

**NOMENCLATURA** : 1. [40]Sentencia  
**JUZGADO** : 21º Juzgado Civil de Santiago  
**CAUSA ROL** : C-10887-2017  
**CARATULADO** : SERVICIO NACIONAL DEL  
**CONSUMIDOR/PUNTO TICKET S.A.**

**Santiago, ocho de Noviembre de dos mil veintitrés**

**VISTO:**

**A folio 1**, comparece Ernesto Muñoz Lamartine, abogado, Director Nacional del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 50, piso 7, comuna de Santiago, quien interpone demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores a través de procedimiento especial, en contra de **PRODUCTORA DE EVENTOS TRANSISTOR LIMITADA**, representada legalmente por Leonardo André Valeria Veliz, ambos domiciliados en calle San Diego N° 246, comuna de Santiago, o bien, representada de conformidad a lo previsto en el artículo 50 C, en relación al artículo 50 D de la Ley N°19.496. en contra de **PUNTO TICKET S.A.**, representada legalmente por Danton Viñales Gómez, ambos domiciliados en calle Rosario Norte N° 555, oficina N° 1104, comuna de Las Condes.

Funda su demanda en que la productora Transistor, en su calidad de proveedora del servicio de producción del evento musical “Festival La Frontera”, incurrió en infracción a las normas sobre protección de los derechos de los consumidores, al suspender intempestivamente el evento que se realizaría en el Club Hípico de Santiago el día 3 de diciembre de 2016. Dentro de las infracciones cometidas indica que no se respetaron los términos y condiciones en virtud de los cuales se ofreció y contrató el servicio, no se informó de manera adecuada y oportuna la suspensión del evento, el proceso de devolución de las entradas y demás costos asociados, incumplieron su deber de reparar e indemnizar íntegra y



«RIT»

Foja: 1

oportunamente los perjuicios causados a los consumidores, con ocasión de los incumplimientos y se incumplió el deber de profesionalidad, todo lo cual constituyen infracciones a los artículos 3° inciso primero letras b) y e), 12 y 23 todos de la Ley de Protección al Consumidor.

Señala que dicha conducta es aún más reprochable ya que Transistor informó a los consumidores que el evento había quedado reprogramado para el 22 de abril de 2017, y que además se realizaría en un recinto distinto, cambiándose al Estadio Santa Laura. A los meses siguientes, nuevamente la demandada vulnera los derechos de los consumidores, al comunicar días antes de la realización del evento, que había sido reprogramado, al modificar el recinto donde se desarrollaría el evento, informando que definitivamente tendría lugar en el Estadio Bicentenario de La Florida, produciéndose nuevamente una infracción a las disposiciones antes citadas. Manifiesta que la empresa Puntoticket, en su rol de proveedora e intermediaria de la productora, incurrió en las mismas infracciones antes detalladas.

Añade que las tales infracciones generaron un menoscabo a un conjunto determinado o determinable de consumidores, afectándose el interés colectivo de los mismos, consagrado en el artículo 50 de la ley respectiva. Enseguida, realiza un análisis breve del ordenamiento jurídico en materia de protección a los consumidores, en particular, respecto a las acciones colectivas, la protección de los consumidores y el principio “pro consumidor”.

Respecto a los antecedentes de hecho que fundan la presente demanda, argumenta que tomó conocimiento de los sucesos a partir de numerosos reclamos formulados por los consumidores ante dicho Servicio, y por los distintos medios de comunicación social, de la suspensión de forma intempestiva del evento denominada Festival La Frontera, que debía realizarse al día siguiente a partir de las 13 horas en el Club Hípico de Santiago, debido a que según los medios, la productora no obtuvo la resolución administrativa de parte de la Intendencia Metropolitana, que autorizaba la realización del evento, atendido que la demandada no cumplía con las exigencias mínimas de seguridad requeridas por los organismos técnicos pertinentes que permitían verificar que en la realización del evento se garantizara a los asistentes las adecuadas condiciones sanitarias,



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

Código: XXBZXJGPDGX

«RIT»

Foja: 1

ambientales y de seguridad, como asimismo la ausencia de instalaciones eléctricas certificadas por la SEC.

Hace presente que la productora antes de contar con los respectivos permisos, procedió a promocionar y vender entradas a los consumidores desde el 18 de julio de 2016. Al momento de la suspensión del evento no informó en forma veraz y oportuna a los consumidores respecto de cómo y cuándo se realizaría el procedimiento de devolución de entradas, generando incertidumbre en todas las personas que optaran por la devolución. Las entradas se vendieron a través de Punto Ticket desde el 18 de julio de 2016 y en boletería del teatro Cariola, con fecha 24 de julio de 2016, sin recargo por servicio.

Ante los múltiples reclamos, su mandante procedió a oficiar a la productora Transistor, mediante Ordinario N° 21.145, de fecha 5 de diciembre de 2016, solicitando información relativa a hechos denunciados, siendo respondido por la productora el 6 de enero del 2017, señalando que la suspensión obedeció a un motivo de fuerza mayor, derivado del actuar negligente de la empresa de Seguridad “Val Servicios Integrales de Seguridad Limitada”, la que estaba contratada con la debida antelación y con pagos hechos. Informó además que la devolución de entradas estaría a disposición de los afectados a partir de la semana siguiente, cosa que efectivamente ocurrió y aún ocurre, que dicha devolución no llevaría cargo ni descuento alguno por servicios, correspondería al 100% de lo pagado, que el concierto se reagendaría para fecha a indicar, que no tiene forma de saber si los reclamantes en SERNAC han concurrido a retirar su dinero o no. A dicha fecha se encontraba reagendado el Festival para el 22 de abril de 2017, en el Estadio Santa Laura y profusamente anunciado que los mismos tickets servirían como entradas para la nueva fecha del festival.

Con fecha 27 de febrero de 2017 se apertura un proceso de mediación colectiva con la demandada, con la finalidad de buscar soluciones para los consumidores afectados con la suspensión del evento, a lo cual la demandada accedió con fecha 13 de marzo del mismo año, aceptando la participación en la mediación señalada. Refiere posteriormente que no recibió una propuesta formal y concreta por parte de la demandada, que tuviera como finalidad compensar e indemnizar íntegra y adecuadamente a todos los consumidores afectados.



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

Código: XXBZXJGPDGX

«RIT»

Foja: 1

Afirma que su mandante tomó conocimiento a través de distintos medios que la productora, con fecha 29 de marzo del 2017, nuevamente informa un cambio en las condiciones contratadas, al cambiar el recinto donde se llevaría a cabo el evento al Estadio Bicentenario de La Florida.

En tal sentido, Punto Ticket debió responder de cara a los consumidores de la misma manera y forma que la productora del evento, no pudiendo desconocer dicha responsabilidad por aplicación del artículo 43 de la Ley de Protección al Consumidor, más aún cuando ella publicitó y comercializó a través de su página web dicho evento. En consecuencia, esta última no debe limitar su responsabilidad sólo a la devolución del valor de la entrada y el cargo por servicio, sino que ésta se extiende a todos los perjuicios causados a los consumidores que derivan de los incumplimientos a la Ley de Protección al Consumidor, por infracciones a los artículos 3 inciso primero letras b) y e), 12, 23 inciso primero y 43 de la Ley de Protección al Consumidor.

Respecto a los argumentos jurídicos de lo pretendido, señala que los hechos descritos constituyen infracciones a las normas citadas en el párrafo anterior, los que constituyen a su vez infracciones al derecho básico e irrenunciable que le asiste a los consumidores de información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, al ser reparado e indemnizado de todos los perjuicios que devienen de los incumplimientos en que han incurrido las demandadas, la infracción a los términos y condiciones contractuales, y el deber de profesionalidad.

