

QUINTO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO
CAUSA ROL Nº 18247-2017-VSL
SANTIAGO, veintiocho de junio de dos mil diecinueve.-

VISTOS:

La denuncia infraccional, interpuesta a fs. 147 y siguientes; Los documentos acompañados por la denunciante, de fs. 1 y siguientes; Los documentos acompañados por a fs. 178 y siguientes; El acta de notificación, de fs. 220; La contestación de denuncia infraccional, de fs. 222 y siguientes; Los documentos acompañados por la denunciada, a fs. 234 y siguientes; El acta de continuación de audiencia de contestación y prueba, de fs. 248 y siguientes; Los antecedentes remitidos a esta Magistratura por la ONEMI, de fs. 279 y siguientes; Los antecedentes remitidos a esta Magistratura por la Seremi de Salud Metropolitana, de fs. 286 y siguientes; Los antecedentes remitidos a esta Magistratura por Bomberos de Chile, de fs. 293; Los antecedentes remitidos a esta Magistratura por la Intendencia Región Metropolitana, de fs. 295 y de fs. 314; os antecedentes remitidos a esta Magistratura por la Segunda Comisaría de Carabineros de Santiago, de fs. 299 y siguiente; Los antecedentes remitidos a esta Magistratura por la Subcomisaría de Órdenes Judiciales de la Zona Oeste, de fs. 303; Los otros antecentes acompañados al Proceso;

Y CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al mérito de los antecedentes que informan el proceso materia de autos, apreciados por el Tribunal conforme a la facultad que al efecto previene la norma contenida en el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, se procede tener por establecido:

PRIMERO: Que la presente causa se inicia por medio de la denuncia infraccional interpuesta a fs. 147 y siguientes por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, abogado, ambos con domicilio en calle Teatinos número 333, piso 2, de la comuna de Santiago en contra de LOTUS FESTIVAL S.A., representada por don SEBASTIÁN MEZA DE LA BARRA CUEVAS, se ignora ocupación, ambos con domicilio en calle Dardignac número 141, de la comuna de Recoleta, por infracciones a la Ley 19.496;

SEGUNDO: Que la denunciante señala que a partir de varios reclamos efectuados por los consumidores que compraron entradas para asistir al festival *Lollapalooza* y que afirman que en los días en los que se realizó el evento no se cumplieron las condiciones ofrecidas por la productora denunciada; que en uno de los reclamos se señaló que los sectores *VIP Lolla Lounge*, Teatro La Cúpula y Movistar Arena eran los únicos con control de acceso y cuyo ingreso fue especialmente complejo, los consumidores tuvieron que esperar horas para entrar, lo que finalmente no sucedió, negándose el acceso por estar abarrotados éstos lugares, evidenciando una venta de entradas por sobre la capacidad de los recintos mencionados y provocando un gran riesgo a la seguridad de los asistentes; que había una saturación de los baños para los clientes y otros servicios, debiendo esperar largo rato para ocupar los servicios higiénicos, servicios de comida y servicios de bebida; que otro problema

fue el incumplimiento de las condiciones ofrecidas para las pulseras "Cashless" provocada por la imposibilidad de los clientes de acceder al remanente de dinero no utilizado; que otro problema relacionado con la tarjeta *Cashless* fue el retraso en su entrega, debiendo esperar los cliente hasta tres horas en algunos casos; que hubo consumidores que advirtieron agresiones y malos tratos por parte de personal de seguridad; que lo expuesto se desprende de 16 reclamos interpuestos ante el Servicio, siendo rechazados todos los mencionados reclamos;

TERCERO: Que en su contestación la denunciada alega que las denuncias mencionadas prescriben en un plazo de 6 meses de días corridos; que las 16 denuncias fueron interpuestas a partir del 2 de abril registrándose la última de éstas el 27 de abril de 2017; que en ningún caso se expuso a los asistentes al evento a riesgos innecesarios, toda vez que se dio cabal cumplimiento a la normativa vigente en cuanto a la seguridad requerida para el espectáculo; que carabineros de Chile y otros servicios públicos supervisaron de diversos modos la operación y correcto funcionamiento del festival; que la experiencia ofrecida al público consiste en la exposición paralela de a lo menos 5 focos de actividades siendo imposible garantizar la asistencia del 100% a un espectáculo determinado en atención a la simultaneidad en la que se desarrolla el festival, limitaciones que son debidamente informadas a los consumidores en los términos y condiciones; que no es efectivo que se puso en venta una cantidad de entradas que superó la de los recintos Teatro La Cúpula, Movistar Arena y sectores *Vip Lolla Lounge*; que la cantidad de entradas a la venta y por tanto la cantidad de asistentes debe considerarse en atención a la duración de 2 días del evento y por alrededor de 12 horas continuas por lo que es inherente a este tipo de espectáculos la rotación del público en cada uno de los puntos de atracción como durante los diferentes horarios y días;

