



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 471

SANTIAGO, 23 DE MAYO 2022

RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL TÉRMINO FAVORABLE DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y LOTUS FESTIVAL SpA Y PUNTO TICKET SpA CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N° 784/2021.

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; el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso 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; la Resolución Exenta N° 467 de 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; la Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 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 **19 de octubre de 2021**, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor dictó la Resolución de apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo con los proveedores **LOTUS FESTIVAL SpA y PUNTO TICKET SpA**, en adelante también, **"LOTUS" y "PUNTO TICKET" o "los Proveedores"**, 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.

3°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, **LOTUS FESTIVAL SpA y PUNTO**



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

TICKET SpA, oportunamente, manifestaron por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

4°. Que, con fecha **23 de noviembre del 2021**, el SERNAC con **LOTUS FESTIVAL SpA** y **PUNTO TICKET SpA** iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, asistiendo apoderados con facultades para transigir. Asimismo, se ha sustanciado el presente procedimiento conforme a derecho.

5°. Que, el SERNAC, mediante **Resolución Exenta N° 54 del 25 de enero del 2022**, prorrogó la duración del procedimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496 y, asimismo, se dictó la **Resolución Exenta N° 386 del 25 de abril de 2022**, también relacionada con la duración del procedimiento.

6°. Que, para efectos del acuerdo contenido en el **considerando 8°** a que se hará referencia en la presente Resolución, se tuvo en especial consideración lo consensuado con el proveedor en las comunicaciones efectuadas hasta antes de la dictación del presente acto administrativo.

7°. 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, el estado de éste y la solución ofrecida por el proveedor.

8°. 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 FESTIVAL SpA** y **PUNTO TICKET SpA**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

ACUERDO

I. Consumidores comprendidos en el presente Acuerdo.

El presente Acuerdo beneficiará a los consumidores que, con ocasión de las cancelaciones y/o reprogramaciones de la **décima edición del Festival Lollapalooza Chile 2020**, programada originalmente para los días **27, 28 y 29 de marzo de 2020**, padecieron dificultades asociadas al proceso de devolución de entradas y restitución de dineros, relacionados con el retardo o demora en los procesos de devolución de dinero llevados a cabo por los proveedores **Lotus Festival SpA** y **Punto Ticket SpA**, en adelante e indistintamente "Lotus" y "Punto Ticket" o "los proveedores", anunciados: a) el **15 de abril de 2020** (denominado por los proveedores y en adelante indistintamente "Proceso N°1"); b) el **4 de septiembre de 2020** (denominado por los proveedores y en adelante indistintamente "Proceso N° 2") y c) el **13 de diciembre de 2021** (denominado por los proveedores y en adelante indistintamente "Proceso N° 3").



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H y las exigencias dispuestas por el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, los términos del Acuerdo que da cuenta la presente resolución son los que a continuación se expresan:

II. Del cese de la conducta.

Con el propósito de dar cumplimiento con 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 que sigue:

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3 inciso primero letra b) y 23 de la Ley N° 19.496, se estima que para futuros eventos "**Lollapalooza Chile**" los proveedores, **Lotus Festival SpA** y **Punto Ticket SpA**, ejecutarán acciones que permitan reforzar el deber de informar a los consumidores sobre la(las) apertura(s) de procesos de devolución de entradas, cargos por servicios u otros, que fuere del caso; mejorar el aspecto informacional destinado a aquellos, respecto del o los procesos de devolución; y, ajustar los plazos asociados a la devolución misma de los respectivos dineros.

Las actividades en concreto que se comprometen por parte de los proveedores son las siguientes:

1. Oportunidad para informar sobre la suspensión, cancelación y/o reprogramación del Festival Lollapalooza.

1.1. En caso de que a futuro existiera un evento de suspensión, cancelación y/o reprogramación del Festival Lollapalooza, los Proveedores se obligan a comunicarlo debida y oportunamente, dejando constancia, en las comunicaciones respectivas, que los consumidores podrán ejercer los derechos que les correspondan.

1.2. Asimismo, en caso de que a futuro existiera un evento de suspensión, cancelación y/o reprogramación del Festival Lollapalooza, por causas imputables a la productora del evento, los Proveedores abrirán uno o más procesos de devolución en los que los consumidores podrán solicitar el reembolso del valor de las entradas, costos por servicio u otros que fuera del caso. Lo anterior, es sin perjuicio del legítimo ejercicio de todos los derechos que, en derecho, correspondan a los consumidores, circunstancia de la que, según se indicó, se dará cuenta en las comunicaciones respectivas.