Respecto a la responsabilidad infraccional de Puntoticket, afirma que las empresas que dentro de su giro tienen como características poner a disposición de los consumidores la venta de entradas para determinados eventos, adquieren por tal hecho la calidad jurídica de proveedor, por lo que la responsabilidad de dichas empresas para con el público tiene su sustento legal en el artículo 43 de la Ley N°19.496, radicando la legislación en él la responsabilidad de responder directamente frente al consumidor, sin perjuicio de repetir contra el prestador directo del servicio. De tal forma, estima que la empresa mencionada es responsable, ante los consumidores, del menoscabo causado en ellos por el incumplimiento de las condiciones contractuales debido a la suspensión del festival La Frontera, el cual se informó horas antes de la realización del evento.



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

Código: XXBZXJGPDGX

«RIT»

Foja: 1

Tratándose de las multas, prestaciones, restituciones e indemnizaciones, cita ciertas normas de la Ley del ramo, puntualizando en que 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. Hace hincapié en la existencia del principio de indemnidad patrimonial del consumidor, por cuanto estos tienen derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor.

Posteriormente, se detiene en la naturaleza de la responsabilidad demandada, el cual es de índole objetiva, prescindiendo de las exigencias de culpa o dolo, y reafirmando que la demanda debe ser declarada admisible, en primer lugar puesto que el SERNAC cuenta con legitimación activa para interponer una acción en defensa del interés colectivo de los consumidores, y que el libelo cumple con los requisitos del artículo 52 de la ley respectiva, por cuanto goza de legitimidad para interponer la acción, en cuanto representa el interés colectivo de los consumidores y contiene una exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho que justifican la afectación del interés referido.

Previas citas legales, pide tener por interpuesta demanda colectiva para protección del interés colectivo de los consumidores, en contra de Productora de eventos Transistor Limitada y en contra de Punto Ticket S.A., todos ya individualizados, se admita a tramitación y en consecuencia se declare:

1.- Admisible la demanda colectiva;

2.- La responsabilidad infraccional, por la vulneración a los artículos 3 inciso primero letras b) y e), 12, 23 inciso primero y 43 de la Ley de protección del Consumidor, y por consiguiente, condenar a los proveedores demandados al máximo de las multas que establece la ley, por cada una de las infracciones que señala la demanda y por cada uno de los consumidores afectados;

3.- Condenar a los proveedores demandados, al pago de las indemnizaciones de perjuicios que procedan, como asimismo, cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, con ocasión de los



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

Código: XXBZXJGPDGX

«RIT»

Foja: 1

perjuicios que causaron a los consumidores las conductas e incumplimientos en los que han incurrido los proveedores demandados;

4.- Determinar, 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;

5.- Ordenar que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados;

6.- Ordenar las publicaciones legales;

7.- Condenar a las demandadas al pago de las costas de la causa.

**A folio 11**, consta notificación personal subsidiaria de la demandada Punto Ticket S.A.

**A folio 37**, consta notificación personal subsidiaria de la demandada Productora de Eventos Transistor Limitada.

**A folio 40**, la demandada Punto Ticket S.A. contesta la demanda deducida en su contra solicitando su total rechazo, con costas.

Señala, primeramente, que la demanda es improcedente debido a que los hechos objeto de las supuestas infracciones fueron constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor en lo que a su representada respecta, por lo que el reagendamiento del Festival constituye una circunstancia por la que su representada no podría tener responsabilidad alguna, ni infraccional, ni civil.

En segundo lugar y sin perjuicio de lo anterior, si bien el Festival se llevó a cabo una vez reagendado en el día, hora y lugar previsto, al menos con un mes de anticipación, de todas maneras la productora ofreció a quienes compraron entradas, la posibilidad de obtener la íntegra restitución de su valor, prerrogativa que pudo utilizar un número considerable de compradores.

En tercer lugar, afirma que Punto Ticket carece de legitimación pasiva para ser demandada en estos autos, por cuanto no tuvo ni podía haber tenido injerencia alguna en la organización del Festival, por lo que no es posible atribuirle ningún tipo de responsabilidad ni por el reagendamiento del evento, ni por el cambio del lugar en el que tendría lugar, tal como se desprende claramente de los términos y condiciones del Festival así como de aquéllos referidos a la compra de entradas, y como se establece en



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

Código: XXBZXJGPDGX

«RIT»

Foja: 1

forma inequívoca en la contratación de los servicios que la Productora hizo a su representada.

En cuarto lugar, Punto Ticket no ha incurrido en infracción alguna a la Ley del Consumidor, por cuanto, ha actuado en forma diligente y cumplido profesionalmente con sus obligaciones al prestar en forma completa y oportuna los servicios para los cuales fue contratada, esto es, la venta y distribución de boletos.

Asimismo, contrariamente a lo alegado por la contraria, sostiene que ha dado pleno cumplimiento a los términos y condiciones contractuales en relación con la venta y distribución de boletos y, en consecuencia, no le correspondía ni le resulta aplicable indemnizar o reparar a consumidor alguno. Por lo demás, tampoco le corresponde responder infraccionalmente en calidad de intermediario, toda vez que, por el giro de su representada, Punto Ticket no puede ser considerada un intermediario en los términos del artículo 43 de la Ley del Consumidor; asimismo, dicha norma no establece responsabilidad infraccional sino que únicamente el cumplimiento de aquellas obligaciones contractuales que el proveedor ha incumplido; y, en cualquier caso, si se llegara a establecer que la demandada Transistor no ha incurrido en infracciones a la ley del ramo, menos aún podría corresponderle responsabilidad ni contractual alguna a su representada.

Adicionalmente, es improcedente la solicitud del SERNAC en cuanto a que se condene a los demandados a multas por cada una de las infracciones alegadas y por cada uno de los consumidores supuestamente afectados.

En quinto lugar, tampoco resulta procedente la indemnización de perjuicios demandada en autos, a lo menos en lo que a su representada se refiere, debido a que no concurren los requisitos legales para que Punto Ticket deba indemnizar a los consumidores, cuyo interés colectivo o difuso el SERNAC dice representar.

Por último, señala que la acción recién fue notificada a todas las demandadas el pasado 29 de junio de 2018, esto es, habiendo transcurrido con creces más de los seis meses establecidos en la ley, por lo que la demanda deducida por el SERNAC se encuentra prescrita.

Refiere que fue la productora Transistor quien estuvo a cargo de la preparación de la organización del festival en su totalidad, con las bandas



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

Código: XXBZXJGPDGX

«RIT»

Foja: 1

que se presentarían, el recinto en el que se llevaría a cabo, gran parte de la logística del evento y en todo lo relativo con los permisos y autorizaciones que debían requerirse. Habiendo comenzado la preparación del festival, a mediados de julio de 2016, la productora, a través de la sociedad Soldout Chile S.A., contrató los servicios de Punto Ticket para el sólo efecto de la venta al público y la distribución de boletos, en los puntos de venta destinados al efecto y a través del sistema informático puntiticket.com. Esta fue la única labor para la que se contrató a su representada, sin que fuera requerida para organizar, ni promover u ofrecer el evento al público, sin que tampoco tenga la calidad de proveedor del mismo, todo lo cual quedaría patente mediante el instrumento denominado “Contrato de venta de boletos Frontera Festival 2016”, de fecha 13 de julio del 2016, suscrito por Soldout Chile S.A. únicamente para efectos de la venta de entradas para el festival. En todos los hechos no tuvo injerencia alguna su representada Punto Ticket, la que únicamente se dedicó al proceso de venta de entradas y, una vez reagendado el evento y por encargo de la Productora Transistor, prestó cooperación en el proceso de devolución del valor íntegro de entradas, respecto de las personas que así lo solicitaron.

Afirma que durante el tiempo que transcurrió entre el reagendamiento del Festival La Frontera y la fecha en que éste tuvo efectivamente lugar, jamás el SERNAC requirió información a Punto Ticket ni le imputó infracción o responsabilidad alguna en los hechos ocurridos. En efecto, todas las comunicaciones fueron dirigidas única y exclusivamente a la Productora, lo que demuestra desde ya que el SERNAC siempre consideró como la eventual responsable de los hechos e infractora de la Ley del Consumidor a la productora Transistor y no a su representada.

