

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia  
JUZGADO : 25° Juzgado Civil de Santiago  
CAUSA ROL : C-4999-2016  
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR /  
RPRODUCTORA DE EVENTOS POCKER SPA

Santiago, doce de Abril de dos mil diecinueve

**VISTOS:**

A fojas 4, compareció doña ANA MARIA BECERRA PUEBLA, Ingeniera Civil Industrial, en su calidad de Directora Nacional Subrogante, y representante, del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N° 50, piso 7, comuna de Santiago; quien, en la calidad detentada, interpuso en procedimiento especial del Título IV de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, una demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores, en contra de PRODUCTORA DE EVENTOS POCKER S.p.A. (en adelante Pocker Producciones), rol único tributario número 76.339.542-1, representada legalmente por don ROBERTO ANDRES CONTRERAS BOCAZ, cuya profesión ignora, ambos domiciliados en calle Fundo El Bosque N° 95, Condominio Don Pedro, de la comuna de Maipú, y, en contra de PUNTO TICKET S.A. (en adelante Punto Ticket), rol único tributario número 76.510.420-3 representada legalmente por don DANTON MARCEL VINALES GOMEZ, cuya profesión ignora, ambos domiciliados en Rosario Norte N° 555, oficina 1104, comuna Las Condes; en virtud de los siguientes hechos y fundamentos de derecho:

**I.- SÍNTESIS:**



Foja: 1

Sostuvo que, en síntesis, Pocker Producciones en su calidad de productor, y Punto Ticket en su calidad de comercializadora de las entradas, del evento "Juntos en concierto", que se realizó en la ciudad de Santiago el día 24 de agosto del año 2015, son demandadas por haber incumplido los términos ofrecidos y contratados, causando perjuicios a los consumidores con su actuar negligente, los cuales a la fecha no han sido indemnizados o reparados, incurriendo por lo mismo las demandadas en sendas infracciones a los artículos 3, inciso primero, letra e), 12 y 23 de la Ley de Protección al Consumidor (LPC).

Señaló que, concretamente, en el evento "Juntos en Concierto", que se realizó el día 24 de agosto del año 2015 en el Movistar Arena, se debían presentar 3 artistas: Pimpinela, Pedro Fernández y Marisela, sin embargo, esta última no realizó su espectáculo. Señaló que, adicionalmente, tampoco se respetó el horario de comienzo del referido evento, el cual inició aproximadamente a las 22:00 horas, cuando, según lo ofrecido y contratado, debía empezar a más tardar a las 20:00 horas. Indicó que ambas condiciones (tres artistas y hora de inicio) representan términos contractuales, que obligaban a los proveedores demandados.

Refirió que los hechos precedentes, con sus respectivos tipos infraccionales, dañaron a un conjunto determinado o determinable de consumidores, encontrándose en consecuencia afectado por los demandados el interés colectivo de los consumidores, consagrado en el artículo 50 de la LPC. Manifestó que, de esta forma, y siendo el SERNAC quien tiene la representación del colectivo de consumidores afectados por el actuar de las demandadas, la presente demanda se interpone con la finalidad de que se declare la responsabilidad infraccional de las demandadas, condenándolas al pago del máximo de las multas estipuladas en la LPC, y se determine la procedencia de las indemnizaciones y reparaciones de todos los daños que hayan sido causados a los consumidores con ocasión del no cumplimiento de los términos y condiciones ofrecidos respecto del citado evento.



## **II. ANTECEDENTES DE HECHO:**

Al respecto, afirmó que el SERNAC, en virtud de la facultad que le asiste de recibir reclamos de consumidores que consideran lesionados sus derechos, tomó conocimiento de la ocurrencia de situaciones vulneradoras de las normas de protección a los derechos de los consumidores, en el contexto de la realización del espectáculo musical denominado "Juntos en Concierto", realizado el pasado día 24 de agosto del año 2015.

Refirió que, específicamente, el evento fue organizado y comercializado por las demandadas, Pocker Producciones y Punto Ticket, consistiendo el mismo en la presentación de los cantantes Pedro Fernández, Pimpinela y Marisela, en el Movistar Arena, a partir de las 19:30 o 20:00 horas del citado 24 de agosto de 2015.

Indicó que, sin embargo, el día del evento, solo se produjo la presentación de los artistas Pedro Fernández y Pimpinela, no subiendo al escenario la cantante Marisela, incumpléndose de esta manera los términos bajo los cuales fue contratado por los consumidores el bien o servicio. Refirió que, adicionalmente, el evento comenzó alrededor de las 22:00, es decir, con un retraso de a lo menos 2 horas, respecto de lo que fue establecido contractualmente con los consumidores.

Expresó que dicha situación, provocó la evidente molestia de quienes concurrieron al recinto de Movistar Arena, con la expectativa de presenciar un evento en el cual, según lo contratado, participarían 3 artistas internacionales, realizando cada uno su propio espectáculo, y el cual supuestamente iniciaba a más tardar a las 20:00 horas; términos contractuales que en la práctica no se cumplieron, por cuanto no se efectuó la presentación de uno de los cantantes y el espectáculo comenzó con más de dos horas de retraso.



Foja: 1

Manifestó que, a la fecha, y pese a resultar evidente el perjuicio causado a los consumidores con ocasión de los hechos antes descritos, no existe evidencia de que las demandadas los hayan compensado o indemnizado, razón por la que se exige además, que se obligue a las demandadas a dar cumplimiento a su obligación de reparar los perjuicios causados a los consumidores afectados.

### **III.- ANTECEDENTES DE DERECHO:**

Al respecto, citó el artículo 3° inciso primero de la Ley del ramo, en cuanto "Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los danos materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea"; el artículo 12 de la misma Ley, en cuanto "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio"; el artículo 23 del mismo cuerpo legal, en cuanto "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

Enseguida, en cuanto las infracciones e incumplimientos contractuales alegados, sostuvo que el artículo 12 de la LPC consagra en materia de protección al consumidor el principio general del derecho denominado de fuerza obligatoria de los contratos y actos jurídicos en general, consagrado en el artículo 1545 del Código Civil; sin embargo, en consideración al carácter protector de la normativa referida a los derechos de los consumidores, el legislador avanzó un paso más adelante extendiendo este efecto de fuerza obligatoria no solo a



Foja: 1

aquello que se haya convenido con el consumidor, sino que además, a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por el proveedor, es decir, haciendo excepción a las normas que regulan la oferta en la legislación comercial y civil, el artículo 12 de la LPC, le confiere el carácter de obligatorio, no solo a lo contratado, sino que también a los ofrecimientos que por cualquier medio realiza un proveedor a los consumidores, y de esta forma, como se señaló en la discusión legislativa, con esta norma se evita que el proveedor, una vez efectuada la oferta, modifique su proposición y no respete los términos en que la formuló, lo que guarda relación con la necesidad de brindar protección a los consumidores en cada una de las etapas de la relación de consumo, comenzando por la precontractual, en la que ciertamente se inserta la oferta, la contractual y la de ejecución del contrato, agregando que, de forma coherente con lo señalado, por medio de la Ley N° 19.955 del 14 de julio del año 2004, se incorporó a la LPC el denominado principio de integración publicitaria, en virtud del cual se entienden incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad, citando además doctrina sobre la obligatoriedad e irrevocabilidad de la oferta en materia de protección al consumidor, lo cual le lleva a la conclusión de que, en materia de consumo, todo aquello que es contratado por el consumidor o que es ofrecido al mismo por el proveedor, resulta vinculante para este último, incurriendo en infracción en el caso de que incumpla los términos, condiciones y modalidades bajo las cuales se ofreció y/o contrató la entrega de un bien o la prestación de un servicio.

Expresó que en el caso de autos, los proveedores demandados ofrecieron y contrataron con los consumidores la realización de un espectáculo musical, en el que una de las características relevantes y esenciales era la presentación de tres artistas, esto es Pedro Fernández, Pimpinela y Marisela, y dicha condición, al haber sido ofrecida por el proveedor, y luego contratada por los consumidores, resulta vinculante y constitutiva de infracción en el caso de no



Foja: 1

cumplirse, agregando que ello fue lo que en definitiva ocurrió, por cuanto el día del evento solo se presentaron los cantantes Pedro Fernández y Pimpinela, no realizando su show la artista Marisela, configurándose un incuestionable incumplimiento de los términos ofrecidos y contratados por los consumidores, en abierta vulneración a lo que dispone el artículo 12 de la LPC, situación infraccional que se ve agravada por el hecho de haberse incumplido además con la hora pactada para el inicio del evento, la cual correspondía a lo más a las 20:00 horas, mientras que el comienzo del espectáculo se produjo alrededor de las 22:00, es decir, con más de dos horas de retraso, situación que igualmente atenta contra lo que dispone el texto expreso del artículo 12 de la LPC.

Estimó que, así, se aprecia que los consumidores cumplieron con su obligación principal, esto es, el pago del precio, mientras que como contrapartida, solo recibieron parcialmente aquello que contrataron, por cuanto solo pudieron presenciar la presentación de dos de los tres artistas ofrecidos por las demandadas, ya que la cantante Marisela no se presentó, sin dejar de mencionar el incumplimiento en la hora de inicio del show, y de esta forma, resulta claro que en autos se verifican los presupuestos fácticos que hacen procedente la configuración de una infracción al artículo 12 de la LPC, la cual debe ser sancionada con el máximo de las multas que el artículo 24 de la LPC establece.

En cuanto a la infracción e incumplimiento al deber de profesionalidad, señaló que el artículo 1, número 2, de la LPC, define al proveedor como "Las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa", señalando que de esta definición, se desprenden ya rasgos característicos que posteriormente fundan el deber de profesionalidad que consagra el artículo 23 de la LPC, y específicamente, la norma se refiere a una entidad que desarrolla con



Foja: 1

habitualidad las actividades propias de su giro, es decir, de un profesional del servicio que presta, citando doctrina conforme a la cual el rasgo característico esencial de los proveedores es que han de dedicarse profesionalmente a las actividades de producción, importación, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, lo cual ha sido reconocido también por el texto actual del artículo 24 de la LPC, que incluye dentro de los criterios de determinación del quantum infraccionar, precisamente “los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor”.