1.3. En relación con la oportunidad y plazos relativos a los procesos de devolución se dará cumplimiento al derecho de información de manera tal, que los consumidores puedan en todo caso, ejercer libre e informadamente, la solicitud de devolución de dinero que corresponda.

Lotus se compromete a exigir, al menos, este mismo estándar a cualquier otra ticketera que a futuro comercialice las entradas al Festival Lollapalooza.

En consecuencia, los proveedores se comprometen a:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

a. Informar acerca del proceso de devolución de manera oportuna, completa, suficiente, clara e inequívoca a los consumidores a través del sitio web de Lollapalooza, de Lotus y del proveedor que intervenga en el proceso de venta de entradas.

b. Asimismo, Lotus (o el proveedor respectivo) enviará correos electrónicos con dicha información a todos los consumidores que hayan registrado ante los proveedores sus direcciones de correo al momento de la compra de la entrada. Sólo quedarán excluidos aquellos consumidores que adquirieron presencialmente sus entradas en puntos de venta y/o que no consintieron en entregar un correo electrónico válido, o bien, que hayan solicitado su eliminación de la base de datos en ejercicio de los derechos que el ordenamiento jurídico vigente garantiza en la regulación de protección de datos personales.

c. La misma información deberá ser publicada por todos aquellos medios que se hayan utilizado para publicitar el evento (por ejemplo, Facebook, Instagram, Twitter u otras).

2. Reducción del plazo comprometido por los Proveedores para gestionar la devolución de entradas en caso de suspensión, reprogramación o cancelación del Festival Lollapalooza.

Los proveedores modificarán los **Términos y Condiciones** de compra de entradas al evento con el fin de reducir el plazo informado para gestionar la devolución a los consumidores. El plazo comprometido por los proveedores para gestionar la devolución será de máximo 15 días hábiles contados **desde que el consumidor haya ingresado de manera completa y correcta todos los datos personales y bancarios necesarios para efectuar la devolución.**

La referida gestión de devolución por parte de los proveedores será en un máximo de 15 días hábiles y comprenderá la recepción, revisión y procesamiento de los datos ingresados por el consumidor, así como la realización de la transferencia bancaria o el envío de la solicitud de reversa a otras entidades financieras, garantizando la disponibilidad de los fondos para ello.

Los ajustes a los Términos y Condiciones de compra de entradas al Festival Lollapalooza en el sentido indicado, deberán ser implementados previo al inicio del proceso de venta de entradas por parte de los proveedores con ocasión de la "siguiente edición" del evento Lollapalooza en Chile (que, para estos efectos, corresponde a aquella que tenga lugar inmediatamente después de iniciada la implementación del presente Acuerdo).

Lotus, se compromete a exigir, al menos, ese mismo estándar a cualquier otra ticketera que a futuro comercialice las entradas al Festival Lollapalooza.

3. Actividades posteriores a la solicitud de devolución:

El proceso de devolución de entradas comprenderá:

a. Informar a cada uno de los consumidores cuya solicitud de devolución sea procedente, el hecho de haber realizado la transferencia o solicitado a la respectiva entidad bancaria o medio de pago, la devolución del dinero, según corresponda.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

b. La entrega de dicha información deberá materializarse por medio del envío de un correo electrónico, o a través de la habilitación de cualquier aplicación o sitio web al que cada consumidor pueda acceder, siempre que asegure la entrega de la información al consumidor respecto de lo señalado en la letra a) anterior.

c. Lotus se compromete a exigir, al menos, ese mismo estándar a cualquier otra ticketera que a futuro comercialice las entradas al Festival Lollapalooza.

Se deja expresa constancia que todo lo establecido en relación con los compromisos de cese de conducta de los proveedores no constituye, en ningún caso, una autorización previa de SERNAC para realizar suspensiones o cancelaciones del Festival Lollapalooza.