En cuanto a las excepciones, alegaciones y defensas de la parte demandada, estima que el libelo debe ser rechazado por cuanto el reagendamiento del festival fue constitutivo de caso fortuito o fuerza mayor, en lo que respecta a su representada, debido a que fue la Intendencia Metropolitana quien se negó a autorizar dicho evento, motivo por el cual la demandante sólo se dirigió en contra de la productora para participar en el proceso de mediación ante dicha institución.

Sostiene, enseguida, que la demanda debe ser rechazada debido a que el festival de todas maneras se llevó a cabo una vez reagendado y,



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

Código: XXBZXJGPDGX



«RIT»

Foja: 1

adicionalmente porque de todas maneras la productora ofreció a quienes compraron entradas la posibilidad de obtener la íntegra restitución de su valor, prerrogativa que pudo utilizar un número considerable de compradores.

Luego, Punto Ticket carece de legitimación pasiva para ser demandada por cuanto no tuvo ni podía tener injerencia alguna en la organización del Festival ni en la política de devolución de entradas. Argumenta que su mandante tiene como giro social el prestar servicios para los organizadores de diversos espectáculos, consistente en la venta y distribución de boletos, sin que forme parte de su giro la organización de espectáculos. De igual forma, la decisión de devolver el 100% del valor de la entrada del festival para quienes no querían utilizar la entrada para la fecha de reagendamiento corresponde exclusiva y excluyentemente a la productora. Es así que su representada no ha incurrido en infracción alguna a la Ley del Consumidor y, en consecuencia, no puede imputársele responsabilidad infraccional, pues ha actuado en forma diligente y ha cumplido profesionalmente sus obligaciones de prestar el servicio de venta y distribución de boletos del festival.

Manifiesta que la demanda debe ser rechazada por cuanto su mandante no ha incurrido en infracción alguna a la Ley del Consumidor, sin que se le pueda imputar responsabilidad infraccional.

En efecto, Punto Ticket habría actuado en forma diligente y cumplido profesionalmente sus obligaciones de prestar el servicio de venta y distribución de boletos del festival, dando pleno cumplimiento a sus obligaciones contractuales al respecto. Sostiene que aceptar la tesis de la demandante implicaría aceptar que existe en la especie una suerte de responsabilidad objetiva, por cuanto en la ley del ramo se requiere a lo menos de negligencia de parte del proveedor.

Refiere que su mandante no ha infringido el artículo 3, inciso 1° letras b) y e) de la Ley del Consumidor, por cuanto la información requerida por los consumidores fue puesta en su conocimiento de manera veraz y oportuna, haciendo hincapié en que era Transistor la obligada a proporcionar dicha información. Luego, el servicio prestado por su mandante fue prestado en forma diligente, sin incumplimiento alguno, por lo que no procede que el SERNAC determine la obligación de Punto Ticket de



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

Código: XXBZXJGPDGX

«RIT»

Foja: 1

efectuar reparaciones y de indemnizar daños. Recalca la improcedencia que la demandante pretenda establecer a priori dicha obligación como infringida por su mandante.

Enseguida, enfatiza que Punto Ticket no ha infringido el artículo 12 de la Ley del ramo, puesto que su representada dio cumplimiento íntegro y oportuno a todos los términos y condiciones que le correspondían como vendedor y distribuidor de los tickets para el festival. Además, no existió ningún cambio de los términos o condiciones bajo los cuales se ofreció la prestación del servicio referido a la producción y realización del evento. Además, en último lugar, la productora ofreció a los compradores que no estaban de acuerdo con el reagendamiento del festival la devolución del valor íntegro de las entradas.

Con posterioridad, estima que no ha vulnerado lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley del Consumidor, ni lo señalado en los artículos 1 N°2 y 24 del mismo cuerpo legal, ya que la contraria no describe con precisión la forma en la cual se habría vulnerado la norma citada, y que tampoco dicha imputación sería procedente, puesto que insiste en que su representada no es la proveedora del servicio. Tampoco se efectúa ninguna referencia al elemento de imputación que el artículo 23 de la Ley del ramo requiere para estar frente a una infracción a la referida ley.

A continuación, esgrime la improcedencia de la responsabilidad infraccional que se imputa a su representada en virtud de lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley del Consumidor, sosteniendo que su mandante no es intermediario en los términos del artículo citado, ya que no promovió la contratación entre la productora y los consumidores, así como tampoco realizó ni podría realizar labor alguna en orden a lograr un acercamiento entre dichas partes ni de asesoría o de información para conseguir la contratación. La única relación generada diría relación con el servicio de emisión, venta y entrega del ticket. Además, de acuerdo a la misma norma invocada, el intermediador sólo responde de los incumplimientos contractuales y no de la responsabilidad infraccional, contrario a lo que pretende el SERNAC. Ello quedaría confirmado por la jurisprudencia de nuestros tribunales, la cual es citada por la demandada.

Prosigue su defensa sosteniendo que el comportamiento previo del SERNAC a la interposición de la demanda demuestra que Punto Ticket no



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

Código: XXBZXJGPDGX

«RIT»

Foja: 1

ha infringido las normas de la Ley del Consumidor, por lo que la demanda contradice sus actos propios, ya que una vez producido el reagendamiento, la demandante se dirigió únicamente en contra de Transistor para solicitar información como para iniciar la respectiva mediación, sin que se hubiere dirigido en su contra, lo cual importaría un reconocimiento de parte del SERNAC de que el supuesto infractor de normas de la Ley respectiva corresponde únicamente a la productora.

Argumenta, enseguida, que el SERNAC pretende en forma artificial configurar diversas supuestas infracciones, lo que no se condice con la imputación formulada a los demandados, que se refiere a una sola conducta, la cual es que se reagendó el Festival La Frontera, sin siquiera reclamar que no se haya devuelto el valor total del ticket a quien lo hubiera reclamado. Afirma también que lo solicitado infringe el principio non bis in ídem, pues pretende que se condene con diversas sanciones un solo hecho supuestamente infraccional. Luego, alega que la solicitud contraria de imponer multas invocando diversas disposiciones legales es completamente errada y no se condice con el tenor de la norma de autos, por lo que a pensar que las conductas que constituye infracciones se sancionarán con sólo una multa. Concluye indicando que no existe elemento alguno en la Ley del Consumidor que permita acceder a lo solicitado por la demandante.

También esgrime la improcedencia del pago de multas por cada uno de los consumidores supuestamente afectados, lo cual se vería confirmado por la jurisprudencia.

Manifiesta, además, que no resulta procedente la indemnización de perjuicios demandada en autos, debido a que no concurren los requisitos legales para que Punto Ticket deba indemnizar a los consumidores, fundándose en que la Ley del ramo ha establecido que las indemnizaciones que se determinen en el procedimiento de protección del interés colectivo o difuso de los consumidores no podrá extenderse al daño moral y no habrá lugar a la reserva prevista en el artículo 173 del Código de Procedimiento Civil. De igual forma indica que al no haber cometido infracción alguna a las normas denunciadas por el SERNAC, a nada puede ser condenado. También sostiene que el festival se llevó a cabo de todas formas y a quienes no quisieron asistir a las fechas reagendadas, se les devolvió el total del valor de la entrada, incluyendo el cargo por servicio.