Expresó que, entonces, los proveedores demandados tienen un deber de cuidado propio de la actividad onerosa que desarrollan, derivado de las normas de protección al consumidor, y que encuentra su fundamento en las asimetrías existentes en una relación de consumo, a favor del proveedor, producto de lo cual, el artículo 23, inciso 1°, de la LPC, establece la responsabilidad infraccional para el proveedor que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

Sostuvo que en el caso de autos, y de acuerdo a lo señalado en la exposition de los hechos, queda establecido que en la especie se configura la infracción al artículo 23 de la LPC señalado, por cuanto las demandadas, actuando de manera negligente, no adoptaron las medidas necesarias para asegurar íntegra y profesionalmente el cumplimiento de los términos y condiciones ofrecidos e informados al público consumidor para el desarrollo del mismo, esto es, la participación y conciertos de cada uno de los tres artistas que se presentarían en el evento, como así también, su hora de inicio, sino que, por el contrario, las demandadas, obrando con evidente negligencia, derechamente incumplieron los términos ofrecidos y contratados por los consumidores, causándoles un evidente



Foja: 1

menoscabo, derivándose de ello la responsabilidad infraccional que solicita sancionar con las multas que para ello establece el artículo 24 de la LPC.

En cuanto al incumplimiento al deber de reparación e indemnización, expresó que el artículo 3, inciso primero, letra e) de la LPC establece como un derecho básico del consumidor, según citó, "El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los danos materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea", consagrando el citado artículo el denominado principio de indemnidad patrimonial del consumidor, en virtud del cual el proveedor se encuentra obligado a reparar e indemnizar todo daño y/o perjuicio que cause al consumidor en el contexto de una relación de consumo, y en este escenario y con la finalidad de dar cabal cumplimiento a este imperativo, la norma en comento establece que la reparación e indemnización deben ser adecuadas y oportunas, es decir, el proveedor tiene que asegurarse de que las mismas se realicen a través de los mecanismos que garanticen que estas abarquen la totalidad de los perjuicios causados, y que sean efectivamente percibidas por los consumidores.

Refirió que en el caso de autos, los consumidores debieron incurrir en desembolsos económicos para la adquisición de la entrada para el evento, y dicha disposición patrimonial, como ya se ha adelantado, no tuvo como contrapartida la prestación del servicio íntegro por parte de las empresas demandadas, ya que los consumidores no pudieron ver el concierto de la artista Marisela.

Expuso que, ante este escenario, y en aplicación de la norma citada, procede que las demandadas compensen e indemnicen todos y cada uno de los perjuicios ocasionados a los consumidores afectados, máxime si a la fecha no existe constancia alguna de que las empresas



Foja: 1

demandadas hayan procedido a reparar e indemnizar al público asistente afectado.

En cuanto a la responsabilidad infraccional de PUNTO TICKET, argumentó que las empresas de venta de entradas adquieren la calidad jurídica de proveedor, ya sea, por el desarrollo de su propio negocio, como por la calidad de intermediario que adoptan o que deben adoptar para el desempeño de aquel, y en el referido escenario, la responsabilidad de estas empresas para con el público consumidor, también tiene su fundamento legal en el artículo 43 de la Ley N° 19.496, toda vez que no son sino aquellas, quienes aparecen enfrentando la relación de consumo en representación del prestador del servicio y, quien ha asumido el rol de vender por aquel, las entradas para un determinado espectáculo o evento deportivo, musical u otro.

Estimó que, en consecuencia, en su calidad de intermediario, y en virtud de la norma legal citada, la ley ha radicado en las denominadas "ticketeras" la responsabilidad de responder directamente frente al consumidor, sin perjuicio de su derecho de repetir contra el prestador directo del servicio, y así lo establece claramente el artículo 43 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores al disponer que, según citó, "El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales".

Expuso que nuestra legislación contempló la institución de la intermediación, con la finalidad de resguardar poderosamente a los consumidores de las diversas figuras jurídicas que visten a los distintos proveedores, muchas veces desconocidos por los consumidores, como asimismo, para hacer responsable a todos los integrantes de la cadena de ofrecimiento, de modo que la ley impone un deber de resguardo o seguridad que debe estar radicado en el oferente de los respectivos servicios, en términos tales que los



Foja: 1

consumidores siempre tengan en quien hacer efectiva las responsabilidades que nazcan de infracciones o incumplimientos a la normativa de protección al consumidor, y en efecto, según se infiere del tenor literal del artículo 43 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, de lo que se trata es que el consumidor no quede expuesto a una situación de indefensión, y, que para tal fin se ha previsto que pueda dirigirse directamente en contra de quien intermedio en la prestación del servicio que contrato, contra ambos o contra el productor.

Alegó que, así las cosas, en la especie Punto Ticket es responsable ante los consumidores de los incumplimientos contractuales que fundan la demanda, por lo que, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 43 de la LPC, debe ser declarada su responsabilidad infraccional por vulneración de las normas consagradas en los artículos 3, inciso primero, letra e), 12 y 23, todos de la Ley N° 19.496.

En cuanto a las multas, prestaciones, restituciones e indemnizaciones, sostuvo que la sanción a las infracciones a la LPC están contenidas en su artículo 24, el que dispone lo siguiente, según citó: "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente (...) El juez, en caso de reincidencia, podrá elevar las multas antes señaladas al doble. (...) Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedo expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor".

Manifestó que, por su parte, la letra b) del artículo 53 C de la LPC dispone, según citó, que en la sentencia definitiva que acoja la



Foja: 1

demanda colectiva, el juez debe declarar la responsabilidad de los proveedores demandados y aplicarles la multa o sanción que proceda por cada consumidor afectado, agregando que esta disposición establece que, para cuantificar la suma de la multa, deben considerarse los elementos señalados en el artículo 24 de la LPC y, especialmente, el daño potencialmente causado a los consumidores afectados.

Alegó que, según lo establece el N° 2 del artículo 51 de la LPC, en lo que respecta a las peticiones de la demanda, al SERNAC le basta señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en una misma situación.

Expuso que, para efectos de lo anterior, y conforme a lo señalado en los artículos 51 N° 2, 53 A y 53 C, letra c), todos de la LPC, el juez puede determinar, en la sentencia definitiva, los grupos y subgrupos de consumidores que se encuentren afectados, calculando, determinando y decretando las indemnizaciones o reparaciones que procedan para los consumidores miembros de cada uno de los grupos y subgrupos que se formen.

Señaló que, sobre este particular, se pide la indemnización y reparación de todos los danos que hayan sido causados a los consumidores con ocasión del actuar negligente de los proveedores que incumplieron los términos bajo los cuales fue ofrecido, y contratado por los consumidores, el evento musical sobre el cual versa la presente demanda.

En cuanto a la naturaleza de la responsabilidad de las demandadas, señaló que las normas de Protección de los Derechos de los Consumidores son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren de dolo ni de culpa en la conducta del demandado, sino que solo basta el hecho constitutivo de ella para que se configure y se condene a las



Foja: 1

demandadas, agregando que la naturaleza objetiva de la responsabilidad es consecuencia de la naturaleza profesional de la actividad del proveedor, la que, como justa contrapartida a las ganancias que de ella obtiene, lo obliga a responder de las consecuencias dañosas para terceros que su ejercicio pueda traer consigo (principio de la responsabilidad profesional o por el riesgo creado, opuesto al tradicional de la responsabilidad subjetiva o por culpa).

En seguida, formuló consideraciones en torno a la admisibilidad de la demanda, citando los artículos 50, 51, 52 de la Ley sectorial sobre la materia de autos.

Finalmente, invocó los artículos 3° inciso primero letra e), 12, 23, 24, 43, 50, 50 C y D, 51 N° 1 letra a) y N° 2,52, 53 C y 54, todos de la Ley N° 19.496; y el artículo 1545 del Código Civil.

**PETITORIO DE LA DEMANDA.** Solicitó al Tribunal lo siguiente:

- 1.- Que declare admisible la demanda colectiva, por cumplir los requisitos establecidos en el artículo 52 de la Ley N° 19.496 y, en consecuencia, conferirle traslado a las demandadas por el plazo de 10 días fatales para contestar la demanda, conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del citado artículo.
- 2.- Que declare la responsabilidad infraccional y, por consiguiente, condenar a los proveedores demandados al máximo de las multas que estable la Ley N° 19.496, por cada una de las infracciones que da cuenta la demanda, y por cada uno de los consumidores afectados, según lo dispone expresamente el artículo 53 C de la misma Ley, o en subsidio, aquellas que el Tribunal determine conforme a derecho.
- 3.- Que condene a los proveedores demandados, al pago de las indemnizaciones de perjuicios que procedan, como asimismo, a cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores los



Foja: 1

incumplimientos en los que han incurrido los proveedores demandados, todas con los correspondientes intereses y con el reajuste establecido por el artículo 27 de la Ley N° 19.496.

4.- Que determine, en la sentencia definitiva y para los efectos señalados en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por las demandadas, y declarar la procedencia y monto de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos que correspondan, todo lo anterior conforme a los artículos 51 N°2, 53 A y 53 C, letra c), todos de la Ley N° 19.496.

5.- Que ordene las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley N°19.496.

6.- Que aplique toda otra sanción que estime conforme a derecho.

7.- Que se condene a las demandadas al pago de las costas de la causa.

A fojas 25 (ex 23) consta el emplazamiento de la demandada PUNTO TICKET S.A., practicado con arreglo a lo dispuesto en el artículo 44 del Código del ramo.

A fojas 79 (ex 71), se tuvo por emplazada a la demandada PRODUCTORA DE EVENTOS POCKER S.p.A., de conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 del Código de Procedimiento Civil, en atención a lo obrado a fojas 72, 73 (ex 69), 76 vuelta, 77, 77 vuelta y 78.