CUARTO: Que la interposición de la denuncia que dio origen a este Proceso fue recibida por este Tribunal el día 2 de octubre de 2017; que teniendo presente que el plazo de seis meses desde los dos días festival se cumplía el 1 y el 2 de octubre de 2017, respectivamente, y que los reclamos referidos por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR fueron interpuestos ante el mencionado servicio y respondidos en no menos de 17 días se aplica la regla contenida en el segundo inciso del artículo 26 de la Ley 19.496;

QUINTO: Que los términos y condiciones ofrecidos por la denunciada no contempla el compromiso de la empresa organizadora de ofrecer el acceso a la totalidad de los *shows* del festival ni se compromete a cumplir con un tiempo máximo de espera para entrar a diferentes escenarios; que la página *web* del festival informaba que los dos sectores *Vip Lolla Lounge* tenían una capacidad limitada de 750 personas, por tanto, estas condiciones se incluyen dentro de la oferta y se suponen conocidas y aceptadas por el cliente; que al existir dos escenarios con capacidad limitada y atendidas las características del festival no es posible controlar cuántas de la personas que pagaron para poder ingresar al sector *Vip Lolla Lounge* se dirigen a uno de los dos sectores; que en atención a lo anterior no es posible para esta Magistratura establecer la una infracción al artículo 12 de la Ley 19.496;

SEXTO: Que la denunciante no acompaña prueba al Proceso que permita a este Tribunal tener por acreditados los hechos correspondientes al mal manejo de las prestaciones de las pulseras *Cashless* o de agresiones de personal de seguridad a los asistente al

evento; que en el Proceso sólo se mencionan reclamos realizados por los clientes y las respuestas de la denuncia, lo que no constituye prueba de los hechos denunciados; **SÉPTIMO:** Que la fiscalización de los servicios higiénicos fue realizada por la Seremi de Salud Metropolitana y fueron aplicadas las sanciones correspondientes, conforme lo que se registra en los antecedentes remitidos a este Tribunal por la mencionada Seremía, rolantes a fs. 286 y siguientes; que el sumario cursado no menciona alguna falta de disponibilidad o saturación baños para el uso del público, sólo refiere la falta de servicios higiénicos exclusivos para manipuladores de alimentos y falta de claridad en la señalética de los baños;

OCTAVO: Que el documento acompañado a fs. 25 y siguientes comunica la conformidad de la Intendencia Metropolitana respecto de una concurrencia de público de 70.000 personas diarias y el documento de fs. 32 informa que la asistencia efectiva fue de 138.252 personas; que los documentos citados anteriores y la falta de antecedentes que apunten en otra dirección no permiten a este Tribunal establecer el hecho de que hubo una sobreventa de entradas para el evento ni que se hayan sobrevendido las entradas que incluían el acceso al sector *Vip Lolla Lounge*;

NOVENO: Que, conforme a lo señalado en los considerandos anteriores, el Tribunal omitirá pronunciarse sobre las demás incidencias, alegaciones y defensas promovidas en el Proceso, por no incidir éstas en nada respecto a lo que en definitiva se resuelve en este caso;

Teniendo en consideración lo dispuesto en la Ley 19.496 y las demás normas pertinente de la Ley N° 15.231.-

SE RESUELVE:

No ha lugar a la denuncia infraccional rolante a fs. 147 y siguientes.

Remítase copia de esta Sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, una vez ejecutoriada.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE, OFÍCIESE Y ARCHÍVESE, en su oportunidad.

DECTADA POR DON ANDRÉS HERNÁNDEZ ARRIAGADA.
JUEZ TITULAR.

AUTORIZA DON JOSÉ MIGUEL HUIDOBRO VERGARA.
SECRETARIO ABOGADO.



Stja, 10/09/2019

Certifico que la sentencia
de lugar 316 y siguientes
del expediente de autos, se cuentan
por y se autorizados.

