en las pulseras del Festival de las versiones años 2018 y 2019 deberá ser puesta a disposición del SERNAC a más tardar el 31 de diciembre del año 2020.
- El informe de Auditoría Externa respecto de las medidas que se implementarán en el próximo Festival de Lollapalooza, deberá ser puesta a disposición del Servicio dentro de los 6 meses siguientes a la finalización del evento.
- El informe de Auditoría Externa respecto de la formación, monto y destino del remanente que contempla el artículo 53 B de la Ley 19.496 descrito en el presente instrumento deberá ser puesta a disposición del Servicio dentro de los 6 meses contados desde la formación del remanente.

### **VIII. Alcance legal de la responsabilidad.**

El alcance de la responsabilidad de Lotus y Punto Ticket, se encuentra expresamente condicionada por lo que al efecto dispone el inciso tercero, del artículo 54 P de la Ley N° 19.496: *"La solución propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción"*.

### **IX. Del efecto erga omnes del Acuerdo y sus efectos.**

El SERNAC someterá el Acuerdo contenido en el presente instrumento, a la aprobación del juez de letras en lo civil, correspondiente al domicilio de los proveedores, para que éste produzca efecto erga omnes, todo ello de conformidad a lo dispuesto en los incisos 1º, 2º y 3º del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496: *"Para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor."*

*El tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el Acuerdo.*

*Ejecutoriada la resolución judicial señalada en el inciso anterior y efectuada la publicación indicada en el inciso siguiente, el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito*

## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de sus acciones de acuerdo al inciso penúltimo."*

### **X. De las publicaciones del presente Acuerdo.**

Se deja constancia que se dará cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N° 19.496, esto es, *"La copia autorizada de la resolución del Servicio en que conste el Acuerdo tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación del extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio, contándose el plazo desde la última publicación. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de décimo día desde la fecha de la resolución administrativa en la que conste el Acuerdo o desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba, según sea el caso."*

En consecuencia, dentro del décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que aprueba el Acuerdo, se deberá publicar, a costa de los proveedores, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional. Por su parte, el SERNAC efectuará la publicación en el sitio web institucional de este Servicio.

### **XI. De la Reserva de Acciones.**

En caso que el Acuerdo tenga el efecto erga omnes, y conforme lo dispone el inciso 5° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el Acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace.

Se deja constancia que los proveedores participantes en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo y SERNAC establecen que el Acuerdo contenido en el presente instrumento se aplicará por los proveedores para todos los consumidores beneficiados con él según se ha descrito en el presente instrumento, sin perjuicio de la reserva señalada en el párrafo anterior que pudieren efectuar los consumidores, la que queda a salvo en los términos del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **XII. Del incumplimiento del Acuerdo.**

Se deja constancia que, el SERNAC hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de éste y/ o de su falta de aprobación. Asimismo, el incumplimiento de los términos del Acuerdo constituye una infracción de la Ley N° 19.496, según lo expuesto en el artículo 54 Q inciso 6° de la misma.

### **XIII. Publicidad.**

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita u otros) que los proveedores se dispongan realizar respecto del presente Acuerdo, no podrán considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del SERNAC, ni realizar cualquier referencia en relación al mismo. Lo anterior, salvo que la pieza respectiva sea previa y expresamente validada para su difusión y por escrito, por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas del Servicio Nacional del Consumidor.

### **XIV. Del Tratamiento de Reclamos y de Datos Personales.**

El SERNAC remitirá los reclamos a los proveedores Lotus y Punto Ticket, con la única y exclusiva finalidad de abonar a los consumidores, el monto establecido para el costo de reclamo SERNAC. La información que les proporcionará el SERNAC y los consumidores sobre sus respectivos datos bancarios para poder solicitar la devolución del saldo o del monto promedio, podrían constituir datos personales, por lo cual, sólo podrán ser utilizados en forma exclusiva y restrictiva por Lotus y Punto Ticket y, únicamente para la implementación del presente Acuerdo. En consecuencia, ni Lotus ni Punto Ticket, podrán divulgar y/o entregar a terceros, por cualquier causa, los datos transmitidos por SERNAC y será de su absoluta responsabilidad disponer de todos los medios necesarios para impedir que otra persona o entidad acceda y/o utilice los datos proporcionados o haga un uso distinto al previsto en el presente Acuerdo.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **XV. Leyes Complementarias: Ley N° 20.285 y Ley N° 19.628.**