A fojas 82 (ex 75 y 77) la demandada **PUNTO TICKET S.A.** contestó el libelo dirigido en su contra, solicitando su total rechazo, con costas, en virtud de los siguientes antecedentes de hecho y de derecho:

Sostuvo que su parte es proveedora de un servicio consistente en venta de tickets o entradas para espectáculos y otros servicios afines, en un sitio propio de la internet y/o en espacios físicos-directamente a



Foja: 1

un consumidor, sin participar de modo alguno en la prestación del servicio al que el ticket habilita a participar a quien lo compra, es decir, Punto Ticket no es el proveedor del espectáculo de tal o cual artista, es el proveedor del ticket para ingresar a ese espectáculo y a eso se reduce nuestro vínculo con el consumidor, y con el proveedor del espectáculo tiene un vínculo contractual por la prestación de un servicio que no puede o no quiere prestar por sí mismo y para ello, básicamente, contrata los servicios y las plataformas de ventas de su parte; y de hecho, los otros servicios anexos que Punto Ticket S.A. ofrece, (como los servicios de boletería en el lugar del espectáculo y – si es requerido por el proveedor del show- el personal para atender éstas, o el arriendo de validadores de tickets para controlar el ingreso del público al evento y –siempre si es requerido- el personal para operar los validadores, que son dispositivos lectores del código de los tickets, que evita su doble uso o su falsificación), en nada difieren de los servicios de aseo, catering, guardias de seguridad u otros que la productora podría subcontratar para el espectáculo y a los que ni el Servicio denunciante ni el tribunal deberían legalmente atribuir la calidad de intermediario.

Expresó que en el caso concreto de autos, su parte celebró, en esos términos, un contrato con Pocker SpA, en cuya virtud debía realizar la venta y distribución de los boletos a través del sistema puntoticket.com o por otro medio si se estima pertinente, con previo acuerdo de la productora, respecto del evento “Juntos en Concierto” permitiéndosele a cambio realizar al comprador un cargo por el servicio, y, en este sentido, es correcta la afirmación de la demanda en orden a que Punto Ticket fue comercializadora de las entradas, pues ese es justamente el exclusivo rol que desempeñó respecto del evento referido.

Abordando su defensa, señaló que su parte controvierte expresamente que le haya correspondido la organización del evento, agregando que Punto Ticket S.A. fue contratada por Pocker SPA únicamente para generar, vender y entregar entradas para el concierto indicado; sin que



Foja: 1

a su parte le correspondiera participación alguna en la organización del concierto u otra diversa de la venta de entradas en la comercialización del mismo, agregando que no es otro el giro de Punto Ticket S.A., como se ha dicho, y la información societaria de su parte (número de RUT, nombre del representante legal, domicilio, entre otros) está disponible en la página web, como también en aquella se publican los 'Términos y Condiciones' de uso de esa plataforma virtual y de compra de entradas, en los que se aclara a los visitantes y potenciales compradores –en cualquiera de las plataformas de venta, directa a público o remotas- que Punto Ticket S.A. no es el productor u organizador de los eventos cuyas entradas vende y entrega, ni fija o determina las condiciones en que aquellos se ofrecen o se realizan.

Alegó que, en ese contexto, no es efectivo y controvierte expresamente que haya existido o haya podido existir siquiera, responsabilidad infraccional de su parte, declarada en forma previa o no, en los hechos materia de la acción incoada, pues su parte sólo tuvo participación en el espectáculo "Juntos en Concierto", como empresa encargada de la venta de las entradas, servicio por el que quien compra el boleto o ticket le paga una cifra única y separada del valor del espectáculo a que esa entrada da derecho a participar, por la que Punto Ticket S.A. tributa personal y separadamente, agregando que, luego, cuando la demanda expresa que los consumidores habrían cumplido con su obligación principal "esto es, el pago del precio" del espectáculo musical, alude a una obligación correlativa y equivalente de la que Punto Ticket S.A. es meramente un recaudador de ese dinero para el verdaderamente obligado a proveer el servicio: el productor; y en ese contexto obligacional de prestación y contraprestación que plantea la demanda, Punto Ticket S.A. es totalmente ajeno a otorgar el servicio que es la contraprestación del precio pagado por el espectáculo ofrecido y, por el contrario, le ha hecho pago a Pocker SPA., al término del servicio con ellos



Foja: 1

contratado, de los haberes recaudados por concepto de venta de boletos.

Alegó que, seguidamente, la demanda no da cuenta de perjuicio alguno a consumidores por incumplimientos en el proceso mismo de la venta de entradas, por inexistencia o no del funcionamiento de los medios de venta a cargo de su parte, o por errores en la entrega material del ticket, o por no haber podido acceder el día 24 de Agosto de 2015 con la entrada comprada a Punto Ticket S.A. al recinto del concierto a la hora promocionada o antes o después de ésta, ni hay alegaciones por sobreventa, dobles cobros, por localidades ocupadas o vendidas dos veces, por errores en las ubicaciones o asientos que los tickets indicasen, o, en general, por cuestión alguna atribuible a los servicios efectuados por su parte, añadiendo que, en rigor, ni siquiera se imputa a su parte el incumplimiento de alguna de las obligaciones que le son propias, y sólo se limita a referir a su respecto la falta de presentación de un artista y la tardanza en el inicio de un espectáculo, atribuyéndole un carácter de organizador del mismo que no resiste el menor análisis, y claramente el perjuicio invocado dice relación con el hecho que el concierto habría comenzado a las 22.00 horas y no a las 20.00 horas y que una de los tres artistas, Marisela, no habría hecho su show y los otros dos, el Dúo Pimpinela y Pedro Fernández, sí.

Expresó que en este punto, controvierte expresamente que Punto Ticket S.A. tuviese la obligación contractual, o hubiese estado obligada de algún modo a cumplir con que el concierto en Movistar Arena del día 24 de Agosto de 2015 comenzase a las 20.00 horas y que en él actuasen tres números artísticos y no sólo dos; agregando que el proveedor de ese servicio, como muestra claramente el desglose de lo pagado en cada entrada por las personas que las adquirieron, era exclusivamente Pocker SpA, y tampoco es efectivo que en relación a esa obligación su parte hubiera tenido la condición de intermediaria, pues su parte no se encargó en sentido alguno del espectáculo



Foja: 1

mismo, sino sólo de proporcionar debidamente el medio de acceso idóneo al mismo.

Enseguida, controvierte que Punto Ticket S.A. haya ofrecido servicio alguno al público diverso de la venta y entrega de entradas o tickets para asistir al espectáculo musical “Juntos en Concierto”, que brindarían el Dúo Pimpinela, Pedro Fernández y Marisela, a las 20.00 horas del día 24 de Agosto de 2015, en el Movistar Arena, de la ciudad de Santiago de Chile, añadiendo que la calidad de proveedor que la demanda atribuye a su parte, en los términos del artículo 1° numeral 2 de la Ley 19.946, está limitada exclusivamente a la venta y entrega de las entradas o tickets del espectáculo, y excluye la calidad de intermediario, que se le atribuye de contrario, a lo menos en cuanto a las obligaciones contractuales que en autos se le imputan como incumplidas, pues la venta y entrega del ticket del espectáculo es aquello por lo que su parte cobra precio y tarifa a los consumidores y únicamente ello es lo que lo define como proveedor en los citados términos legales, y sólo como proveedor de esa obligación cabría que, hipotéticamente, se le pudiese atribuir la condición adicional de intermediario a que refiere el artículo 43 en la producción del servicio a que la entrada o ticket da derecho.

Enseguida, controvirtió que, en los precisos y acotados términos que su calidad de proveedor impone a su parte, Punto Ticket S.A. haya incumplido su deber de profesionalismo o de cuidado propio de la actividad que desarrolla, o que en el servicio prestado a los consumidores sujetos de esta acción se haya incurrido en fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medidas de los tickets vendidos o en el servicio de venta o entrega de los mismos, reiterando que los incumplimientos en que se sustenta la acción colectiva incoada no dicen relación con los servicios prestados por su parte en el asunto materia de este juicio.



Foja: 1

Expuso que no es efectivo, asimismo, que Punto Ticket S.A., como proveedor, tuviera que adoptar medida alguna para asegurar íntegra y profesionalmente el cumplimiento de los términos y condiciones ofrecidos por la productora -Pocker SpA.- e informados por aquella al público consumidor para el desarrollo del mismo, agregando que Punto Ticket no sólo era ajeno a esa obligación sino que derechamente no podría haberla realizado bajo aspecto alguno, del mismo modo en que no podía haberlo hecho la empresa de guardias de seguridad -proveedora de servicios- o de ambulancias contratadas para cumplir con las obligaciones de seguridad y de salud que impone el ordenamiento a las productoras responsables de eventos como el de la especie, u otras también proveedoras de bienes o servicios explícita o implícitamente incluidos en la oferta del espectáculo.

A continuación, controvertió que su parte haya incurrido en infracción alguna, sea de la norma del artículo 12 de la Ley 19.496, sea de otra norma diversa de ese cuerpo legal.

Enseguida, controvertió y negó que Punto Ticket S.A. tenga la obligación de reparar o indemnizar los perjuicios colectivos demandados, sea por supuestas infracciones propias o por las de la otra demandada Productora de Eventos Pocker SpA, dado que, en lo referente a los servicios propios prestados y cobrados por Punto Ticket S.A. a los usuarios, en cuanto a los hechos materia de la acción, no se incurrió en incumplimiento alguno; luego –continuó-, no es efectivo que por la disposición patrimonial pagada a su parte cada consumidor no haya recibido el ticket o entrada pagado y, en cuanto al precio del espectáculo, debidamente diferenciado en cada entrada, su parte sólo actuó como un diputado para el pago, ocupándose de la recaudación de los dineros y, luego, de su entrega a la productora.

Alegó que no es efectivo que Punto Ticket S.A. tenga la calidad de intermediaria respecto del servicio prestado por Productora de Eventos Pocker SpA, y no es cierto, como afirma su adversaria, que la ley



Foja: 1

expresamente haya radicado en las “ticketeras” la responsabilidad de responder directamente frente al consumidor, como arguye el libelo, ya que el artículo 43 de la Ley 19.496 no las nombra de modo alguno, y ni siquiera las nombra a título de ejemplo.