III. Del cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda.

El artículo 54 P N° 2 de la Ley N° 19.496, 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*", respecto de lo cual se establece lo siguiente:

Los Subgrupos para este Procedimiento Voluntario Colectivo se configuran considerando a los consumidores que, por una parte, durante el Proceso N°1, Proceso N°2 y el Proceso N°3 de devolución de entradas, hayan realizado su solicitud de devolución, y ésta haya demorado por parte de los proveedores más de los 25 días hábiles indicados en los Términos y Condiciones, y, por otra parte, aquellos que hayan presentado un reclamo ante el SERNAC por problemas relativos a alguno de los procesos de devolución antes indicados.

1. Determinación de los subgrupos que forman parte del presente Acuerdo.

- **Subgrupo A. Retardo en el proceso de devolución de dinero.** Este subgrupo se encuentra integrado por todos aquellos consumidores que, con ocasión de cualquiera de los "procesos de devolución" de dinero de entradas referidos con anterioridad, fueron afectados por el retardo en la gestión de devolución de entradas o cargos por servicio. Se entiende que existió retardo en aquellos casos en que la devolución se haya realizado en un plazo superior al comprometido por los proveedores en los Términos y Condiciones vigentes al momento de la respectiva compra de las entradas.
- **Subgrupo B. Costo del reclamo.** Este subgrupo se encuentra integrado por todos aquellos consumidores que ingresaron reclamos al SERNAC por problemas con ocasión de cualquiera de los "procesos de devolución" de dinero de entradas y cargos por servicio, referidos anteriormente.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Se deja constancia que las compensaciones que corresponden al Subgrupo A son compatibles con las del Subgrupo B, y, asimismo, proceden indistintamente. Así, por ejemplo, un consumidor puede formar parte del Subgrupo A o Subgrupo B, o bien, al Subgrupo A y al Subgrupo B.

Los números totales y definitivos serán objeto del informe de auditoría descrito en este instrumento.

1. Montos de las compensaciones que comprende el Acuerdo.

1. **Subgrupo A:** Los consumidores pertenecientes a este Subgrupo serán compensados por concepto de "**retardo en el proceso de devolución de dinero**". Este retardo que se calcula, para este procedimiento, aplicando reajustes e intereses sobre el monto total devuelto por los proveedores al consumidor en cada transacción, y considerando el plazo establecido por los proveedores en los Términos y Condiciones para efectuar la devolución.

La suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a **\$2.037.777 (dos millones treinta y siete mil setecientos setenta y siete pesos)** y el número de consumidores que integrarían el **Subgrupo A** corresponde a **483** (cuatrocientos ochenta y tres).

2. **Subgrupo B:** Corresponde a los consumidores que deberán ser indemnizados y/o compensados por el concepto denominado "**costo del reclamo**", correspondiente a las gestiones y el tiempo que destinó cada consumidor para reclamar ante el SERNAC.

Se consideran los reclamos ingresados desde el **12 de marzo del año 2020 y, hasta el 12 de mayo del año 2022**, ambas fechas inclusive. La primera fecha corresponde al día en que se anunció la primera suspensión de la décima edición del Festival Lollapalooza y, la última corresponde al día previo de la publicación de la propuesta de solución a que se refiere el artículo 54 N de la Ley N°19.496.

El monto que corresponderá a los consumidores por este concepto depende del canal a través del cual se realizó el reclamo:

- **0,021 UTM:** para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal Call Center.
- **0,023 UTM:** para reclamos realizados por canal Web.
- **0,15 UTM:** para reclamos realizados por canal presencial.

Para los efectos del cálculo de la Unidad Tributaria Mensual o (UTM) se considerará el valor correspondiente al mes del pago del costo del reclamo. La compensación por este concepto alcanzará a **2.973** consumidores por un **monto total referencial de \$ 4.040.674 (cuatro millones, cuarenta mil seiscientos setenta y cuatro pesos)** (se considera para este cálculo referencial el valor UTM del mes de junio 2022).



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Se deja constancia que el total de entradas y dinero devueltos, antes y durante la sustanciación del presente procedimiento, será objeto de la auditoría llevada adelante en conformidad con lo señalado en los **Acápites VI y VII** del presente instrumento

En consecuencia, el Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo, beneficia a un total de **483 consumidores del grupo A y los 2.973 del subgrupo B** consumidores y, considera un monto total en pesos de **\$ 6.078.451 (seis millones, setenta y ocho mil cuatrociento cincuenta y un pesos)**. Para este **cálculo referencial** se han considerado las cifras informadas por los proveedores y el valor UTM del mes de junio 2022. Los proveedores declaran que el cálculo referencial no podrá sufrir ajustes a la baja.

