

NOMENCLATURA : 1. [40] Sentencia
JUZGADO : 18º Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-9643-2019
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR/PUNTO TICKET S.A.

Santiago, siete de Septiembre de dos mil veintitrés

VISTOS:

Comparece doña CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS, abogada, en representación judicial del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante el “SERNAC”), ambos domiciliados para estos efectos en calle Agustinas N° 853, piso 12, comuna y ciudad de Santiago, quien deduce demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores en contra de PRODUCTORA DE EVENTOS YELLOW HOUSE RODRIGO VILLAGRA EIRL, empresa individual de responsabilidad limitada (en adelante “YELLOW HOUSE”), RUT N° 76.904.775-1, representada legalmente por don RODRIGO VILLAGRA CASTILLO, ignora profesión u oficio, cédula de identidad número 13.064.373-6, ambos domiciliados en Calle Apoquindo N°6410, departamento 212, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago, Región Metropolitana, y en contra de PUNTO TICKET S.A. (en adelante Punto Ticket), RUT N°76.510.420-3, representada legalmente por don DANTON VIÑALES GÓMEZ, desconoce profesión u oficio, cédula nacional de identidad número 12.940.147-8, ambos domiciliados en Alonso de Córdova N° 5320, oficina 2001, piso 20, comuna Las Condes, ciudad de Santiago, Región Metropolitana.

Funda su demanda en que con fecha 01 de enero de 2019, comenzaron a recibir un alto volumen de reclamos relacionados con una serie de incumplimientos constitutivos de infracción a los derechos de los consumidores, hechos que se habrían ocasionado a propósito del evento/fiesta masiva, denominada “Un año más. Año Nuevo 2019 en Movistar Arena”, organizada por la demandada

Refiere que la publicidad de las demandadas incluían presentaciones de varios artistas, barra abierta de 100 metros de largo, consumo ilimitado de



Foja: 1

cocktails y tragos de distintos tipos y marcas, sin costo adicional al valor de la entrada, habiéndose prometido, además, el funcionamiento del bar hasta las 07:00 horas.

Menciona que el valor de las entradas fluctuó entre los \$15.000 y \$25.000.

Relata que hubo una serie de inconvenientes. En primer lugar, no se informó oportunamente a los asistentes que para poder consumir las bebidas ofrecidas era necesario comprar un vaso reciclable, cuyo valor era de \$3.000, y que se debía comprar en el evento.

Indica que para adquirir el vaso debían esperar entre 30 minutos y una hora, debido a las largas filas. Posterior a eso, debían nuevamente hacer otra fila para ser atendidos en las barras, las que estaban divididas en módulos según el tipo de bebida que ofrecían. Refieren que esta modalidad tampoco fue informada oportunamente a los consumidores.

Manifiestan que los tiempos de espera, debieron estar destinados al disfrute de la fiesta y no a realizar largas y tediosas filas.

Agrega que según lo señalado por los reclamos de los consumidores, la fiesta debió haber contado con una barra de 100 metros, pero que en los hechos no superaba los 50 metros, y que a la fecha de la presentación de la demanda han recibido 1369 reclamos de consumidores afectados.

Así mismo, refiere que en la madrugada del 01 de enero de 2019 entre las 03.30 y las 04.00 horas, se iniciaron disturbios en el sector de la barra, ya que algunos asistentes comenzaron a saquear el lugar, obligando la intervención de fuerzas especiales de Carabineros, por lo se cerró el bar a eso de las 04.00 am.

Con fecha 02 de enero de 2019, Sernac ofició a Yellow House para solicitarle información de los hechos, la que contestó que cumplían con todas las autorizaciones para desarrollar la fiesta. En relación al desarrollo de la fiesta, contesta que, cumplió con los horarios y que se llevaron a cabo las presentaciones artísticas. En relación a la barra libre, manifestaron que era de 60 metros, dividida en 25 módulos de 2,4 metros de ancho cada uno. Respecto de los desmanes, habrían comenzado a las 04.00 horas, y en relación al vaso reciclable, reconocen que no habrían informado de manera oportuna.

Manifiestan que con la respuesta de Yellow House queda en evidencia que el bar abierto terminó a las 04.00 horas como consecuencia directa de los incidentes ocurridos en ese sector.

Con la finalidad de recabar más información, el Sernac ofició a los encargados de Movistar Arena, lugar donde se desarrolló el evento, quienes



Foja: 1

reafirmaron lo sucedido con el vaso y que esto afectó directamente a los consumidores.

Se requirió de igual manera información a la demandada Punto Ticket, quienes informaron en su oportunidad que la productora Yellow House no les informó que para acceder al bar, debían los consumidores pagar un vaso reciclable.

La actora advirtiendo lo siguiente: 1) Incumplimiento en los términos y condiciones contratados, ya que la productora prestó imperfectamente el servicio de barra libre ilimitada, debido a la exigencia adicional de comprar un vaso recargable, no informado oportunamente. También se incumple la obligación de seguridad. 2) Infracción a los derechos básicos de los consumidores a la información veraz y oportuna del servicio ofrecido, el derecho a la libre elección de los servicios contratados, el derecho a un consumo seguro y el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales sufridos por consecuencia del incumplimiento contractual. 3) Que la actuación fue con negligencia.