Expuso que la doctrina y la jurisprudencia mayoritaria sobre este tema está referida a la calidad de ‘intermediario’ de las Agencias de Viajes respecto de los servicios de transporte, hospedaje, turismo y demás que prestan terceros, o para el caso de tiendas de retail respecto de sociedades que otorgan y administran tarjetas de crédito de esas tiendas; agregando que, en el primer caso, se trata de Agencias a las que su propia normativa reglamentaria las define como intermediarias, y en el segundo, a sociedades vinculadas jurídica y comercialmente entre sí, añadiendo que las ‘ticketeras’, como Punto Ticket S.A. ofrecen, en el desarrollo de su giro, servicios de venta al público de entradas o tickets, de recaudación de esos valores para entregarlos a su co-contratante, previa liquidación, y de envío o entrega de los tickets al público, que se agotan con la venta y entrega o envío del ticket al consumidor, y la publicidad de cada evento que hace en su página web es la estrictamente necesaria para cumplir con los deberes de información sobre la venta de entradas (fecha y lugar del espectáculo, precios de las distintas entradas, información que se incluye el pago de costos por servicios, ubicaciones referenciales del recinto, y una reseña del espectáculo).

Expresó que su parte controvierte la existencia de consumidores afectados por los hechos materia de la acción, añadiendo que, siendo una acción por intereses colectivos, esto es, en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual, la demanda no indica determinadamente cuál sería ese conjunto o conjuntos de consumidores, ni da pauta alguna para lograr su determinación, estimando que, si no hay consumidores determinados o determinables afectados, tampoco hay intereses colectivos afectados, porque la ley



Foja: 1

19.496 sanciona y establece responsabilidades sobre la hipótesis de afecciones efectivas, y no potenciales ni teóricas, citando a continuación la doctrina que indica (fojas 89, ex 82 y 84).

Indicó que la vinculación contractual que el ticket vendido para “Juntos en Concierto” produjo para el consumidor adquirente lo fue con Pocker SpA y no con Punto Ticket S.A.; y lo ratifica la circunstancia que el Servicio Nacional del Consumidor haya accionado en este juicio deduciendo la demanda colectiva en contra de ambas sociedades y no sólo en contra de Punto Ticket S.A., porque entiende que existe un vínculo contractual entre los eventuales consumidores afectados y Productora de Eventos Pocker SpA., e incumplimiento de aquella de las obligaciones contractuales que tiene con los consumidores que compraron un ticket para asistir al evento aludido, agregando que si el artículo 43 establece una responsabilidad directa del proveedor intermediario –objetiva además, al decir de algunos- y se atribuye erradamente a Punto Ticket S.A. esa calidad a los efectos de la citada norma, resulta jurídicamente inexplicable –e improcedente- que se demande asimismo a Productora de Eventos Pocker SpA., estimando surrealista que se atribuya a Punto Ticket S.A. la calidad de productor del espectáculo musical conjuntamente con Productora de Eventos Pocker SpA porque su parte tiene la calidad de proveedor intermediario del servicio, o tiene la calidad de prestador efectivo del servicio, pero ambas son incompatibles entre sí, de suerte que no pueden coexistir a la vez, como el libelo pretende sostener, porque si es prestador efectivo, como se afirma, no corresponde la aplicación del artículo 43 de la Ley 19.496 a su parte, y, en ese mismo orden de ideas, si Punto Ticket S.A. no tiene la calidad de intermediario e inaplica el artículo 43 aludido a su respecto, cualquier condena civil exigiría una previa condena infraccional para su parte, a un título diverso del artículo 43 de la ley 19.496, que sólo regula responsabilidad civil contractual.



Foja: 1

Enseguida, citó amplia jurisprudencia sobre la materia (fojas 91 –ex 84 y 86- a 95 –ex 88 y 90).

A continuación argumentó que en estricto rigor, en los términos del artículo 43 de la Ley 19.496, Marisela (sic) es la prestadora efectiva del servicio pagado por los consumidores, y Productora de Eventos Pocker SpA es el proveedor intermediario de esos servicios, y bajo esa hipótesis, ha accionado el Servicio Nacional del Consumidor sólo en contra de la productora en el juicio caratulado “Servicio Nacional del Consumidor con T4F Chile S.A.”, rol N° 33.698-2011 del Quinto Juzgado Civil de Santiago, cuya sentencia de casación en el fondo, Rol de Ingreso N° 7002-2015 citó dentro de la jurisprudencia referida, por lo que constituye a su respecto una infracción a un acto propio, contrariando sus propios criterios previos sobre la materia objeto de esta Litis.

Reiteró que su parte no tuvo la calidad de intermediario en la prestación del servicio consistente en la ejecución del espectáculo denominado Juntos en Concierto, pues esa ejecución no se produjo a través de ella, y su único papel en la situación de marras, fue la de vendedora externa de entradas por encargo de la productora, agotándose su participación en la venta y entrega de los tickets sin concurrir en su desempeño para con el consumidor ningún nivel de permanencia, agregando que, en subsidio, si se llegara a entender que sí ejecutó intermediación, esa sólo estuvo restringida a la obligación y necesidad de la productora de proporcionar a los consumidores un medio idóneo de acceso al espectáculo que ejecutó directamente y sin intermediarios, y esa es la única obligación contractual de la productora que intermedió y que cumplió.

Concluyó que en los términos en que su parte ha sido demandada, la acción es del todo improcedente y hay mérito suficiente para que sea desestimada en todas sus partes, con costas.



Foja: 1

**PETITORIO DE LA CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA POR PARTE DE PUNTO TICKET S.A.:**

Solicitó que se rechace la demanda en todas sus partes, declarando la improcedencia de la acción incoada, por no tener su parte la calidad de productora o prestadora efectiva del servicio contratado por los consumidores, por no tener la calidad de intermediaria respecto de ese mismo servicio, por ser incompatibles la calidad de proveedora efectiva del servicio y de intermediaria del mismo que la actora simultáneamente le atribuye, y por no existir consumidores determinados o determinables afectados, ni perjuicios que indemnizar o reparar, con expresa condena en costas.

A fojas 99 (ex 94 y 79), **rectificada a fojas 904**, se tuvo **por contestada la demanda en rebeldía de Productora De Eventos Pocker S.p.A.**

A fojas 101 (ex 79, 97 y 99), se citó a las partes a una audiencia de conciliación, notificada a las partes, de conformidad con lo obrado a fojas 121 (ex 117 y 119), 124 (ex 91, 120 y 122), 127 (ex 93 y 125), 133 (ex 131 y 129), 134 (ex 130 y 132), 136 (EX 101, 132 Y 134) y 139; la que se realizó a fojas 141 (ex 137 y 135), con la asistencia del apoderado de la demandante y de la demandada Punto Ticket S.A., y en rebeldía de la demandada Productora de Eventos Pocker S.p.A., motivo por el cual, previo llamado, no se produjo conciliación.

A fojas 150 (ex 110, 144 y 146), se dictó la interlocutoria de prueba, notificada a las partes según consta de lo obrado a fojas 152 (ex 146 y 148), 155 (ex 113, 149 y 151), 156 (ex 152), 157 (ex 153), 158 (ex 154), 159 (ex 155), 161 (ex 115, 156 y 157) y 162 (ex 157 y 158) y 182 (ex 122 y 178); resolución contra la cual la demandada Punto Ticket S.A. dedujo recursos de reposición y apelación subsidiaria a fojas 164 (ex 160 y 159), los cuales fueron resueltos a fojas 194 (ex 125, 189 y 190), en el sentido de desestimar el primero y conceder el recurso subsidiario, resuelto a fojas 854 (ex 214) por el Tribunal de Alzada en



Foja: 1

el sentido de confirmar la interlocutoria apelada; mientras que análogos recursos fueron interpuestos por la demandante a fojas 168 (ex 164), los cuales fueron declarados inadmisibles por extemporáneos a fojas 176 (ex 172).

A fojas 903 (ex 257) se citó a las partes a oír sentencia.

## **CONSIDERANDO:**

### **I.- EN CUANTO A LAS TACHAS:**

**PRIMERO:** Que a fojas 595 (ex 585), la parte demandada de Punto Ticket S.A. opuso tacha contra el testigo de la demandante, don ELÍAS PATRICIO CARVAJAL AHUMADA, ingeniero comercial, individualizado a fojas 201 (ex 197), en virtud de las causales de los numerales 5 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, argumentando que de sus respuestas se manifiesta que la precariedad del empleo a contrata y la exclusiva dependencia económica de la parte que lo presenta, dan cuenta de su inhabilidad.

**SEGUNDO:** Que la demandante, evacuando el respectivo traslado, solicitó el rechazo de las inhabilidades opuestas, por cuanto no se han detallado las causales invocadas y se han explicitado sus fundamentos y requisitos copulativos, agregando que, respecto de la causal del N° 5, existe jurisprudencia conteste en que la calidad de funcionario público a contrata en que existen más de dos renovaciones continuas suponen estabilidad laboral, y la dependencia jerárquica es un principio del derecho administrativo, agregando que el testigo no es empleado de su jefe directo sino del Estado, añadiendo que la tacha del N° 6 tampoco ha sido fundamentada en cuanto a la imparcialidad alegada, solicitando el rechazo de ambas inhabilidades, con costas.

**TERCERO:** Que la causal contenida en el N° 5 del artículo 358 del Código del ramo, es aplicable a "*Los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio*", según el texto del legislador, y, si bien es efectivo que, según el artículo 57 de la Ley



Foja: 1

N° 19.496, “*El Servicio Nacional del Consumidor (...) será un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo*”, es también efectivo que el testigo ha declarado que es funcionario a contrata de la parte que lo presenta, cuyas funciones incluyen análisis económicos y financieros, elaboración de informes a petición del Servicio, y declarar en juicio sobre los informes que elabora, declarando además que, en su calidad de funcionario a contrata, está sometido a evaluación por parte del Servicio, respondiendo afirmativamente a la pregunta sobre si la calificación de sus funciones influyen en la renovación de su contrata. Al respecto, de tales declaraciones, el Tribunal estima que el deponente presta servicios en forma habitual y remunerada al Servicio descentralizado y con patrimonio propio en el cual cumple funciones, siendo dable concluir que, en la especie, concurre el supuesto de hecho de la causal en análisis, motivo por el cual será **acogida** la inhabilidad en cuestión.

**CUARTO:** Que se omitirá pronunciamiento sobre la tacha fundada en la causal del N° 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, opuesta por demandada de Punto Ticket S.A. contra el testigo de la demandante, don ELÍAS PATRICIO CARVAJAL AHUMADA, por ser incompatible con lo dispuesto en el apartado anterior.