Se hace presente que todos los montos y cantidad (universo) de consumidores mencionados en el presente instrumento, son meramente referenciales, según lo informado por **Festival SpA y Punto Ticket SpA**, a lo largo de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo. A mayor abundamiento, las cifras referidas, corresponden a lo informado por los proveedores en el presente procedimiento en **mayo de 2022**. Las cifras totales y definitivas serán establecidas por el Informe Final de Auditoría descrito en este instrumento.

Los números y cantidades definitivas, en cuanto a universo y montos totales, por cada Subgrupo de beneficiados en virtud del presente Acuerdo, serán determinados y verificados por el Informe Final de auditoría descrito en Acápite pertinente de este instrumento.

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

Conforme con lo dispuesto en el artículo 54 P N° 3 de la Ley N° 19.496: *"En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: 3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos"*, se hace presente lo siguiente:

Es posible sostener fundadamente, que el monto con que se compensará al universo de consumidores afectados que se ha definido en el presente Acuerdo es proporcional al daño causado a los consumidores ello, especialmente considerando, la conducta relativa al retardo en la gestión de devolución de dinero y el impacto que éste pudo causar a los consumidores, situación que el modelo compensatorio aplicado en la especie reconoce y, asimismo, integra elementos objetivos en el cálculo de las compensaciones a que los consumidores tienen derecho, al valor presente.

Adicionalmente, la compensación que por este Acuerdo se establece en favor de los consumidores afectados integra, además, aquella que dice relación con



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

el costo del reclamo, compensando el tiempo y recursos de cada consumidor ha empleado en esta actividad ante el SERNAC.

Finalmente, se cumple con los estándares de universalidad por cuanto alcanza a todos los consumidores afectados, de acuerdo con los criterios definidos objetivamente, en la determinación de los Subgrupos que precedentemente, fueron descritos.

En consecuencia, la compensación e indemnización acordada, está basada en elementos objetivos por cuanto en su determinación, se cumple con todos los estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para la evaluación de perjuicios económicos de carácter colectivo, en sede administrativa.

Se deja constancia que, durante la tramitación del procedimiento voluntario colectivo en referencia, 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 **Lotus Festival SpA** y **Punto Ticket SpA**, fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas sugerencias fueron recepcionadas y procesadas por el SERNAC. En tal sentido, las observaciones al procedimiento y las sugerencias de ajuste recogidas de los consumidores afectados fueron tenidas en consideración para el resultado final del procedimiento en cuestión.

Finalmente, los términos establecidos en este Acuerdo responden únicamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

V. De la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo y el procedimiento por el cual los proveedores efectuarán las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones a los consumidores afectados.

El artículo 54 P N° 4 de la Ley N° 19.496, establece que: "*En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: 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.*"

Al respecto:

1. Procedimiento de contactabilidad para proceder al pago de reajustes e intereses y costo del reclamo.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

a. Primera comunicación. Dentro de los 5 días hábiles administrativos siguientes a la fecha de inicio de la implementación citada en el **Acápito VI** del presente Acuerdo, los Proveedores comunicarán la solución a cada uno de los 483 consumidores beneficiarios, a través del envío de un correo electrónico a la casilla de correo electrónico que conste en la base de datos de reclamos de los Proveedores.

En tal comunicación se informará a cada consumidor que, dentro de los siguientes 10 días hábiles, se realizará una transferencia electrónica correspondiente al monto de reajuste e intereses que fuere procedente en su caso.

Dicha transferencia electrónica se realizará a la misma cuenta bancaria del consumidor en la que recibió el dinero por la devolución de las entradas.

b. Segunda comunicación. Si las gestiones descritas en la letra a) anterior no prosperaran (por ejemplo, por haber el consumidor cerrado la cuenta bancaria informada en el proceso de devolución de entradas), los Proveedores enviarán al consumidor una nueva comunicación al mismo correo electrónico.

En esta comunicación, la que será enviada dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha en la que se realizó la "primera comunicación" de acuerdo con la letra a) anterior, se le solicitará al consumidor informar, dentro de los siguientes 10 días hábiles siguientes, datos bancarios suficientes y correctos para proceder al pago mediante transferencia bancaria.

