PUBLICACION: DÉCIMO NOVENO JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO. APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE SERNAC Y LOTUS FESTIVAL SPA y PUNTO TICKET SPA CONFORME AL ARTICULO 54 Q DE LA LEY N°19.496. En procedimiento no contencioso caratulado "Servicio nacional del Consumidor", Rol V-194-2022, seguida ante el 19°Juzgado Civil de Santiago, por sentencia definitiva de fecha 20 de septiembre de 2022 -folio N°13-,en su parte resolutiva se declaró: Se aprueba el acuerdo alcanzado entre el SERNAC y LOTUS FESTIVAL SPA y PUNTO TICKET SPA, contenido en la Resolución Exenta N°471, de 23 de mayo de 2022, para todos los efectos legales, declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales y en consecuencia, se tiene por aprobado para todos los efectos legales. **En el mencionado acuerdo se establece I. Consumidores comprendidos en el acuerdo:** El 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, anunciados: a) el 15 de abril de 2020 ("Proceso N°1"); b) el 4 de septiembre de 2020 ("Proceso N° 2") y c) el 13 de diciembre de 2021 ("Proceso N° 3"). **II. En cuanto al cese de la conducta**: Al respecto, el acuerdo establece que, para futuros eventos "Lollapalooza Chile" los proveedores, Lotus Festival SpA y Punto Ticket SpA (los "Proveedores"), ejecutarán acciones que permitan reforzar el deber de informar a los consumidores sobre la(s) 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) 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; y 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 comprometió 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 comprometieron a: (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) 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 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. 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. <u>En cuanto a las compensaciones, devoluciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados</u>:** 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 Acuerdo.** <u>Subgrupo A. Retardo en el proceso de devolución de dinero</u>. 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. <u>Subgrupo B. Costo del reclamo</u>. 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. Se deja constancia que las compensaciones que corresponden al Subgrupo A son compatibles con las del Subgrupo B, y, asimismo, proceden indistintamente. Los números totales y definitivos serán objeto del informe

de auditoría descrito en el Acuerdo. **1. Montos de las compensaciones que comprende el Acuerdo.** 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). 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: **(i)** 0,021 UTM: para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal Call Center; **(ii)** 0,023 UTM: para reclamos realizados por canal Web; y **(iii)** 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). Se deja constancia que el total de entradas y dinero devueltos, antes y durante la sustanciación del Procedimiento Voluntario Colectivo, será objeto de la auditoría llevada adelante en conformidad con lo señalado en los Acápites VI y VII del Acuerdo. En consecuencia, el Acuerdo 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 del Acuerdo. **IV. De la proporcionalidad de la solución ofrecida**: El Acuerdo señala que el monto con que se compensará al universo de consumidores afectados que se ha definido 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 se establece en favor de los consumidores afectados integra, además, aquella que dice relación con 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 avaluación 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. En efecto, la propuesta de Lotus Festival SpA y Punto Ticket SpA. fue objeto de la consulta contemplada en dicha disposición, 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 el Acuerdo responden únicamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del Procedimiento Voluntario Colectivo. **V. De la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuar las devoluciones, compensar o indemnizar a los consumidores afectados:** Al respecto establecieron los siguientes acuerdos: 1) **Procedimiento de contactabilidad para proceder al pago de reajustes e intereses y costo del reclamo**. a) Primera comunicación. Dentro de los 5 días hábiles administrativos siguientes a la fecha de inicio de la implementación citada en el Acápite 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) 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 Relacionamiento Institucional del SERNAC. 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 Relacionamiento Institucional del SERNAC. **V. De la acreditación de la implementación del Acuerdo**: Al respecto el Acuerdo establece: 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; y 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 del Acuerdo. 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 del Acuerdo, de manera tal, de encontrarse imposibilitada de cumplir con restituir nominativamente a los consumidores las respectivas compensaciones que contempla el Acuerdo. De verificarse lo señalado en el párrafo anterior, se formará un fondo a distribuir en los términos del Acápite XI del Acuerdo 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 Acuerdo. 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. Se realiza esta publicación en cumplimiento del inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N 19.496. Mayores antecedentes del contenido del acuerdo en Resolución Exenta N°471 acompañada en estos autos y disponible en www.sernac.cl. La Secretaria.

031986121665

Patricia Hurtado Guzmán
Secretario
PJUD
Veintiuno de septiembre de dos mil veintidós
18:17 UTC-3