**QUINTO:** Que a fojas 609 (ex 610), la demandante opuso tacha contra el testigo de la demandada Punto Ticket S.A., don JAVIER ENRIQUE PARRA RAGGIO, ingeniero comercial, individualizado a fojas 196 (ex 192), en virtud de las causales de los numerales 5 y 6 del artículo 358 del Código del ramo, argumentando que, respecto de la primera causal, el testigo ha declarado que presta servicios en forma habitual en la empresa demandada y percibe una remuneración en dinero, y, respecto de la segunda causal, que el interés se manifiesta en que la empresa que lo emplea y quien solicita su testimonio, es la misma que



Foja: 1

paga su remuneración, lo que contribuye a su falta de imparcialidad, solicitando se acojan las tachas, con costas.

**SEXTO:** Que la demandada Punto Ticket S.A., evacuando el respectivo traslado, solicitó el rechazo de ambas inhabilidades, por cuanto el testigo solo ha dicho que es ingeniero comercial y que trabaja para Punto Ticket S.A. desde mayo de 2014.

**SEPTIMO:** Que la causal contenida en el N° 5 del artículo 358 del Código del ramo, es aplicable a "*Los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio*", esto es, personas que mantienen con la parte que los presenta, un vínculo laboral que reúne los requisitos de habitualidad en la prestación de los servicios, retribución pecuniaria de los mismos, y la subordinación y dependencia propias de una relación laboral regida por el Código del Trabajo, circunstancias que, a partir de su declaración, se desprende que concurren en el testigo objetado, toda vez que declaró expresamente trabajar para la parte que lo presenta desde mayo de 2014, mientras que la declaración en cuestión la formuló el 6 de septiembre de 2018, de lo que se desprende que ha prestado servicios durante un lapso importante, a la parte que lo presenta, ya que no se han aportado antecedentes en torno a una eventual interrupción o suspensión de sus funciones, servicios respecto de los cuales es dable concluir que son remunerados, en atención al tiempo transcurrido y la calidad profesional del testigo, motivos por los cuales será **acogida** la inhabilidad en cuestión, sin costas, por cuanto la incidentista, al fundamentar la tacha, se refirió a situaciones no declaradas expresamente por el testigo.

**OCTAVO:** Que se omitirá pronunciamiento sobre la tacha fundada en la causal del N° 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, opuesta por la demandante contra el testigo de la demandada de Punto Ticket S.A., don JAVIER ENRIQUE PARRA RAGGIO, por ser incompatible con lo dispuesto en el apartado anterior.



Foja: 1

**NOVENO:** Que a fojas 612 (ex 613), la demandante opuso tacha contra la testigo de la demandada Punto Ticket S.A., doña MARÍA FERNANDA SANFUENTES GARCÍA, directora y productora de eventos, individualizada a fojas 196 (ex 192), en virtud de la causal del N° 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, argumentando que la testigo es dependiente de la persona que exige su testimonio y al estar subordinada, pierde imparcialidad, agregando que declaró que presta servicios en forma habitual en la empresa demandada (sic) y percibe una remuneración en dinero, solicitando se acoja esta inhabilidad, con costas.

**DECIMO:** Que, evacuando el respectivo traslado, la demandada Punto Ticket S.A. solicitó el rechazo de la tacha en cuestión, alegando que de las respuestas de la deponente no se cumplen los requisitos de la causal invocada.

**UNDECIMO:** Que la causal contenida en el N° 5 del artículo 358 del Código del ramo, es aplicable a "*Los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio*", esto es, personas que mantienen con la parte que los presenta, un vínculo laboral que reúne los requisitos de habitualidad en la prestación de los servicios, retribución pecuniaria de los mismos, y la subordinación y dependencia propias de una relación laboral regida por el Código del Trabajo, circunstancias que, a partir de su declaración, se desprende que concurren en la testigo impugnada, toda vez que declaró expresamente que trabaja en Punto Ticket desde enero de 2013, con contrato desde esa fecha, a lo cual se debe añadir que, en concepto del Tribunal, el trabajo desempeñado por la deponente es remunerado, en atención al tiempo transcurrido desde su inicio y la declaración formulada, y el cargo que desempeña la testigo en dicha empresa, motivos por los cuales será **acogida, con costas** la tacha en estudio.

**II.- EN CUANTO AL FONDO:**



Foja: 1

**DUODECIMO:** Que doña ANA MARIA BECERRA PUEBLA, en su calidad de Directora Nacional Subrogante, y representante, del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, interpuso en procedimiento especial del Título IV de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, una demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores, en contra de PRODUCTORA DE EVENTOS POCKER S.p.A., representada legalmente por don ROBERTO ANDRES CONTRERAS BOCAZ, y en contra de PUNTO TICKET S.A., representada legalmente por don DANTON MARCEL VINALES GOMEZ, todos ya individualizados en autos, y, en virtud de los fundamentos reproducidos en la parte expositiva del fallo, a los cuales el Tribunal se remite por economía procesal, solicitó lo siguiente:

- 1.- Que declare admisible la demanda colectiva, por cumplir los requisitos establecidos en el artículo 52 de la Ley N° 19.496 y, en consecuencia, conferirle traslado a las demandadas por el plazo de 10 días fatales para contestar la demanda, conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del citado artículo.
- 2.- Que declare la responsabilidad infraccional y, por consiguiente, condenar a los proveedores demandados al máximo de las multas que estable la Ley N° 19.496, por cada una de las infracciones que da cuenta la demanda, y por cada uno de los consumidores afectados, según lo dispone expresamente el artículo 53 C de la misma Ley, o en subsidio, aquellas que el Tribunal determine conforme a derecho.
- 3.- Que condene a los proveedores demandados, al pago de las indemnizaciones de perjuicios que procedan, como asimismo, a cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores los incumplimientos en los que han incurrido los proveedores demandados, todas con los correspondientes intereses y con el reajuste establecido por el artículo 27 de la Ley N° 19.496.



Foja: 1

4.- Que determine, en la sentencia definitiva y para los efectos señalados en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por las demandadas, y declarar la procedencia y monto de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos que correspondan, todo lo anterior conforme a los artículos 51 N°2, 53 A y 53 C, letra c), todos de la Ley N° 19.496.

5.- Que ordene las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley N°19.496.

6.- Que aplique toda otra sanción que estime conforme a derecho.

7.- Que se condene a las demandadas al pago de las costas de la causa.

**DECIMOTERCERO:** Que la demandada PUNTO TICKET S.A. contestó la demanda deducida en su contra, y solicitó el rechazo de la misma, y que se declare la improcedencia de la acción incoada, por no tener su parte la calidad de productora o prestadora efectiva del servicio contratado por los consumidores, por no tener la calidad de intermediaria respecto de ese mismo servicio, por ser incompatibles la calidad de proveedora efectiva del servicio y de intermediaria del mismo que la actora simultáneamente le atribuye, y por no existir consumidores determinados o determinables afectados, ni perjuicios que indemnizar o reparar, con expresa condena en costas.

**DECIMOCUARTO:** Que se ha tenido por contestada la demanda en rebeldía de la demandada PRODUCTORA DE EVENTOS POCKER S.p.A., hecho que configura lo que se conoce en doctrina como “contestación ficta”, la cual equivale a una negación de todos y cada uno de los hechos fundantes de la pretensión del actor, por lo que corresponderá tenerlos por controvertidos, entre aquel y esta demandada.



Foja: 1

**DECIMOQUINTO:** Que, del análisis del contenido de los escritos que componen la etapa de discusión, se establece, como hecho no controvertido entre la actora y la demandada PUNTO TICKET S.A., que ésta última realizó la venta y distribución de boletos respecto de un evento denominado “Juntos en Concierto”.

**DECIMOSEXTO:** Que, en definitiva, del examen del proceso se advierte que la controversia ventilada en el mismo, radica en dirimir acerca de la calidad en la que actuaron las demandadas, Productora de Eventos Pocker S.p.A. y Punto Ticket S.A., en la realización del evento “Juntos en Concierto”, en la ciudad de Santiago el día 24 de agosto de 2015; el cumplimiento dado por cada una de las demandadas a sus obligaciones legales en materia de protección a los consumidores, de acuerdo al rol que ejercieron en la realización y desarrollo del evento señalado; la existencia de un colectivo de consumidores afectados por algún incumplimiento a las referidas obligaciones, en el evento mencionado; y la existencia de perjuicios ocasionados a dicho colectivo de consumidores, derivados de un eventual incumplimiento de las mentadas obligaciones, como también, en su caso, la naturaleza, la entidad y el monto de los mismos.

**DECIMOSEPTIMO:** Que la actora, a fin de comprobar sus dichos, aportó al proceso las siguientes probanzas:

I.- INSTRUMENTAL. A fojas 358 y 371 (ex 362), acompañó los siguientes documentos:

1. Memorandum N° 72/2018 emitido el 17 de agosto de 2018 por el Servicio Nacional del Consumidor, al cual se adjunta documento titulado “Propuesta de compensación Productora de Eventos Pocker Spa. y Punto Ticket S.A.” (fojas 359, ex 350 y 365), objetado por la demandada Punto Ticket S.A. a fojas 869, incidente que fue desestimado a fojas 874 (ex 241).



Foja: 1

2. Set de 211 formularios de reclamo ingresados al Servicio Nacional del Consumidor durante los meses de agosto y septiembre de 2015 (fojas 372 –ex 363- a 584 –ex 574), objetados por la demandada Punto Ticket S.A. a fojas 827, incidente que fue desestimado a fojas 835 (ex 233).
3. Copia de dos impresiones de sitio web, tituladas, respectivamente, “Marisela confirma concierto con Pedro Fernández y Pimpinela: 23 y 24 de agosto”, y “Juntos en Concierto – Pedro Fernández, Marisela y Pimpinela” (fojas 585, 575); objetadas por la demandada Punto Ticket S.A. a fojas 827, incidente que fue desestimado a fojas 835 (ex 233).