La transferencia respectiva se realizará dentro de un plazo de 10 días hábiles contados desde que los Proveedores reciban los datos correctos y completos del consumidor.

c. Tercera comunicación. Transcurridos 10 días hábiles desde que la comunicación anterior haya sido enviada a cada consumidor, sin tener respuesta respecto de los datos bancarios suficientes y correctos o, en caso de ser rechazado el pago por la entidad bancaria respectiva, los Proveedores enviarán a la misma casilla de correo electrónico, una nueva y última comunicación del mismo tenor que la anterior.

Si transcurridos los 10 días hábiles desde el envío de la tercera comunicación, no se recibe respuesta por parte del consumidor, la gestión de devolución se entenderá concluida de forma definitiva.

Se deja constancia de que en caso que un consumidor beneficiario del pago de reajustes e intereses sea también beneficiario del pago del costo del reclamo, bastará con que los proveedores envíen una o más de las comunicaciones antes expuestas explicando ambos beneficios y solicitando los datos bancarios, de ser necesario, sin necesidad de duplicar las comunicaciones.

El contenido de las referidas comunicaciones, serán enviados al SERNAC previo a su despacho, para la validación correspondiente del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del SERNAC.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Respecto de los montos que no logren ser devueltos –una vez realizadas las gestiones anteriores y transcurridos los plazos correspondientes–, los Proveedores se sujetarán a lo establecido en el **Acápite XI** del presente Acuerdo denominado “De los fondos no distribuidos y del Remanente”.

2. Información acerca de la comunicabilidad de los Términos del Acuerdo.

En la(s) misma(s) comunicación(es) a la(s) que se ha hecho referencia en el numeral y literales anteriores, se informará a los consumidores respecto de la solución contenida en el presente Acuerdo, de su procedimiento y de los plazos de implementación del mismo y, no podrá contener información distinta de aquella.

En el mismo contexto y plazos comprometidos en el presente Acuerdo, **Lotus y Punto Ticket** informarán a los consumidores a través de avisos publicados en los sitios web de Lollapalooza, Lotus y Punto Ticket. La comunicación vía correo electrónico mencionada en el párrafo precedente, así como aquella realizada a través de los recién mencionados sitios web permitirá a los consumidores informarse respecto de la solución, procedimiento y plazos en que se implementará el Acuerdo.

El contenido y forma del texto de las referidas comunicaciones, correos electrónicos y avisos señalados precedentemente serán enviados al SERNAC, previo a su despacho y/o publicación, para la validación correspondiente del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del SERNAC.

VI. Plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con la misma y con el procedimiento propiamente tal.

La etapa de implementación del Acuerdo **comenzará transcurridos 30 días hábiles administrativos**, contados desde la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496 que se realice, en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional.

En ese sentido y, en particular, respecto de cada una de las actividades comprometidas en el presente Acuerdo, se establece lo siguiente:

- 1.** El proceso de despacho de las comunicaciones dispuestas en el **Acápite V N° 1** comenzará a realizarse dentro de los primeros **5 días hábiles administrativos** contados desde que comience la etapa de implementación del Acuerdo.
- 2.** La publicación de la información dispuesta en el **Acápite V N° 2 párrafo 2** se realizará en el mismo plazo del numeral 1 anterior, a saber, dentro de los primeros **5 días hábiles administrativos** contados desde que comience la etapa de implementación del Acuerdo.
- 3.** El proceso de implementación de las medidas de cese de la conducta dispuestas en el **Número 2 del Acápite II**, deberá ejecutarse, a más tardar, previo al inicio del proceso de venta de entradas por parte de

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

los proveedores con ocasión de la "siguiente edición" del evento Lollapalooza en Chile (que, para estos efectos, corresponde a aquella que tenga lugar inmediatamente después de iniciada la implementación del presente Acuerdo).

4. Los proveedores deberán entregar al Sernac un **Informe Final** elaborado por una empresa de auditoría externa, de conformidad a lo señalado en el **Acápito VII** siguiente, en el plazo de **3 meses** contados desde el vencimiento del plazo establecido en el numeral 5 (siguiente).
5. El plazo de implementación integral de los términos del Acuerdo no podrá exceder de **12 meses**, contado desde que se inicie el proceso de venta de las entradas de la próxima edición del evento Lollapalooza en Chile, sin perjuicio de lo regulado sobre el remanente en los términos del Acápito XI.