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

Código: XXBZXJGPDGX

«RIT»

Foja: 1

En subsidio, y para el caso que se estableciera que Punto Ticket es condenado a responder en razón de los hechos denunciados, cabe recordar que el artículo 43 de la Ley del Consumidor establece la responsabilidad sólo por el incumplimiento de obligaciones contractuales, lo que equivale sólo al valor del ticket comprado. Finaliza sosteniendo la improcedencia de la solicitud contraria en cuanto a que se ordene que las eventuales restituciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, lo cual sólo tiene lugar cuando el proveedor tenga la información de quienes adquirieron las entradas, lo que resulta imposible dado que dichas entradas fueron adquiridas por distintos medios, sin que se requiriera necesariamente la información de la persona que la estaba adquiriendo. En razón de ello, señala que en el improbable caso que se acoja la demanda, deberá exigirse la comparecencia de quienes vayan a ser sujeto de eventuales restituciones, indemnizaciones y/o reparaciones, y que acrediten su calidad de afectados en razón de lo ya señalado.

Por último, indica que la acción infraccional se encuentra prescrita, conforme lo indica el artículo 26 de la Ley del Consumidor, el que dispone un plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva. En los hechos es claro que entre la fecha en la que habría ocurrido la infracción, el 2 de diciembre de 2016, y la fecha en que se notificó a todos los demandados, el 29 de junio de 2018, transcurrió más del plazo ya señalado. Debe considerarse, además que el artículo 51 N°6 de la Ley respectiva señala que la presentación de la demanda interrumpirá la prescripción de las acciones indemnizatorias, sin hacer referencia a las acciones infraccionales. Por lo anterior, la acción infraccional respecto de los hechos denunciados se encuentra prescrita, por lo que la demanda a ese respecto debe ser rechazada.

**A folio 53**, consta la contestación de la demanda de Productora de Eventos Transistor Limitada, solicitando su total rechazo, con costas.

En primer lugar opone la excepción de falta de legitimación pasiva, en cuanto su representada no fue el proveedor del Festival Frontera, no estuvo a su cargo los preparativos de dicho evento, ni las solicitudes de permisos a las autoridades competentes, ni mucho menos contrató de ninguna manera con la empresa Punto Ticket S.A. Es la propia demandada, Punto Ticket



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

Código: XXBZXJGPDGX

«RIT»

Foja: 1

S.A. las que al contestar su demanda señala expresamente que el contrato de venta de entradas fue suscrito con la empresa Promociones Soldout Chile S.A.

La situación descrita precedentemente no es ajena al conocimiento que tiene el SERNAC respecto de la persona que organiza el Festival, así la propia demandante acompaña documental en su libelo, consistente en la respuesta dada por el abogado Euclides Ortega Duclercq, en representación de la Productora Soldout Chile S.A., de los oficios ordinarios N°s 21313 y 21145.

A este respecto, señala que el Servicio demandante, en conocimiento de que quien organizó el evento denominado Festival Frontera fue la empresa Promociones Soldout Chile S.A., con fecha 7 de diciembre de 2016, emitió el oficio ordinario N° 021313, en el que solicitaba a la empresa una serie de información relativa a la suspensión del Festival Frontera 2016. La empresa que solicitó las autorizaciones para la realización del evento que se llevaría a cabo el día 3 de diciembre de 2016, ante la Intendencia Metropolitana, es la referida empresa, lo que denota que la empresa encargada de organizar comercializar y en definitiva hacer todas las gestiones propias de un proveedor de este tipo de espectáculos no era su representada.

Afirma que su representada y Promociones Soldout Chile S.A. son personas jurídicas diferentes, que una no es socia de la otra, ni mucho menos comparten domicilio ni representante legal. Su representada no tiene vínculo jurídico alguno con Punto Ticket S.A. respecto de la organización del Festival Frontera, asimismo que no existe antecedente alguno que haga presumir que su representada es la proveedora de dicho evento y que mucho menos tenga algún tipo de responsabilidad en los hechos que se denuncian.

En subsidio, opone la excepción de prescripción con base a que desde la fecha en que se suspendió el Festival Frontera hasta la fecha en que se notificó la demanda a su representada, ha transcurrido de manera excesiva el plazo de prescripción respecto a la responsabilidad contravencional establecida en el artículo 26 de la Ley N°19.496.

Argumenta, además, que en autos concurriría la eximente de caso fortuito o fuerza mayor, deteniéndose en el análisis de la imprevisibilidad y



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

Código: XXBZXJGPDGX

«RIT»

Foja: 1

la irresistibilidad, citando jurisprudencia. Luego, esgrime que en consideración de que el rechazo de la Intendencia Metropolitana constituyó la eximente respecto de su representada, resulta improcedente imputarle responsabilidad civil como establecer la infracción a la Ley del Consumidor.

Sin perjuicio de que su representada no tiene responsabilidad de ningún tipo, afirma que es un hecho pacífico que el festival por el que se demanda fue reagendado y se llevó a cabo el día 22 de abril de 2017, motivo por el cual no existe daño ni perjuicio a los consumidores.

Señala que no existe antecedente jurídico alguno que dé cuenta de la falta de profesionalidad de su representada como tampoco que ha infringido el deber de información veraz y oportuna, por lo que necesariamente debe entenderse que no ha cometido las infracciones acusadas, lo que hace improcedente la aplicación de multas. Sin perjuicio de ello, y ante el improbable caso que se condene a su parte al pago de una multa, esta no podrá exceder las 50 UTM.

**A folio 66**, llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

**A folio 68, y acogida la reposición a folio 78**, se recibió la causa a prueba.

**A folio 141**, se citó a las partes para oír sentencia.

**A folio 168**, se recibieron las compulsas de la Excm. Corte Suprema, ordenando pasar los autos a Juez no inhabilitado para dictar sentencia en los términos señalados.

#### **CONSIDERANDO:**

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

**PRIMERO:** En cuanto a la tacha de Ignacio Cuevas Gutiérrez: A folio 100, Punto Ticket S.A., tacha al testigo por las causales contenidas en el artículo 358 N°4, 5 y 6 del Código de Procedimiento Civil, fundado en que el testigo sería un funcionario dependiente del SERNAC, de carácter a contrata, por lo que sus funciones son transitorias y por ende está sujeto a la renovación de su jefatura. De igual forma se trataría de un testigo sin conocimiento directo de los hechos materia del juicio, y que en suma, no poseería la imparcialidad necesaria para declarar por tener un interés indirecto en el resultado del juicio.

**SEGUNDO:** Que, al evacuar el traslado, la demandante pide el rechazo de las tachas, puesto que las causales invocadas de contrario no



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

Código: XXBZXJGPDGX

«RIT»

Foja: 1

tienen aplicación tratándose de funcionarios públicos, ya que se encuentran regidos por el Estatuto Administrativo, el cual les entrega la estabilidad laboral suficiente para poder declarar de manera imparcial. Añade que se trata de un testigo experto en la materia sobre la cual declarará, lo que entregará elementos objetivos al Tribunal para arribar a la correcta resolución del conflicto de autos.

**TERCERO:** Que, en cuanto a las tachas de los numerales 4 y 5 del artículo 358 del Código respectivo, éstas habrán de ser rechazadas, ya que dichas causales resultan inadmisibles respecto a funcionarios públicos, quienes son remunerados por el Estado, y como lo ha sostenido la jurisprudencia, sus atribuciones y deberes y hasta su permanencia en el cargo dependen de la ley, sin que el vínculo con el empleador sea determinante en dicho sentido, además que la existencia del estatuto administrativo garantiza su imparcialidad.

Ahora, en cuanto a la tacha del numeral 6, es posible concluir que no se ha acreditado el interés directo o indirecto en el resultado del juicio, alegado por quien interpone la tacha, considerando además que el testigo comparece en estrados reconociendo un informe acompañado por la demandante, lo cual explicaría justificadamente de su comparecencia. En virtud de ello, se rechazará íntegramente la inhabilidad interpuesta.

**CUARTO: En cuanto a la tacha de Pamela Gómez Luna:** A folio 102, se dedujo tacha en contra de la testigo individualizada, fundada en aquella del artículo 358 N°5 del Código de Procedimiento Civil, ya que de los dichos de la deponente se desprendería que tiene una relación de dependencia laboral y subordinación económica con la empresa Punto Ticket S.A.