II.- TESTIMONIAL. Ofrecida a fojas 201 (ex 197), se tuvo presente a fojas 216 (ex 212 y 133), y se rindió en la audiencia de fojas 590 (ex 580) y siguientes, con la asistencia de los apoderados de la demandante y de la demandada Punto Ticket S.A., y los siguientes testigos individualizados a fojas 201 (ex 197):

- a) Don MIGUEL ANGEL PAVEZ HERNÁNDEZ, administrador público, juramentado en forma legal, y contra quien no se opuso tacha, declaró que es funcionario del SERNAC y está bajo el régimen legal de planta, señalando que existe un grupo de consumidores afectados que corresponde aquellos que asistieron al evento y que en definitiva no vieron satisfechas sus expectativas por cuanto el espectáculo prometido u ofrecido no se desarrolló de acuerdo a su programación original, en este sentido uno de los artistas comprometidos para el evento no se presentó, a saber, Maricela (sic), y le consta a través del requerimiento que se realizó por parte de la división jurídica del SERNAC, para que el departamento a su cargo desarrollara un informe compensatorio a propósito del caso



Foja: 1

informado, indicando además que reconoce el informe compensatorio solicitado, así como también el memorándum de envió, agregando que este documento fue aprobado por su persona. Explicó que la división jurídica solicitó un informe económico sobre los aspectos reparatorios o compensatorios sobre el caso señalado precedentemente, y el informe considera los aspectos demandados por SERNAC, no obstante podrían incorporarse antecedentes adicionales para la construcción de un modelo económico compensatorio, en lo que a antecedentes se refiere, indicando que esto forma parte de la práctica habitual de elaboración de informes económicos realizados por el área. Preguntado sobre qué procedimiento se utilizó para cuantificar la indemnización por tiempo de espera del concierto, declaró que se utiliza desde el punto de vista económico, la valoración promedio que existe de la hora (tiempo), y para ello se utiliza como valor referencial las cifras informadas por el INE, la valoración promedio de la hora de trabajo, para efectos de valorizar el costo de oportunidad del tiempo de las personas. Preguntado para que explique brevemente el concepto de "excedente del consumidor en relación con la pérdida de bienestar", respondió que corresponde a la diferencia existente entre la disposición a pagar por un bien por parte de un individuo versus el precio real de un determinado bien, y se trata de un concepto económico propio de la teoría del consumidor y que básicamente da cuenta de la motivación de los individuos por realizar actos de consumo, lo que implica que en términos subjetivos cada individuo otorga una valoración diferente y por lo tanto una disposición a pagar subjetiva sobre los bienes y servicios que consume, lo cual deriva en que las personas consumen siempre y cuando la disposición a pagar sea



Foja: 1

mayor al valor real del bien, y por lo tanto el concepto de excedente del consumidor forma parte de los elementos que deben ser compensados por cuanto la disposición a pagar incluso adquirir un bien no sería la misma si es que previo a la compra de un bien o servicio la información sobre sus características cambiase, por ejemplo, la disposición a pagar de un individuo no va a ser la misma en el caso de una entrada al cine si las películas a exhibir son distintas, o si los horarios son diferentes, y esto mismo ocurre respecto al caso demandado dado que la disposición a pagar de las personas en caso de conocimiento de que un artista no se presentaría hubiese sido muy diferente a la que se tuvo pensando en que la totalidad de lo comprometido se presentaría, y así también se puede considerar el costo o valoración específica que cada persona le otorga a los atributos de los productos ofrecidos, en este caso a la valoración específica de la presentación de un artista

- b) Don ELIAS PATRICIO CARVAJAL AHUMADA, juramentado en forma legal, cuya tacha opuesta por la demandada Punto Ticket S.A., fundada en los numerales 5 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, fue acogida en el motivo tercero, lo que impide ponderar su declaración, razón por la cual ésta no se reseña.

**DECIMOCTAVO:** Que la demandada PUNTO TICKET S.A., a fin de acreditar lo correspondiente, aportó al proceso las siguientes pruebas:

I.- INSTRUMENTAL. A fojas 344 (ex 352), 646 y 776, acompañó los siguientes documentos, no objetados por su adversaria:

1. Set de 65 cartas de respuesta, fechadas en septiembre de 2015, dirigidas al Servicio Nacional del Consumidor, con pie de firma del Representante Legal de Punto Ticket S.A.,



Foja: 1

- sin firma, con motivo de reclamos presentados ante dicho organismo (fojas 218, ex 214).
2. Copia de Anexo 1 de Contrato de Venta de Boletos de “Juntos en concierto, Pedro Fernández, Marisela y Pimpinela” (fojas 283, ex 279).
  3. Copia de Contrato de venta de boletos de “Juntos en concierto, Pedro Fernández, Marisela y Pimpinela”, de fecha 1 de julio de 2015, entre Punto Ticket S.A. y Productora de Eventos Pocker S.p.A. (fojas 285, ex 281).
  4. Set de 50 fojas, que corresponde a cadena de correos electrónicos intercambiados entre agosto de 2015 y abril de 2016, referentes a la recaudación de entradas del evento denominado “Juntos en Concierto” (fojas 293 –ex 289- a 342 –ex 250 y 338).
  5. Copia de comprobante de egreso N° 4328 a nombre de Punto Ticket S.A., junto a copia de cheque serie 7884678 girado por Punto Ticket S.A., a la orden de Productora de Eventos Pocket S.p.A., con fecha 2 de diciembre de 2015, por la suma de \$445.948 (fojas 627).
  6. Copia de factura electrónica N° 1985 emitida por Punto Ticket S.A. a nombre de Productora de Eventos Pocker SpA, por la suma total de \$4.261.052, con fecha 31 de agosto de 2015 (fojas 629).
  7. Copia de factura electrónica N° 666 emitida por Punto Ticket S.A. a nombre de Productora de Eventos Pocker SpA, por la suma total de \$136.763.500, con fecha 31 de agosto de 2015 (fojas 630).
  8. Copia de factura electrónica N° 893 emitida por Punto Ticket S.A. a nombre de Productora de Eventos Pocker



Foja: 1

- SpA, por la suma total de \$12.000.000, con fecha 30 de noviembre de 2015 (fojas 631).
9. Copia de 5 comprobantes de egreso, N° 3268, 3334, 3269, 4240 y 4241 (fojas 632 y siguientes).
  10. Copia de factura N° 013, emitida por Productora de Eventos Pocker S.p.A., a nombre de Punto Ticket S.A., con fecha 10 de septiembre de 2015, por la suma de \$3.567.600 (fojas 637).
  11. Copia de cuatro documentos titulados “mandato irrevocable” (fojas 638 y siguientes).
  12. Copia de documento en que se lee PEP016 76.339.542-1 (fojas 643).
  13. Copia de documento titulado “Recibo de documento”, de fecha 3 de diciembre de 2015 (fojas 644).
  14. Copia de cédula de identidad de Roberto Contreras Bocaz (fojas 645).
  15. Copia de Contrato de venta de boletos de “Juntos en concierto, Pedro Fernández, Marisela y Pimpinela”, de fecha 1 de julio de 2015, entre Punto Ticket S.A. y Productora de Eventos Pocker S.p.A. (fojas 649, ex 614).
  16. Copia de Anexo 1 de Contrato de Venta de Boletos de “Juntos en concierto, Pedro Fernández, Marisela y Pimpinela” (fojas 651).
  17. Set de 19 publicaciones impresas, de medios de comunicación social, referidas a la artista “Marisela” (fojas 659 y siguientes).
  18. Copia de documento titulado “Informe en derecho”, suscrito por María Graciela Brantt Zumarán y Claudia



Foja: 1

Mejías Alonzo, con fecha 4 de mayo de 2018 (fojas 724 y siguientes).

**II.- TESTIMONIAL.** Ofrecida a fojas 196 (ex 192), se tuvo presente a fojas 204 (ex 200 y 130), y se rindió en la audiencia de fojas 609 (ex 610), con la asistencia de los apoderados de la demandante y de la demandada Punto Ticket S.A., y los siguientes testigos individualizados a fojas 196 (ex 192):

a) Don JAVIER ENRIQUE PARRA RAGGIO, juramentado en forma legal, cuya tacha opuesta por la demandante, fundada en los numerales 5 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, fue acogida en el motivo séptimo, lo que impide ponderar su declaración, razón por la cual ésta no se reseña.

b) Doña MARÍA FERNANDA SANFUENTES GARCÍA, juramentada en forma legal, cuya tacha opuesta por la demandante, fundada en el N° 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, fue acogida en el motivo undécimo, lo que impide ponderar su declaración, razón por la cual ésta no se reseña.

Se deja constancia que la demandada Punto Ticket S.A. solicitó a fojas 623 la diligencia de absolución de posiciones del representante de la actora, la que fue decretada en primera citación a fojas 625 (ex 208), diligencia de la cual se desistió a fojas 860, a lo cual se accedió en resolución de fojas 861 (ex 236).

**DECIMONOVENO:** Que la demandada Productora de Eventos Pocker S.p.A., no aportó prueba alguna al pleito.

**VIGESIMO:** Que, del análisis de las probanzas rendidas y admitidas en autos, reseñadas en los motivos decimoséptimo y decimoctavo, consistentes en instrumental legalmente acompañada por cada una de las partes, separadamente –cuyas objeciones opuestas por la demandada respecto de la documental de la actora fueron desestimadas a fojas 835 (ex 233) y 874 (ex 241)-, y valorada de



Foja: 1

acuerdo con lo dispuesto en los artículos 342 y 346 del Código de Procedimiento Civil, y 1700 y 1702 del Código Civil; y en testimonial rendida en forma legal por la demandante, cuya tacha parcial opuesta por la demandada fue acogida en el apartado tercero, y valorada de conformidad con lo prescrito en el artículo 348 del Código de Procedimiento Civil; no pudiendo ser ponderada la testimonial rendida por la demandada Punto Ticket S.A., en virtud de haberse acogido en los numerales séptimo y undécimo las tachas opuestas, respectivamente, contra sus dos testigos presentados; se tienen por acreditados los siguientes hechos:

- A) Que con fecha 1 de julio de 2015, entre Punto Ticket S.A. y Productora de Eventos Pocker S.p.A., se celebró un contrato de venta de boletos, para el evento denominado “Pedro Fernández, Marisela y Pimpinela”, a realizarse el 23 de agosto de 2015, en la Media Luna de Rancagua, a las 18:00 horas –de conformidad con el contenido de los documentos privados inobjutados reseñados en los números 2, 3, 15 y 16 de la instrumental descrita en el fundamento decimoctavo-, en cuyo clausulado se pactó que la productora encarga a la ticketera, quien acepta, la venta al público y la distribución de boletos para el evento en mención, bajo los términos y condiciones que se señalan en el Anexo 1, haciéndose responsable la productora íntegramente del evento, lugar en que se realizará, de los medios humanos necesarios para su desarrollo y de materiales para su promoción y ejecución, de los seguros de no show, y, en general, de todos los elementos necesarios para su exitosa y oportuna realización, además de lo cual, la productora contrata a la ticketera para que se haga cargo del buen funcionamiento de las boleterías durante el evento, pactándose, asimismo, que la ticketera realizará la venta y distribución de los