A continuación, un cuadro resumen sobre actividades y plazos del Acuerdo:

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Inicio de Implementación del Acuerdo.	30 días hábiles administrativos	Desde la fecha de la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496 que se realice, en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional (el que podrá ser electrónico), lo que ocurra después.
El proceso de despacho de las comunicaciones dispuestas en el Acápito V N° 1	5 días hábiles administrativos	Desde el inicio de la implementación del Acuerdo.
El proceso de publicación de la información dispuesta en el Acápito V N° 2 párrafo 2		
El proceso de implementación de las medidas de cese de conducta	Previo al inicio de la venta de las entradas a la nueva edición del Festival Lollapalooza en Chile	-
Plazo de implementación	12 meses	Desde que se inicie el proceso de venta de entradas de la

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Integral de los términos del Acuerdo		nueva edición del Festival Lollapalooza.(Sin perjuicio de lo regulado en relación con el remanente en el presente instrumento).
Entrega Informe Final de auditoría externa.	3 meses	Desde el vencimiento del plazo establecido en el numeral 5 de este mismo Acápite.
Entrega Informe Complementario Remanente (eventual)¹	3 meses	Desde la entrega del total del remanente en los términos del Acápite XI del presente instrumento, contado desde que se cumpla cualquier de las hipótesis en él contempladas.

VII. De la acreditación de la implementación del acuerdo.

El artículo 54 P, N° 5 de la Ley N° 19.496, establece que: *"En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: 5. Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor."*

Al respecto:

Auditoría externa.

- La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del Acuerdo deberá realizarse por una empresa de auditoría externa a costo de **Lotus Festival SpA** y **Punto Ticket SpA**. La empresa auditora será seleccionada por los proveedores de entre aquellas que se encuentran inscritas en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero.
- El informe de auditoría externa deberá dar cuenta del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del presente Acuerdo, 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
 - 8) Conclusiones

¹ Únicamente procederá la presentación de este informe adicional en la eventualidad de que exista un remanente y que éste no haya sido íntegramente entregado en los términos del Acápite XI del presente instrumento. Se deja constancia de que se tratará de un único informe complementario de remanente, con indiferencia de si éste existe en aplicación de una o ambas hipótesis contempladas en el Acápite XI.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- 9) Anexos donde se adjunten los medios de verificación que acrediten la implementación del Acuerdo.
- La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del Acuerdo, deberá realizarse a través de un **Informe Final de auditoría externa** presentado por los proveedores al SERNAC de conformidad a lo señalado en el **número 4 del Acápite VI**.
 - El **Informe Final de auditoría externa** deberá dar cuenta del cumplimiento de los plazos comprometidos de devolución para cada consumidor en los Procesos de Devolución N°1, N°2 y N°3 abiertos en su oportunidad por los proveedores. Además, incluirá la confección de una muestra aleatoria y representativa para cada proceso de devolución. Los parámetros con los cuales deberá ser calculado el número de la muestra corresponden a un nivel de confianza del 95%, un error máximo del 5% (es decir que $Z=1.96$), Bajo el supuesto conservador de $p=q=50\%$.
 - Asimismo, el **Informe Final de auditoría externa** deberá certificar la implementación de las medidas de "cese de la conducta" que según se ha establecido en el presente Acuerdo sean susceptibles de auditoría.
 - Adicionalmente, el **Informe Final de auditoría externa** deberá dar cuenta de la eventual indisponibilidad de datos por parte de **Lotus Festival SpA** y **Punto Ticket SpA**, como resultado de la implementación del "*Procedimiento de contactabilidad para proceder al pago de reajustes e intereses y costo del reclamo*", establecido en el Número 1 del Acápite V, de manera tal, de encontrarse imposibilitada de cumplir con restituir nominativamente a los consumidores las respectivas compensaciones que contempla el presente Acuerdo.
 - De verificarse lo señalado en el párrafo anterior, se formará **un fondo a distribuir** en los términos del **Acápite XI** que supone, en última instancia, la formación de un **eventual remanente**, cuyos montos y destinos (tanto del fondo como del remanente) serán acreditados a través de un único informe complementario emitido por la empresa auditora respectiva, dentro de los tres meses siguientes a la entrega del total del remanente en los términos del **Acápite XI** del presente instrumento.
 - Finalmente, deberán establecerse en el **Informe Final de auditoría externa**, los hitos principales que reflejen que los proveedores han dado cumplimiento a las distintas actividades que contemplan los términos establecidos en este Acuerdo.