**QUINTO:** Que, la demandada Punto Ticket al evacuar el traslado, pide el rechazo de la tacha, ya que la trabajadora en cuestión posee contrato de trabajo de duración indefinida, por lo que se encuentra garantizada en la permanencia en su cargo y si es desvinculada debe ser indemnizada al efecto, salvo excepciones legales.

**SEXTO:** Que, en cuanto a la tacha deducida, cabe indicar que la legislación laboral protege, mediante el establecimiento de garantías, la declaración libre y espontánea del testigo, por lo que esta debe ser rechazada.



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

Código: XXBZXJGPDGX

«RIT»

Foja: 1

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

**SÉPTIMO:** Que, **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, interpone demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores a través de procedimiento especial, en contra de **PRODUCTORA DE EVENTOS TRANSISTOR LIMITADA**, y **PUNTO TICKET S.A.**, conforme se indicó en lo expositivo de la presente sentencia.

**OCTAVO:** Que, las demandadas pidiendo el rechazo de la demanda conforme se indicó en la parte primera de este fallo.

**NOVENO:** Que, la demandante rindió la siguiente prueba.

**Documental:**

**A folio 1:**

1.- Copia simple de Oficio ordinario N° 21.145 de fecha 5 de diciembre de 2016, enviada por el Jefe de División Jurídica del Servicio Nacional del Consumidor a Productora de Eventos Transistor Limitada.

2.- Copia simple de Oficio ordinario N° 3.991 de fecha 27 de febrero de 2017, enviada por el Jefe de División Jurídica del Servicio Nacional del Consumidor a Productora de Eventos Transistor Limitada.

3.- Copia simple de carta respuesta de Productora Soldout Chile Limitada, de fecha 5 de enero de 2017, que responde Oficio Ord. N° 21.145, de fecha 05 de diciembre de 2016.

4.- Copia simple escrito "Acepta proceso de mediación" de Productora de Eventos Transistor Limitada, de fecha 13 de marzo de 2017.

**A folio 60:**

1.- Aviso publicado en el diario El Mostrador, con fecha 9 de octubre de 2018.

6.- Aviso publicado en la página web del Servicio Nacional del Consumidor, en la sección Plazos para sumarse a demandas colectivas o hacer reserva de derechos.

**A folio 85 y 86, y bajo la custodia N°4718-2019:**

1.- Documento denominado Informe Compensatorio para juicio colectivo Productora de eventos Transistor Ltda. y Punto Ticket S.A., Juicio Colectivo C-10.887-2017, seguidos en el 21° Juzgado Civil de Santiago, Unidad de Vigilancia e Inteligencia de Mercados Servicio Nacional del Consumidor, junio 2019.

**A folio 91 y bajo la custodia N°4825-2019:**



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

Código: XXBZXJGPDGX



«RIT»

Foja: 1

1.- CD con archivos formato Excel, nómina de reclamos de consumidores, interpuestos ante el Servicio Nacional del Consumidor, respecto al evento de autos, y archivo en formato PDF de algunos Formularios Únicos de Atención de Público (FUAP), con sus antecedentes adjuntos, en los casos correspondientes, en los que constan los reclamos formulados por los consumidores.

**A folio 93:**

1.- Nota de prensa de fecha 2 de diciembre de 2016, titulada “Intendencia no autoriza realización del Festival Frontera en el Club Hípico”.

2.- Nota de prensa de fecha 2 de diciembre de 2016, titulada “Intendencia no autoriza realización de Festival Frontera”.

3.- Nota de prensa de fecha 2 de diciembre de 2016, titulada “Festival Frontera no cuenta con la autorización de la Intendencia para su realización”.

4.- Nota de prensa de fecha 6 de diciembre de 2016, que se titula “La mala organización que dejó al descubierto la suspensión del Festival Frontera”

5.- Nota de prensa de fecha 29 de marzo de 2017, que se titula “Festival Frontera anuncia cartel definitivo y nuevo cambio de recinto”.

**A folio 94:**

1.- Circular N° 28, de fecha 16 de octubre de 2015, dictado por la Intendencia Regional Metropolitana.

2.- Comunicado de prensa de fecha 2 de diciembre de 2016, emitido por la Intendencia Metropolitana, el cual se titula “Festival Frontera 2016 no tiene conformidad de la Intendencia para su realización”

3.- Comunicado del Club Hípico de Santiago S.A., donde comunican la suspensión del evento denominado “Festival Frontera 2016”

4.- 4 imágenes relativas al Festival Frontera.

**Oficio:**

**A folio 122**, consta oficio N°2513, evacuado por la Intendencia de la Región Metropolitana, de 12 de julio del 2019.

**Testimonial:**

**A folio 100**, comparece el testigo Ignacio Cuevas Gutiérrez, quien previamente juramentado, legalmente examinado y cuyas tachas fueron



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

Código: XXBZXJGPDGX

«RIT»

Foja: 1

desestimadas, depone al tenor de los puntos de prueba respecto de los cuales es presentado.

**Percepción documental:**

**A folio 134,** se llevó a cabo la percepción de la prueba allegada bajo la custodia N°4825-2019.

**DÉCIMO:** Que, la demandada Punto Ticket S.A. rindió la siguiente prueba:

**Documental:**

**A folio 96:**

1.- Contrato de venta de boletos de “Frontera Festival 2016”, suscrito por Danton Viñales Gómez, en representación de la empresa Punto Ticket S.A., y Misael Alfredo Valeria Pérez, en representación de la empresa Promociones Soldout Chile S.A., con fecha 13 de julio de 2016.

2.- Documento titulado “Términos y Condiciones de Compra Punto Ticket”

**A folio 97:**

1.- 1 fotografía.

**A folio 103:**

1.- Informe en Derecho, de fecha 4 de mayo de 2018, emitido por María Brantt Zumarán y Claudia Mejías Alonso, más dos capturas de pantalla donde figuran las autoras del documento.

**A folio 104:**

1.- Cadena de correos electrónicos remitidos por particulares a la casilla [ayuda@puntoticket.cl](mailto:ayuda@puntoticket.cl), entre el día 2 de diciembre del 2016 al 20 de mayo del 2017.

**A folio 105:**

1.- Certificado emitido el día 10 de junio de 2019 por Javier Parra, Gerente Comercial de Punto Ticket S.A. junto con dos anexos, el primero de ellos titulado “Venta Normal”, y el segundo de ellos “Detalle de Entradas, Venta Sistema PuntoTicket”

**A folio 106:**

1.- Dos fotografías.

**A folio 107:**

1.- Impresión de pantalla que indica “Lamentamos informar la postergación del festival Frontera 2016. Se agradece RT para difusión” y



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

Código: XXBZXJGPDGX

«RIT»

Foja: 1

“Frontera se moda al Estadio Bicentenario Aprovecha el 2x1 en entradas y su tienes tus tickets obtén una gratis”

**A folio 108:**

1.- Escritura Pública con Firma Electrónica Avanzada de fecha 13 de junio del año 2019.

2.- Certificado Laboral de Pamela Gómez Luna, suscrito por Mauricio Guerra, Encargado de Personal de Punto Ticket S.A., emitido con fecha 13 de junio del año 2019.

**A folio 109:**

1.- Sentencia de 13 de abril de 2017, causa Rol N° C-13.860-2015, pronunciada por el 23° Juzgado Civil de Santiago.

2.- Sentencia de 20 de diciembre de 2017, Rol de ingreso N°8.846-2017, pronunciada por la Corte de Apelaciones de Santiago.

**Testimonial:**

**A folio 102**, comparecen los testigos Wilson Henríquez Mora y Pamela Gomez Luna, quienes previamente juramentados, legalmente examinados y desestimada la tacha respecto a la última compareciente, deponen al tenor de los puntos de prueba que son presentados.