Foja: 1

boletos mediante el sistema puntoticket.com, sistema tecnológico y software que es de propiedad de la ticketera o estará bajo su uso y goce a cualquier título, siendo la ticketera quien lo opere de forma directa con su propio personal y recursos técnicos, siendo responsabilidad exclusiva de la ticketera el diseño e impresión de los boletos y sus medidas de seguridad, debiendo la ticketera practicar la liquidación final del contrato dentro del plazo de 5 días hábiles luego de realizado el último día del evento, la que expresará el total de boletos vendidos y la recaudación de dichas ventas. Además, en el Anexo N° 1 de dicho contrato, se estableció que el cargo por servicio a favor de Punto Ticket S.A. es de un 12%, el que se realizará por el servicio de venta anticipada a través de Internet o en tiendas Ripley, indicándose, además, que el cuadro de tarifas de boletos es el siguiente: ubicación Diamante, valor \$80.000, y cargo por servicio \$9.600; ubicación Platinum, valor \$70.000, y cargo por servicio \$8.400; ubicación Golden, valor \$60.000, cargo por servicio \$7.200; ubicación Platea Baja, valor \$40.000, y cargo por servicio \$4.800; y ubicación Platea Alta, valor \$35.000, y cargo por servicio \$4.200; señalándose, además, puntos de venta en Tiendas Ripley y Cinemark a lo largo del país.

B) Que, de conformidad con el contenido de los documentos indicados en los numerales 4 al 10 de la instrumental referida en el apartado decimoctavo, entre las demandadas de este pleito se realizó un proceso de liquidación y pago de los montos recaudados con motivo de la venta de entradas del evento referido con antelación. En efecto, con fecha 2 de diciembre de 2015, Javier Parra, Gerente Comercial de Punto Ticket S.A., envió a través de correo electrónico dirigido a Andrés Contreras, de Pocker



Foja: 1

Producciones, la liquidación del evento “Juntos en Concierto – Pedro Fernández, Marisela y Pimpinela”, en la que se estableció que el total recaudado corresponde a lo siguiente:

b.1) Por ventas a través del sistema PuntoTicket, correspondiente a las ubicaciones Primera Fila, Diamante, Platinum, Golden, Platea Baja Golden, Platea Baja Silver, Silver, Platea Alta Golden, Platea Alta Silver, y Tribuna; un total de 4.886 entradas, por un monto total de \$147.453.500.

b.2) Por ventas a través de boletería, correspondiente a las ubicaciones Golden, Platea Baja Golden, Platea Alta Golden y Platea Alta Silver, un total de 23 entradas, por un monto total de \$725.000.

b.3) Por venta directa, correspondiente a las ubicaciones Platinum, Golden, Platea Baja Golden, Platea Alta Golden y Platea Alta Silver, un total de 17 entradas, por un monto total de \$585.000.

C) Que, en definitiva, con fecha 31 de agosto de 2015, Punto Ticket S.A. emitió la factura electrónica N° 666 a nombre de Productora de Eventos Pocker S.p.A., por un monto total de \$136.763.500, correspondiente a la glosa “LIQ. FACT. EVENTOS JUNTOS EN CONCIERTO”.

D) Que, a su vez, con fecha 30 de noviembre de 2015, Punto Ticket S.A. emitió la factura electrónica N° 893 a nombre de Productora de Eventos Pocker S.p.A., por un monto total de \$12.000.000, correspondiente a la glosa “LIQ. FACT. EVENTOS JUNTOS EN CONCIERTO”.

E) Que, a su turno, con fecha 2 de diciembre de 2015, Punto Ticket S.A. giró el cheque serie N° 7884678, a la orden de Productora de Eventos Pocker S.p.A., por un monto de \$445.948.



Foja: 1

- F) Que, asimismo, con fecha 10 de septiembre de 2015, Productora de Eventos Pocker S.p.A., emitió la factura N° 013, a nombre de Punto Ticket S.A., por la glosa “participación cargo por servicio Juntos en Concierto Movistar Arena Stgo.”, por un monto total de \$3.567.600”.
- G) Que, entre el 25 de agosto de 2015 y el 9 de septiembre de 2015, el Servicio Nacional del Consumidor, demandante en autos, recibió, a través de su plataforma en línea, un total de 211 reclamos de usuarios, personas naturales, en relación con la no presentación de la artista Marisela en un concierto fijado para el 24 de agosto del mismo año, en Movistar Arena.

**VIGESIMO PRIMERO:** Que la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, contempla en su Título IV, Párrafo 3°, un procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, y, de conformidad con lo prescrito en el artículo 51 de dicha Ley, “*En este procedimiento especial la prueba se apreciará de acuerdo a las reglas de la sana crítica y se sujetará*” a las normas que indica a continuación el legislador.

Sobre el particular, “*El procedimiento especial para la protección del interés colectivo y difuso de los consumidores (...) permite la interposición de demandas colectivas, con la finalidad de contar con una herramienta procesal eficaz para dar solución efectiva a problemas que afecten (o puedan afectar) simultáneamente a un grupo de consumidores*” (Juan Ossa Santa Cruz - Luis Álvarez Estay, “La etapa de admisibilidad de las acciones para la defensa del interés colectivo y difuso de los consumidores”, Revista de Derecho de la Escuela de Postgrado de la Universidad de Chile, Núm. 4, Diciembre 2013, página 267); demanda cuya acción es de titularidad, en este



Foja: 1

caso, del Servicio demandante, en atención a lo dispuesto en la letra a) del N° 1 del referido artículo 51 de la Ley del ramo.

**VIGESIMO SEGUNDO:** Que, en síntesis, los fundamentos de la acción entablada dicen relación con que, en un evento llamado “Juntos en concierto”, realizado, según la actora, el día 24 de agosto de 2015, en el recinto denominado Movistar Arena, de esta ciudad de Santiago, ocurrieron dos circunstancias: a) de los 3 artistas que se debían presentar, a saber, Pimpinela, Pedro Fernández y Marisela, esta última no subió al escenario ni realizó su espectáculo; y b) la hora de inicio fijada era a las 20:00 horas, pero el evento se inició aproximadamente a las 22:00 horas; hechos que, refiere el libelo, dañaron a un conjunto determinado o determinable de consumidores.

Al respecto, es un hecho no controvertido entre la demandada Punto Ticket S.A. y la demandante, asentado en el fundamento decimoquinto, que dicha demandada realizó la venta y distribución de boletos respecto de un evento denominado “Juntos en Concierto”.

Por su parte, se debe tener presente que la demandada Productora de Eventos Pocker S.p.A., a quien se indica en la demanda como la organizadora del evento y proveedora del servicio ofrecido a los consumidores –asistentes al evento-, se encuentra rebelde, por lo cual ha de entenderse que controvierte todas las afirmaciones y fundamentos en que se sostiene la demanda, por lo cual, de conformidad con lo prescrito en el artículo 1698 del Código Civil, corresponde a la demandante, Servicio Nacional del Consumidor, acreditar las circunstancias esenciales que denuncia en su libelo, esto es, la fecha, la hora y el lugar de realización del evento en cuestión, los artistas que se debían presentar en éste, y la participación de las demandadas, en calidad de proveedoras, al ofrecer dicho evento –servicio- al público asistente.

Sin embargo, en relación con lo anterior, se comprobó en el basamento vigésimo (literal A) que con fecha 1 de julio de 2015, entre



Foja: 1

Punto Ticket S.A. y Productora de Eventos Pocker S.p.A., se celebró un contrato de venta de boletos, para el evento denominado “Pedro Fernández, Marisela y Pimpinela”, a realizarse el 23 de agosto de 2015, en la Media Luna de Rancagua, a las 18:00 horas –de conformidad con el contenido de los documentos privados inobjutados reseñados en los números 2, 3, 15 y 16 de la instrumental descrita en el fundamento decimoctavo-, en cuyo clausulado se pactó que la productora encarga a la ticketera, quien acepta, la venta al público y la distribución de boletos para el evento en mención, mediante el sistema puntoticket.com. Es decir, si bien se trata de los mismos artistas señalados en el libelo, el hecho comprobado en mención se refiere a un evento a ser realizado en una fecha, hora y lugar distintos a los invocados en la demanda.

**VIGESIMO TERCERO:** Que, a lo constatado en el numeral que antecede, se debe añadir que, siendo de cargo de la demandante acreditar la fecha, la hora y el lugar de realización del evento en cuestión –como se consignó en dicho numeral-, las pruebas que ésta aportó al proceso resultan, en concepto del Tribunal, insuficientes para establecer que el mencionado evento debía realizarse el día 24 de agosto de 2015, a las 20:00 horas, en el recinto denominado Movistar Arena, de esta ciudad, toda vez que, en cuanto a la instrumental que incorporó al pleito, reseñada en lo pertinente del fundamento decimoséptimo, acompañó:

a) Una propuesta de compensación, elaborada por el mismo servicio demandante, quien es titular precisamente de la pretensión de compensación alegada en autos, es decir, la misma parte que pide la indemnización, presenta como prueba una propuesta reparatoria elaborada por ella misma, lo que impide otorgarle el carácter de prueba suficiente, independientemente de si se encuentra reconocida o no por su autor, funcionario del mismo Servicio demandante.



Foja: 1

b) Además, acompañó materialmente 211 formularios de reclamo ingresados por usuarios del Servicio demandante a la plataforma en línea de este último, en relación, supuestamente, con los hechos de marras, por lo cual se trata de una prueba preconstituida por la misma parte demandante, ya que ella ha diseñado el formato del formulario – del cual depende el contenido del mismo- y el lugar de donde se obtienen, es una plataforma web de la misma parte.