Se deja constancia que el SERNAC se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública, en los términos establecidos en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y su Reglamento, como asimismo por las normas contenidas en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, por lo que, las peticiones de información que se formulen sobre antecedentes relativos a este Acuerdo, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en ambos textos legales, todo ello, sin perjuicio de la reserva de antecedentes decretados por el SERNAC, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley N° 19.496, y demás normas aplicables en la especie.

### **XVI. Orientación para los Consumidores.**

Se deja constancia que el SERNAC, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, como en su *call center*: 800 700 100, y en su página web [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl).

En el mismo orden de ideas, el SERNAC enviará información a los consumidores afectados a través de los medios que estime más idóneos para tales efectos, a fin de que los consumidores tomen conocimiento de los términos del Acuerdo y de sus derechos.

#### **RESUELVO:**

**1°. TÉNGASE PRESENTE** los términos del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y los proveedores Lotus y Punto Ticket en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

**2°. DECLÁRESE** el TÉRMINO FAVORABLE del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según Resolución Exenta N° 577 de fecha 14 de agosto de 2019.

**3°. TÉNGASE PRESENTE** que el presente acuerdo contenido en la presente resolución, para que produzca efecto *erga omnes*, se someterá a la aprobación del Juez de Letras en lo Civil, conforme lo dispone el artículo 54 Q inciso 1° de la Ley N° 19.496.

**4°. PUBLÍQUESE** dentro del plazo de diez días contados desde la fecha en que quede ejecutoriada la resolución

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

judicial que aprueba el efecto erga omnes del acuerdo contenido en la presente resolución, un extracto de ésta en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor.

**5°. PUBLÍQUESE** dentro del plazo de diez días contados desde la fecha en que queda ejecutoriada la resolución judicial que aprueba el efecto erga omnes del acuerdo contenido en la presente resolución, un extracto de ésta en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor.

**6°. TENGASE PRESENTE** que, una vez realizadas las publicaciones mencionadas, el acuerdo tendrá efecto de una transacción extrajudicial respecto de todos aquellos consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de acciones.

**7°. TENGASE PRESENTE** que el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye una infracción a la Ley N° 19.496.

**8°. TÉNGASE PRESENTE** que, el SERNAC hace plena reserva en este acto de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de éste y/o su falta de aprobación.

**9°. TENGASE PRESENTE** que el objeto del presente procedimiento quedó establecido en la resolución que le dio inicio, consistiendo éste en la devolución de los saldos de las pulseras utilizadas en el Festival denominado "Lollapalooza" versiones años 2018 y 2019, y el compromiso de adopción de medidas al respecto para acreditar el cese de la conducta. En consecuencia, el acuerdo contenido en la presente resolución no implica pronunciamiento por parte de este Servicio de cualquier elemento fuera del objeto ya descrito, que puedan estar relacionados directa o indirectamente con la ejecución del Festival por parte de los proveedores, incluyendo el sistema de pago, respecto de todo lo cual este servicio hace expresa reserva.

**10°. TENGASE PRESENTE** que, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que apruebe el acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o, ingresando a la Oficina Judicial del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace.

**11°. TÉNGASE PRESENTE** que la impugnación de la presente resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**12°. NOTIFÍQUESE** la presente  
resolución por correo electrónico a los proveedores Lotus y Punto Ticket,  
adjuntándole copia íntegra de la misma.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE**



*Fabiola Schencke Aedo*

**FABIOLA SCHENCKE AEDO  
SUBDIRECTORA (S)**

**SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**