En todo caso, se deberá coordinar previamente con el Departamento de Investigación Económica de la Subdirección de Estudios Económicos y Educación del SERNAC, los términos del referido **Informe Final de auditoría externa**.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

VIII. Alcance legal de la responsabilidad.

Conforme lo previene el artículo 54 P de la ley 19.496, la solución propuesta por el proveedor *"no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción"*.

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

El Servicio Nacional del Consumidor someterá el Acuerdo contenido en el presente instrumento, a la aprobación del juez de letras en lo civil, correspondiente al domicilio del proveedor, 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 que dispone lo siguiente: *"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 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.

El artículo 54 Q inciso 4º de la Ley N° 19.496 dispone que: *"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 la fecha del certificado emitido por el Tribunal correspondiente que dé cuenta que la resolución judicial que aprueba el Acuerdo se encuentra ejecutoriada, se deberá publicar, a costa de **Lotus Festival SpA** y **Punto Ticket SpA**, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional (el que podrá ser electrónico). Por su parte, el SERNAC efectuará la publicación en el sitio web institucional de este Servicio. En el caso de ausencia del efecto erga omnes el proveedor procederá a efectuar las publicaciones tratadas anteriormente dentro de décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1º.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

XI. De los fondos no distribuidos y del Remanente.

1. Los fondos no distribuidos que resulten después de transcurridos los plazos y agotadas las actividades establecidas en este instrumento **para el pago de las compensaciones por concepto de reajustes, intereses y costo del reclamo** serán transferidos íntegramente a una institución de beneficencia u otra afín, para los fines propios de sus actividades, conforme a los criterios establecidos en la Circular Interpretativa sobre "*Mecanismos alternativos de distribución de indemnizaciones, reparaciones, devoluciones, compensaciones por afectaciones a los intereses colectivos o difusos*", contenida en la Res. Exenta N° 759 de fecha 6 de noviembre de 2020 del SERNAC.

2. La selección de dicha entidad, el plazo y procedimiento en virtud del cual se hará dicha transferencia, sus formas o modalidades de verificación de la transferencia, documentos y/o instrumentos que hayan de ser elaborados para tales efectos (como, por ejemplo, la posibilidad de suscripción de un convenio con la entidad seleccionada), así como todos los aspectos operativos que sean necesarios, serán acordados oportunamente entre el SERNAC y los proveedores.

Con todo, se aplicará subsidiariamente la regulación legal del remanente conforme a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B de la Ley N°19.496 en el improbable evento que:

- a) existan impedimentos materiales o jurídicos debidamente calificados para realizar la transferencia en la forma señalada en los numerales 1 y 2 precedentes (cuestión que deberá ser certificada por SERNAC de oficio o a petición del proveedor) o,
- b) una vez efectuada la transferencia conforme a los numerales 1 y 2 precedentes, aun queden saldos sin distribuir.

En cualquiera de los dos casos, se procederá conforme a la norma contenida en el artículo 53 B antes citado, en los siguientes plazos:

- i) en el caso de la letra a) precedente, transcurridos 2 años desde el vencimiento del plazo dispuesto en el presente Acuerdo para que se ejecuten, de cargo de los proveedores, las acciones descritas **para el pago de las compensaciones por concepto de reajustes, intereses y costo del reclamo** y, se haya certificado la imposibilidad de la aplicabilidad para la respectiva institución beneficiaria.
- ii) en el caso de la letra b) precedente, transcurridos 2 años desde la última actividad de distribución de fondos a la respectiva institución.

En caso de ser procedente, en dicha oportunidad, terminarán para todos los efectos, las actividades de **Lotus Festival SpA** y **Punto Ticket SpA** relacionadas con el cumplimiento del presente Acuerdo en relación con **las acciones descritas para el pago de las compensaciones por concepto de reajustes, intereses y costo del reclamo del presente Acuerdo**, sin perjuicio que, de existir remanente, los proveedores entregarán al SERNAC un único **Informe Complementario de Remanente**, que deberá acreditar



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

el monto y destino de estos dineros, con indiferencia de si se han aplicado las letras a) y/o b) anteriores.

XII. 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.

XIII. 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.

XIV. Publicidad.

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita u otros) que los proveedores se dispongan a realizar respecto del presente Acuerdo, no podrá 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 sea previamente validada para su difusión y por escrito, por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del Servicio Nacional del Consumidor.