A mayor abundamiento, y analizando en particular los formularios señalados en el literal precedente, se advierte que los agregados a fojas 372 (ex 363), 374 (ex 356), 375 (ex 366 y 380), 377 (ex 368), 378 (ex 369), 379 (ex 370), 381 (ex 372), 386 (ex 376), 391 (ex 382), 394 (ex 385), 395 8EX 386 Y 400), 396 (ex 387), 399 (ex 390), 400 (ex 391), 401 (ex 392), 402 (ex 393), 404 (ex 395), 406 (ex 397), 409 (ex 400), 410 (ex 401), 413 (ex 404), 415 (ex 406), 421 (ex 412), 422 (ex 413), 425 (ex 416), 429 (ex 420), 430 (ex 421), 431 (ex 422), 436 (ex 427), 449 (ex 440), 451 (ex 442), 455 (ex 446), 469 (ex 460), 479 (ex 470), 482 (ex 473), 485 (ex 476), 487 (ex 478), 494 (ex 485), 500 (ex 491), 502 (ex 493), 513 (ex 504), 515 (ex 506), 520 (ex 511), 525 (ex 516), 529 (ex 530), 534 (ex 524), 542 (ex 532), 549 (ex 539) y 575 (ex 565), no refieren el lugar de ocurrencia de los hechos –que, según la actora, es el lugar denominado Movistar Arena de esta ciudad-; por su parte, el agregado a fojas 387 (ex 378) refiere que el hecho ocurrió el día 24 de agosto de 2015 –fecha señalada en la demanda-, pero el contenido del reclamo menciona que el evento fue “el día de ayer”, es decir, el día anterior al señalado en la demanda; a su vez, el agregado a fojas 437 (ex 428) indica como fecha de ocurrencia del hecho, el día 28 de agosto de 2015, data diversa de la invocada en su libelo por la propia parte que acompañó dicho documento; a su turno, el agregado a fojas 439 (ex 430) refiere como fecha del hecho, el día 25 de agosto de 2015, también diversa de la invocada en la demanda; el agregado a fojas 66 (ex 457) indica como fecha del evento el día 23 de agosto de 2015, también distinta de la señalada en la demanda; el agregado a



Foja: 1

fojas 476 (ex 467) expresa como fecha del evento, el día 11 de agosto de 2015, también distinta de la indicada en la demanda; el agregado a fojas 490 (ex 481), además de no señalar el lugar del evento, refiere que la data de éste fue el 23 de agosto de 2015, también diversa de la expresada en la demanda; el agregado a fojas 491 (ex 482), además de no referir en detalle el evento, indica como fecha del mismo el día 31 de agosto de 2015, distinta de la fecha señalada en la demanda; el agregado a fojas 528 (ex 519) expresa como fecha del evento el 25 de agosto de 2015, en circunstancias que en la demanda se indica que fue el día anterior; y el agregado a fojas 556 (ex 546) indica como fecha del concierto, el día 20 de agosto de 2015, también diversa de la invocada en la demanda.

c) Adicionalmente, acompañó impresiones de sitios web que, si bien se refieren al lugar alegado en la demanda, no resultan suficientes para ser ponderadas, por carecer de la autenticidad necesaria que permita identificar a su emisor y la veracidad de su contenido.

Por otra parte, en cuanto a la prueba testimonial producida por la demandante, también reseñada en lo pertinente del motivo decimoséptimo, el único testigo cuya declaración es posible valorar, en virtud de lo expresado en dicho motivo a partir de lo establecido en los numerales primero, segundo y tercero de esta sentencia, resulta ser un funcionario de planta del mismo Servicio demandante.

A su vez, si bien la factura señalada en el N° 10 de la instrumental descrita en el motivo decimoctavo, fue emitida entre las demandadas de este pleito y se menciona expresamente en ella que se trata de un pago por concepto de participación en “Juntos en concierto Movistar Arena Stgo”, dicho medio de prueba no contiene mayores elementos de convicción que permitan asentar adecuadamente la hora y fecha del evento que refiere.

Por su parte, si bien el documento agregado a fojas 295 (ex 291), contiene un logo en que se lee “puntoticket.com”, y refiere que la fecha



Foja: 1

y lugar del evento *sub lite* es el 24 de agosto de 2015, en Movistar Arena, también señala como fecha del mismo documento, una data anterior, a saber, el 21 de agosto de 2015, por lo que no resulta, en concepto de esta Jueza, suficiente para acreditar que efectivamente el evento se realizó tres días después en el lugar señalado.

En adición a todo lo señalado, el Tribunal estima que, en definitiva, de las demás probanzas incorporadas al juicio, no se advierten elementos de convicción que permitan determinar, de modo suficiente e indubitado, la efectividad de que el evento demandado en autos se realizó en el recinto denominado Movistar Arena, de esta ciudad, el día 24 de agosto de 2015, y que estaba programado para iniciarse a las 20:00 horas, pues solo se ha logrado acreditar, en lo referente al punto en análisis, que las demandadas intervinieron en la producción y venta de boletos de un evento distinto, a saber, el evento “Juntos en Concierto” a realizarse en la ciudad de Rancagua el día 23 de agosto de 2015 a las 18:00 horas.

**VIGESIMO CUARTO:** Que, a su turno, en lo referido a la intervención en la especie de la demandada Punto Ticket S.A., se debe tener presente también que nuestro Máximo Tribunal, en un caso análogo, ha resuelto que *“todas aquellas condiciones relativas a los canales de oferta al público, venta de entradas y valor de los servicios, fueron pactados entre la demandada (la productora del evento a que se refiere dicha sentencia) y una tercera empresa, Ticketmaster Chile S.A., que no es parte de la relación contractual de consumo habida entre T4F y los adquirentes de los tickets (...)”* (considerando séptimo de la sentencia dictada por la Excma. Corte Suprema con fecha 19 de mayo de 2016 en el Ingreso N° 7002-2015). Es decir, a la luz de dicho razonamiento, que esta Sentenciadora comparte, la demandada Punto Ticket S.A., encargada de la venta y distribución de boletos del espectáculo al que se refiere el contrato señalado en la letra A) del basamento vigésimo –cuyo lugar y horario es distinto al invocado en la demanda, como ya se dijo-, no es parte de la relación jurídica de



Foja: 1

consumo que la actora estima conculcada, dado que el proveedor del espectáculo es la productora demandada, mientras que Punto Ticket S.A. es proveedora del servicio de adquisición de boletos para el espectáculo ofrecido por su co-demandada.

A mayor abundamiento, una conclusión en el mismo sentido se encuentra contenida en el documento signado bajo el N° 18 de la instrumental descrita en el fundamento decimoctavo, el cual no fue objetado en autos.

**VIGESIMO QUINTO:** Que, en virtud de lo razonado en los apartados vigésimo segundo, vigésimo tercero y vigésimo cuarto, corresponderá desestimar la demanda entablada en autos, en lo dirigido contra Productora de Eventos Pocker S.p.A., como también contra Punto Ticket S.A.

**VIGESIMO SEXTO:** Que las demás probanzas rendidas en autos, reseñadas en los apartados decimoséptimo y decimoctavo, en nada alteran lo ya decidido en el fundamento anterior.

**VIGESIMO SEPTIMO:** Que, en cuanto a las costas, el artículo 144 del Código del ramo permite eximir de dicha condena a la parte que haya resultado totalmente vencida, cuestión que el Tribunal estima que acontece respecto de la demandante, en virtud del hecho asentado en el literal G) del fundamento vigésimo, razón por la cual no se accederá a esta solicitud de la demandada Punto Ticket S.A.

Por estas consideraciones, y visto, además, lo dispuesto en los artículos los artículos 3, 12, 23, 24, 43, 50, 50 C y D, 51, 52, 53, 53 A, B y C, 54, y 54 A, B, C, D, E, F y G, todos de la Ley N° 19.496; el artículo 1545 del Código Civil; y los artículos 160, 170, 253 y siguientes, 262 y siguientes, 309 y siguientes, 318 y siguientes, 327 y siguientes, 341 y siguientes, 432 y 433, todos del Código de Procedimiento Civil, **se resuelve:**

**I.- EN CUANTO A LAS TACHAS:**



Foja: 1

A) Que se acoge la tacha opuesta por la parte demandada Punto Ticket S.A. contra el testigo de la demandante, don ELÍAS PATRICIO CARVAJAL AHUMADA, fundada en la causal del N° 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, en virtud de lo dispuesto en el motivo tercero.

B) Que se omite pronunciamiento sobre la tacha opuesta por la parte demandada de Punto Ticket S.A. contra el testigo de la demandante, don ELÍAS PATRICIO CARVAJAL AHUMADA, fundada en la causal del N° 6 del artículo 358 del mismo Código, según lo establecido en el apartado cuarto.

C) Que se acoge la tacha opuesta por la demandante contra el testigo de la demandada Punto Ticket S.A., don JAVIER ENRIQUE PARRA RAGGIO, fundada en la causal del N° 5 del artículo 358 del Código del ramo, de acuerdo con lo decidido en el numeral séptimo, sin costas.

D) Que se omite pronunciamiento sobre la tacha opuesta por la demandante contra el testigo de la demandada Punto Ticket S.A., don JAVIER ENRIQUE PARRA RAGGIO, fundada en la causal del N° 6 del artículo 358 del Código en mención, según lo establecido en el motivo octavo.

E) Que se acoge, con costas, la tacha opuesta por la demandante contra la testigo de la demandada Punto Ticket S.A., doña MARÍA FERNANDA SANFUENTES GARCÍA, fundada en la causal del N° 5 del artículo 358 del Código referido, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado undécimo.

## II.- EN CUANTO AL FONDO:

F) Que se **desestima** la demanda entablada en autos, en contra de ambos demandados, de conformidad con lo decidido en el fundamento vigésimo quinto.

G) Que no se condena en costas a la demandante, en virtud de lo dispuesto en el apartado vigésimo séptimo.



C-4999-2016

Foja: 1

Regístrese, notifíquese a las partes y oportunamente archívense estos antecedentes.

**Rol C-4.999-2016**

**PRONUNCIADA POR DOÑA SUSANA RODRIGUEZ MUÑOZ,  
JUEZA.**

**AUTORIZA DON JUAN CARLOS DIAZ TORO. SECRETARIO  
SUBROGANTE.**

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, doce de Abril de dos mil diecinueve**



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.

A contar del 07 de abril de 2019, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>