**UNDÉCIMO:** Que, la demandada Productora de Eventos Transistor Limitada rindió la siguiente prueba:

**Documental:**

**A folio 79:**

1.- Fotocopia de entrada al evento denominado Frontera con fecha de realización 3 de diciembre de 2016, en el que consta el Rut de la empresa organizadora del evento.

2.- Oficio ordinario N°545, de fecha 7 de febrero de 2017, por el que un consumidor consulta en los términos más amplios posibles a la Intendencia Metropolitana quien es el organizador del Evento Frontera Festival 2016, respondiendo que la razón social que solicitó el evento es Producciones Soldaut Chile S.A., RUT 76.324.790-6, con domicilio en Nueva Providencia N°1881, oficina 1620, representada legalmente por Misael Valeria Pérez.

3.- Informe Técnico N°1, emitido por la Secretaría Regional Ministerial de Salud de la Región Metropolitana, de fecha 29 de noviembre del 2016.



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

Código: XXBZXJGPDGX

«RIT»

Foja: 1

4.- Documento denominado Informe de Factibilidad operativa policial para la actividad denominada Festival Frontera 2016, N°1993-2016.

5.- Documento denominado SECC. 2DA N°3794, de 1 de diciembre del 2016, por el que la Municipalidad de Santiago ordena solicitar garantías a la empresa Producciones Soldout Chile S.A. para la autorización a realizar el evento denominado Frontera Festival, a realizarse el 3 de diciembre de 2016.

6.- Copia autorizada de caratula de causa seguida ante el 2° Juzgado de Policía Local de Santiago, causa Rol 15.131-2017.

7.- Acta de conciliación de 7 de noviembre del 2018, celebrada entre Juan Calfuñanco y Productora de Eventos Transistor Limitada, Promociones Soldout Chile S.A. y Punto Ticket S.A.

8.- Documento denominado consulta tributaria de terceros, respecto a Promociones Soldout Chile S.A.

9.- Documento denominado consulta tributaria de terceros, respecto a Productora de Eventos Transistor Limitada.

**DUODÉCIMO:** Que, la presente demanda ha sido interpuesta para la defensa del interés colectivo de los consumidores, con arreglo a las disposiciones de la Ley N°19.496. Atendida la época de ocurrencia de los hechos, los cuales se habrían suscitado a partir de la cancelación calificada de intempestiva por la parte demandante del Festival Frontera, el 3 de diciembre del 2016, habrá de estarse a las disposiciones de la ley señalada vigentes a dicha fecha, considerando que se contemplan importantes modificaciones en su articulado.

De conformidad al artículo 50 de la referida norma, "*Son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.*"

Precisamente dicha acción fue la intentada por el SERNAC, fundado en que la cancelación del evento antes mencionado provocó graves perjuicios a los consumidores asistentes a dicho espectáculo. Particularmente, acusa la comisión de las infracciones a los artículos 3° inciso primero letras b) y e), 12 y 23 todos de la Ley de Protección al Consumidor, que en concreto se traducirían en a) No respetar los términos y condiciones en virtud de los cuales se ofreció y contrató el servicio; b) Al no



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

Código: XXBZXJGPDGX

«RIT»

Foja: 1

informar de manera adecuada y oportuna la suspensión de dicho evento, como asimismo, del proceso de devolución de las entradas y demás costos asociados; c) Al incumplir su deber de reparar e indemnizar íntegra y oportunamente los perjuicios causados a los consumidores, con ocasión de los incumplimientos; d) Al incumplir el deber de profesionalidad, incurriendo en una clara deficiencia y negligencia en la prestación del mismo.

Por su parte, los artículos 51 y siguientes de la Ley establecen el procedimiento a seguir, estableciendo que la prueba, en este tipo de litigios, se aprecia conforme a las reglas de la sana crítica.

Cabe hacer presente que la demandante SERNAC dirigió su acción en contra de Transistor Ltda. y Punto Ticket S.A., particularmente en contra de esta última en su calidad de intermediaria de la productora, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 43 de la ley del ramo.

**DÉCIMO TERCERO:** Que, antes de emprender el análisis de los requisitos de concurrencia de la acción entablada, este tribunal tiene el imperativo de constatar si los demandados gozan de legitimación pasiva para soportar la demanda entablada en su contra en autos.

Tal defensa fue interpuesta por ambos demandados, y se analizará a continuación, sin perjuicio del lugar en que esta haya sido intentada, toda vez que en caso de concurrir la falta alegada, ello inhibiría el pronunciamiento sobre las otras alegaciones, sin perjuicio de lo que se dirá más adelante.

Sobre el particular, nuestra doctrina ha señalado que la legitimación *“(...) es un elemento constitutivo del derecho de acción, que tiene enorme trascendencia jurídica. Su utilidad radica en contribuir a determinar en todo juicio quién es el portador auténtico del derecho de acción. Si el que solicita la protección jurídica no tiene la legitimación (activa), o se deduce la acción en contra de un sujeto sin legitimación (pasiva), esa petición de tutela jurisdiccional no puede prosperar, al faltar un elemento constitutivo del derecho de acción. (...) Ahora, cualquiera que sea el conflicto materia de la petición de protección jurídica, la legitimación se encamina a un objetivo jurídico; a determinar quiénes tienen la calidad de justa parte en ese proceso”* (Alejandro Romero Seguel. Curso de Derecho Procesal Civil, Tomo I, tercera edición. Thomson Reuters, 2017, pág. 94-95)



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

Código: XXBZXJGPDGX

**DÉCIMO CUARTO:** Que, sin perjuicio de lo enunciado, ambos demandados alegaron la falta de legitimación pasiva por diversos motivos. El demandado Punto Ticket S.A. la fundamentó en que no le asiste responsabilidad en los hechos denunciados por el SERNAC y que además no tiene la calidad de intermediario. Por su parte, el demandado Transistor Ltda. la fundamenta en que no goza de la calidad de proveedor, por cuanto no tomó parte en la celebración del contrato, debiendo haber sido dirigida la demanda en contra de la Productora Soldout Chile S.A.

**DÉCIMO QUINTO:** Que, en cuanto a la excepción deducida por Punto Ticket, cabe detenerse en lo previsto en el artículo 43 de la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor, el cual dispone que *“El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.”*

Si bien la norma no define lo que debemos entender por intermediario, la doctrina nacional se ha encargado de entregar una respuesta a dicha inquietud, al señalar que frente a dicho vacío *“es necesario interpretar la disposición en examen conforme con lo previsto en el artículo 20 del Código Civil, recurriendo a su sentido natural y obvio. Así, debe considerarse el Diccionario de la Real Academia Española, que para la palabra intermediario consigna los siguientes significados:*

*“Dicho de un proveedor, de un tendero, etc.: Que median entre dos o más personas, y especialmente entre el productor y el consumidor de géneros o mercancías”.*

*“Intermediador”. Este término a su vez lo define como: “Que actúa poniendo en relación a dos o más personas o entidades”.*

*Por su parte, la expresión intermediar se define como “mediar” y, esta a su vez, tiene entre sus acepciones: “actuar entre dos o más partes para ponerlas de acuerdo en un pleito o negocio”.*

*Los significados expuestos muestran que la idea que subyace es la de intervenir entre dos personas: una que ofrece un bien o presta un servicio y otra que desea obtenerlos. Expresado de otra forma: el intermediario actúa en el mercado ofreciendo e invitando a contratar respecto de bienes o servicios que no son propios sino de un tercero.”*



«RIT»

Foja: 1

(María Brantt Zumarán y Claudia Mejías Alonzo. El proveedor intermediario de servicios y su responsabilidad. Un estudio del artículo 43 de la Ley 19.496. Revista de derecho (Valdivia) (2021), 34(2), pág. 29-50.)