Se deja constancia que conforme a lo previsto en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496 el Procedimiento Voluntario Colectivo está infundado por el principio de publicidad. En este orden de ideas los proveedores consienten expresamente en el presente Acuerdo en incluir en el texto de este los datos e información que este Acuerdo contempla y que son necesarios para su acertada inteligencia. Lo anterior, es sin perjuicio de reservas de información que se hubiesen decretado en conformidad con el artículo 54 O de la Ley N° 19.496 en este procedimiento, las que quedan a salvo conforme a lo establecido en las resoluciones dictadas al efecto, en lo que no diga relación con la información contenida en el presente texto y sin perjuicio de lo prevenido en las normas contenidas en las Leyes N° 20.285, N° 19.628 y cualquiera otra que resulte aplicable en la especie.

XV. Del Tratamiento de Reclamos y de Datos Personales.

La Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC, remitirá los reclamos a **Lotus Festival SpA** y **Punto Ticket SpA** con la única y exclusiva finalidad de abonar a los consumidores, todos los montos que



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

incluye este Acuerdo. La información que se les proporcionará constituye datos personales, los que sólo podrán ser utilizados, en forma exclusiva y restrictiva por la **Lotus Festival SpA** y **Punto Ticket SpA** y únicamente, para la implementación del Acuerdo por lo que, no se podrá divulgar y/o entregar a terceros, por cualquier causa, los datos transmitidos por la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos. Será en consecuencia, de absoluta responsabilidad de **Lotus Festival SpA** y **Punto Ticket SpA**, 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 documento. Esta prohibición no cesa con el término del Procedimiento Voluntario Colectivo.

Sin perjuicio de lo anterior y utilizada la base de datos para los fines que da cuenta este numeral, **Lotus Festival SpA** y **Punto Ticket SpA** deberán proceder a la destrucción de la misma, lo que deberá en consecuencia ser acreditado mediante la auditoría externa indicada en el presente Acuerdo.

XVI. 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 le formulen sobre antecedentes de 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.

XVII. 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.

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.

Adicionalmente y, en el contexto de lo expuesto en el párrafo anterior, **Lotus Festival SpA** y **Punto Ticket SpA** quedarán disponibles para atender las consultas o reclamos que pudieran presentarse con ocasión de la implementación del presente Acuerdo y, del Acuerdo en sí mismo. De ocurrir aquello, podrán existir coordinaciones particulares entre el SERNAC y los proveedores.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESUELVO:

1°. TÉNGASE PRESENTE, los términos del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y los proveedores **LOTUS FESTIVAL SpA** y **PUNTO TICKET SpA** en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

2°. DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N°784 de fecha 19 de octubre de 2021**.

3°. TÉNGASE PRESENTE que, habida cuenta de los antecedentes tenidos en consideración en la sustanciación del presente procedimiento, se deja constancia que en relación con los Términos y Condiciones que el proveedor **Punto Ticket SpA.**, mantiene publicados en su página web, salvo lo regulado en el Acuerdo contenido en el considerando N ° 8 del presente instrumento, esta Resolución no implica ni constituye pronunciamiento.

4°. TÉNGASE PRESENTE que, el 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.

5°. PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto *erga omnes* del Acuerdo contenido en la presente resolución administrativa, un extracto, en el Diario Oficial y, en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

6°. PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que quede ejecutoriada, la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto *erga omnes* del Acuerdo contenido en la presente resolución administrativa, un extracto, en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

7°. TÉNGASE PRESENTE que, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada contenida en el Acuerdo, 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 conforme lo establece el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

8°. TÉNGASE PRESENTE que, una vez realizada 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

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de acciones.

9°. TÉNGASE PRESENTE que, el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N° 19.496.

10°. 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.

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

12°. NOTIFÍQUESE la presente resolución por correo electrónico a los proveedores **LOTUS FESTIVAL SpA** y **PUNTO TICKET SpA**, adjuntándoles copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE

DANIELA AGURTO GEOFFROY
SUBDIRECTORA
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

DAG/FSA/CNA

Distribución:

Destinatario (por correo electrónico).

Gabinete

SDPVC

Oficina de Partes



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el código de verificación: 2111567-4ae3e4 en:

<https://fed.gob.cl/verificarDoc/docinfo>