**DÉCIMO SEXTO:** Que, de lo antes expuesto, queda la noción que el intermediario es un agente determinante en la contratación entre el consumidor y un tercero, lo que en el caso concreto sería entre el asistente al Festival Frontera y la productora encargada de la organización del evento.

Sin embargo, y adhiriendo a la tesis postulada por la doctrina antes citada, es dable colegir que *“La ticketera no invita al consumidor a contratar la prestación de un servicio con un tercero, en este caso, el evento o espectáculo respectivo, sin perjuicio de que lo difunda por sus diversos canales en cumplimiento de su giro. Es el organizador o productora el que se encarga de dar a conocer la realización del espectáculo respectivo, emitiendo los anuncios publicitarios, sin perjuicio de que deban contener información respecto de las vías para la adquisición de las entradas.”* (op. cit) De tal forma, la empresa de venta de tickets para ingresar al evento no goza de la calidad de intermediario en los términos del citado artículo 43 de la Ley, puesto que en el caso concreto sólo tiene por función poner a disposición de terceros la venta de entradas para un determinado espectáculo, sin que le asista otra obligación. Igual conclusión contiene el informe en derecho emitido por las mismas académicas, y que fue acompañado por la demandada Punto Ticket, lo que solo refrenda lo que se ha venido diciendo.

Lo anterior queda claramente establecido mediante el análisis del contrato de venta de boletos acompañado a folio 96 por la parte demandada Punto Ticket, celebrado entre esta última y la productora Soldout Chile S.A., por cuanto se lee en su cláusula primera que *“La Productora encarga a la Ticketera, quien acepta, la venta a público y la distribución de Boletos para el Evento que se indica, bajo los términos y condiciones que se señalan en el Anexo 1 adjunto, que firmado por las partes forma parte integrante de este Contrato”* Luego, en su cláusula segunda se establece que *“1.1 La Productora se hace responsable 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; en*



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

Código: XXBZXJGPDGX

«RIT»

Foja: 1

*general, de todos los elementos necesarios para su exitosa y oportuna realización.”*

**DÉCIMO SÉPTIMO:** Que, de acuerdo a las citas doctrinarias antes transcritas y el análisis del contrato de venta de boletos, aparece justificada ante este tribunal la excepción de falta de legitimación pasiva interpuesta por Punto Ticket, la cual será acogida, en razón de estimarse que no goza de la calidad de intermediario, lo cual ha quedado refrendado mediante la prueba antes reseñada.

**DÉCIMO OCTAVO:** Que, ahora, en cuanto a la excepción de falta de legitimación pasiva intentada por la parte demandada Productora de Eventos Transistor Limitada, se advierte que ésta alega que no ha sido el proveedor del Festival Frontera, no estuvo a su cargo los preparativos de dicho evento, ni de efectuar las solicitudes de permisos a las autoridades competentes, ni mucho menos contrató de ninguna manera con la empresa Punto Ticket S.A.

Para ello, la tarea conlleva abocarse al análisis de la prueba rendida en autos, por lo que este tribunal puede advertir que parte importante de los documentos allegados a esta causa dicen relación con un tercero, denominado Producciones Soldout Chile S.A., sin que se explique el vínculo de la demandada con dicha empresa.

En efecto, a folio 1, se aprecia copia simple de carta de respuesta de la referida productora, la cual informa al SERNAC, con fecha 5 de enero del 2017, respecto a la suspensión del evento Festival Frontera 2016.

De igual forma, el oficio evacuado a folio 122 por la Intendencia de la Región Metropolitana, de 12 de julio del 2019, trae como adjunto el Informe Técnico N°1 de Evaluación Eventos Masivos, donde se sindicó como productora a Producción Soldaut Chile S.A., RUN N°76.324.799-6, y el Oficio N°1543, de Carabineros de Chile, dirigido a la Intendencia Región Metropolitana, remitiendo el informe de factibilidad operativa del festival mencionado, indicando nuevamente a la productora ante dicha como la encargada de la festividad.

Respecto a la prueba allegada por la demandada Punto Ticket, se advierte que el contrato de venta de boletos de “Frontera Festival 2016” fue celebrado con Promociones Soldout Chile S.A., todo ello con fecha 13 de julio del 2016.



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

Código: XXBZXJGPDGX



«RIT»

Foja: 1

En cuanto a la prueba de la demandada Transistor, es menester señalar que a folio 79 acompañó oficio ord N°545, de 7 de febrero del 2017, emitido por la Intendencia Región Metropolitana, la cual, respondiendo un requerimiento de información pública, informa a un particular que la empresa a cargo de la organización del evento corresponde a Producciones Soldaut Chile S.A., RUT 76.324.799-6. Finalmente, bajo el mismo folio, con fecha 1 de diciembre del 2016, la Municipalidad de Santiago decretó solicitar garantías a la empresa de Producciones Soldout Chile S.A., RUT 76.324.799-6, para los efectos de asegurar el cumplimiento de los horarios en que se desarrollaría el evento, así como garantizar el aseo de las calles circundantes al recinto.

**DÉCIMO NOVENO:** Que, de todos los documentos acompañados, es posible concluir que el único que da cuenta de la eventual participación de la demandada Transistor, es en el escrito de 13 de marzo del 2017, acompañado a folio 1, mediante el cual acepta incorporarse al procedimiento de mediación voluntaria, sin perjuicio que los oficios del SERNAC del mismo folio la individualicen, puesto que las respuestas a estos fueron emitidas por Soldout Chile S.A.

Empero, dicho antecedente resulta débil en términos probatorios para determinar su legitimación, considerando que se acompañó el contrato celebrado entre Punto Ticket S.A. y Soldout Chile S.A., el cual da fe que esta última es quien organizaría y llevaría a cabo el evento consistente en el Festival Frontera.

De tal forma, correspondiendo a la demandante acreditar la vinculación entre estas dos empresas, lo cual no ha ocurrido, se concluye que la demandada Transistor no goza de legitimación pasiva en estos autos, debiendo acogerse la excepción opuesta a tal respecto.

**VIGÉSIMO:** Que, el acogimiento de ambas defensas importan el rechazo indefectible de la demanda. No obstante ello, es posible señalar que, de igual forma, aun cuando se hubieran rechazado dichas excepciones, la demanda tampoco habría podido prosperar, según se analizará a continuación.

**VIGÉSIMO PRIMERO:** Que, en cuanto a la excepción de prescripción, esta fue interpuesta por ambas partes en términos análogos,



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

Código: XXBZXJGPDGX

«RIT»

Foja: 1

por lo que se analizarán conjuntamente, a fin de evitar reiteraciones innecesarias.

Las demandadas sustentaron dicha defensa en la primitiva redacción del artículo 26, el cual disponía que *“Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.”*

Ambas sitúan el inicio del cómputo del lapso de prescripción en el día 3 de diciembre del 2016, y refieren como fecha de notificación de la demanda el día 29 de junio del 2018. Al no contemplarse reglas especiales de interrupción de la prescripción –salvo para las acciones indemnizatorias-, habrá de recurrirse a las reglas generales sobre la materia, en particular la del artículo 2518 del Código Civil. De tal forma, sostienen que a la fecha en que fueron emplazadas, el lapso a que alude el artículo 26 del aludido cuerpo normativo se encontraba completamente consumado, por lo que correspondía hacer lugar a dicha excepción.

Sin embargo, dicho predicamento se cumple respecto de la demandada Transistor, que efectivamente fue notificada el 29 de junio del 2018. Pero dicho plazo no se cumple respecto a la demandada Punto Ticket S.A, quien fue emplazada el 2 de junio del 2017, interrumpiendo el plazo respectivo antes que se cumpliera.

De tal forma, de no haber prosperado la excepción de falta de legitimación pasiva de la demandada Transistor, necesariamente se debía haber hecho lugar a su defensa relativa a la prescripción, más no respecto de Punto Ticket, conforme se indicó anteriormente.

**VIGÉSIMO SEGUNDO:** Que, respecto a la alegación de fuerza mayor o caso fortuito, ambos demandados sustentan dicha defensa en que el Festival Frontera 2016 fue suspendido mediante un acto de autoridad, lo cual encuadra dentro de la definición de caso fortuito o fuerza mayor, de conformidad a lo previsto en el artículo 45 del Código Civil, el cual indica que *“Se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.”*

Dicha eximente tiene como características fundamentales la irresistibilidad y la imprevisibilidad, estimando este tribunal que el último de



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

Código: XXBZXJGPDGX

«RIT»

Foja: 1

los requisitos no concurre en autos, pues aparece como totalmente previsible la negativa de la Intendencia Metropolitana a autorizar la realización del evento, considerando que en el Oficio N°2513, de folio 122, se adjuntan documentos que detallan extensamente las razones por las cuales no se autorizó el evento, sin que resulte plausible o atendible las razones esgrimidas por Transistor, en cuanto habrían existido problemas con la empresa de seguridad contratada, pues nada de ello fue acreditado en autos.

**VIGÉSIMO TERCERO:** Que, zanjado en los términos expuestos, el asunto relativo a las defensas previas de falta de legitimación, prescripción y caso fortuito, corresponde referirse entonces al fondo de la discusión planteada en autos.

**VIGÉSIMO CUARTO:** Que en el escenario descrito en el basamento anterior, y con el mérito de las pruebas incorporadas al proceso, es posible determinar el asentamiento de los siguientes hechos:

a) Que, con fecha 3 de diciembre del 2016, se llevaría a cabo el evento denominado “Festival Frontera 2016” en el Club Hípico de Santiago.

b) Que, el 13 de julio del 2016, se celebró un contrato de venta de boletos del “Frontera Festival 2016”, suscrito por Danton Viñales Gómez, en representación de la empresa Punto Ticket S.A., y Misael Alfredo Valeria Pérez, en representación de la empresa Promociones Soldout Chile S.A.

c) Que, mediante resolución de 1 de diciembre del 2016, la Intendente (S) de la Región Metropolitana, Vanessa Marimón Fuentes, manifestó la no conformidad con el desarrollo del evento descrito en el literal a), determinando la no factibilidad de su realización, debido a una serie de observaciones, emitidas por la Directiva de Funcionamiento y la Secretaría Regional Ministerial de Salud, las cuales redundan en que el evento no genera buenas condiciones sanitarias, ambientales y de seguridad.

d) Que, con fecha 9 de mayo del 2017, Punto Ticket liquidó el evento Frontera 2017, donde se practicaron 4.863 devoluciones de entradas debido al cambio de fecha de dicho festival.

**VIGÉSIMO QUINTO:** Que sobre la base de lo anterior y de las probanzas rendidas por las partes, puede concluirse que de igual forma la demanda debería ser rechazada, conforme pasa a analizarse.



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

Código: XXBZXJGPDGX

«RIT»

Foja: 1

En efecto, debe recordarse que el SERNAC acusó a los demandados de la infracción de una serie de preceptos de la Ley N°19.496, en particular, los artículos 3° inciso primero letras b) y e), 12, 23 inciso 1° y 43.

El artículo 3 en sus letras b) y e) establece “*Son derechos y deberes básicos del consumidor:*

*b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; (...)*

*e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños 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, (...)*”

Por su parte, el artículo 12 indica “*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.*”

Luego, el artículo 23 inciso 1° prescribe “*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.*”

Finalmente, el artículo 43 dictamina que “*El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.*”

**VIGÉSIMO SEXTO:** Que, sin perjuicio de las diversas imputaciones efectuadas por la demandante, debe tenerse en consideración que para que estas pudieran prosperar, se requiere, de acuerdo a lo previsto en el artículo 23 de la Ley del ramo, que exista negligencia de parte de los responsables, en este hipotético caso, Punto Ticket y Transistor. Ello ha sido reconocido por la doctrina, al referir que “*En consecuencia, y analizando las fuentes por las cuales el proveedor puede responder por daños y perjuicios causados*



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

Código: XXBZXJGPDGX

«RIT»

Foja: 1

*en una actividad de consumo regida por la Ley 19.496, podemos distinguir, por un lado el daño que se deriva de la afectación de un bien directamente protegido por la Ley, como es la salud. También puede reconocerse otra acción derivada de haberse causado un menoscabo al deudor por efecto de deficiencias del bien comprado por fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio. En este caso, la [ley] exige un especial factor de imputación, cual es que el proveedor haya actuado con negligencia. Un tercer factor que puede desencadenar la responsabilidad, con carácter de cláusula general, es el daño derivado de la infracción a la Ley, y que no tenga tipificado una conducta o daño especial. El cuarto factor que permite exigir responsabilidad civil, al amparo de la Ley 19.496, es el incumplimiento de contrato de consumo, que no tenga tipificación especial.”*  
(Jorge Baraona González. La regulación contenida en la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores y las reglas del Código Civil y Comercial sobre contratos: Un marco comparativo. *Revista chilena de derecho*, 41(2), (2014), pág. 381-408)

**VIGÉSIMO SÉPTIMO:** Que, a mayor abundamiento, sin perjuicio que bajo la custodia N°4825-2019 obren documentos que den cuenta de los reclamos deducidos por particulares a raíz del reagendamiento del Festival Frontera, y teniendo presente las observaciones formuladas por Punto Ticket de folio 136, que dejó en evidencia la desprolijidad con que se acompañó dicha prueba, por cuanto se contemplaban reclamos respecto a otros eventos, o se encontraban los mismos en duplicado, lo cierto es que de conformidad al instrumento de folio 105, se advierte que Punto Ticket acredita que realizó 4.863 devoluciones de la totalidad del precio que se pagó por dichos boletos. Ello excede numéricamente a la cantidad de reclamos que se habían interpuesto y que el SERNAC acreditó mediante los documentos antes señalados, por lo que tampoco se configuraría la infracción a los artículos antes enunciados.

**VIGÉSIMO OCTAVO:** Que, la restante prueba rendida más no valorada en particular, en nada altera lo decidido. Mención especial recibe las fotografías o capturas de pantalla que al no contener fecha o emisor, dificultan la asignación de valor probatorio. Igual suerte corren las notas de prensa, que sólo ilustran respecto a la ocurrencia de los hechos que



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

Código: XXBZXJGPDGX

«RIT»

Foja: 1

motivan la demanda de autos, particularmente en cuanto a la efectividad de la suspensión del evento y sus posteriores reagendamientos. Respecto a las testimoniales, la presentada por el SERNAC sólo tuvo por virtud, principalmente, reconocer el instrumento denominado informe compensatorio, el cual habría sido útil en caso de determinarse las infracciones imputadas por la demandante. Por su parte, la testimonial de Punto Ticket sólo refrenda lo que ya se ha decidido, sin que aporte elementos de convicción distintos que los tenidos en cuenta al momento de decidir.

**VIGÉSIMO NOVENO:** Que, en cuanto a las costas, se eximirá a la demandante de dicha carga procesal, por estimar que tuvo motivo plausible para litigar.

**POR ESTAS CONSIDERACIONES,** y visto lo dispuesto en los artículos 3, 12, 23, 43, 50 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, artículos 1698 y siguientes del Código Civil y artículos 144, 170, 254 del Código de Procedimiento Civil; **se declara:**

I.- Que, **SE RECHAZAN** las tachas deducidas a folio 100 y 102.

II.- Que, **SE ACOGE** la excepción de falta de legitimación pasiva deducida por las demandadas Productora de eventos Transistor Limitada y Punto Ticket S.A., rechazándose en consecuencia la demanda en todas sus partes.

III.- Que, **NO SE CONDENA** en costas a la parte demandante.

**Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.**

**Rol N°C-10887-2017**

Dictada por **don Marcelo Rojas Sepúlveda, Juez Titular.**

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



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

Código: XXBZXJGPDGX