Menciona que por su parte Punto Ticket no ha restituido a los consumidores que compraron las entradas por su intermediación.

Solicita en definitiva que: 1) Se declare admisible la demanda; 2) Se declare la responsabilidad infraccional y condenar a los demandados; 3) Condenar a los demandados al pago de indemnizaciones de perjuicio; 4) Determinar los grupos y subgrupos de consumidores afectados; 5) Ordenar que las restituciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores; 6) Ordenar las publicaciones correspondientes; 7) Condenar a las demandadas al pago de las costas de la causa.

Con fecha 20 de marzo de 2019, a folio 4, se declara admisible la demanda.

Con fecha 13 de mayo de 2019, a folio 14, el demandado Punto Ticket contesta la demanda en los siguientes términos: menciona que los desmanes constituyen caso fortuito o fuerza mayor, que no pudieron prever. Agrega que Punto Ticket jamás fue informado por la productora de la venta del vaso reciclable, y que no tuvo injerencia alguna en la organización del evento.

Refiere que Punto Ticket carece de legitimación pasiva para ser demandada, por cuanto no tuvo injerencia en la organización del evento.

Señala que Punto Ticket ha cumplido diligentemente con sus obligaciones al prestar en forma completa y oportuna los servicios para los cuales fue contratada, esto es, venta y distribución de boletos.



Foja: 1

Menciona que no le corresponde responder infraccionalmente en calidad de intermediario, en los términos del artículo 43 de la Ley del Consumidor.

Rechazan la procedencia de la indemnización en lo referente a ellos.

Agrega que Punto Ticket solo fue contratado por la productora Yellow House para vender y distribuir boletos a los consumidores, y que fue acordado mediante firma de contrato de fecha 30 de noviembre de 2018, que al respecto cita las cláusulas 1, 1.1, 8, y 10 de aquel, que en definitiva acuerdan que la responsabilidad del evento recaerá en la Productora, limitando a Punto Ticket a la venta y distribución de entradas, y en particular, acuerdan que “la productora deberá realizar una difusión veraz acerca de las características del evento y las particularidades que este ofrece”.

Con todo, menciona que el evento tuvo la presentación en vivo de todas las bandas anunciadas.

Dice que Yellow House en su respuesta a Sernac no menciona a Punto Ticket, ni la relaciona a los hechos.

Agrega que en su respuesta al Sernac, se dijo que en lo relativo a la devolución del dinero no la han efectuado, ya que se espera la orden de la productora para proceder, puesto que aquellos no están ni pertenecen a Punto Ticket.

Respecto de la alegación de caso fortuito o fuerza mayor, menciona que los desmanes fueron efectuados por terceros, y por tanto escaparon absolutamente del ámbito de control de Punto Ticket y en cuanto a la actuación de carabineros se trató de un acto de autoridad.

Alega falta de legitimación pasiva para ser demandada por cuanto no tuvo ni podía tener injerencia alguna en la organización del Evento, ni en la seguridad del mismo ni en la venta de los denominados “vasos ecológicos”.

Señala que no forma parte de su giro la organización de dichos espectáculos ni tampoco su realización ni lo relacionado con desórdenes, la seguridad del Evento, ni eventuales situaciones como el cierre de la barra.

Refiere que se le atribuye responsabilidad únicamente en virtud de la supuesta calidad de “intermediario” del artículo 43 de la LPC. Por otra parte, refiere que la responsabilidad infraccional referida en la LPC requiere la concurrencia de culpa o dolo y que no se trataría de una responsabilidad objetiva.

Agrega que el Sernac se dirigió en contra de Punto Ticket pasados casi dos meses después de llevado a cabo el evento, y que la alegación del Sernac



Foja: 1

se refiere a una sola conducta y circunstancia, a saber, los hechos ocurridos en el evento, en particular, la venta de los “vasos recargables”, y luego los desmanes ocurridos en el sector de la barra que habrían llevado a Carabineros al cierre de dicha barra, lo que habría ocasionado molestias en el público, y que el Sernac intenta subdividir ese solo hecho en diversas supuestas infracciones, pretendiendo que se condene con diversas sanciones un solo hecho supuestamente infraccional.

Por último, menciona que es improcedente la solicitud del Sernac en cuanto a que se ordene que las eventuales restituciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, toda vez que las entradas fueron adquiridas por distintos medios y sin que se requiriera necesariamente de la información de la persona que la estaba adquiriendo.

Con fecha 14 de octubre de 2019, el demandado Yellow House contesta la demanda en los siguientes términos: señala que los desmanes son caso fortuito o fuerza mayor y destaca que Punto Ticker no fue intermediaria, por lo que no tuvo injerencia alguna en la organización, seguridad, prestación de servicios u otras actividades relacionadas con la realización del evento, por lo que resulta absolutamente improcedente hacerla responsable.

Hace énfasis en que no hay una relación causal entre la venta del “vaso ecológico” y los desmanes y cierre de la barra. Así como también, en que el evento con sus presentaciones en vivo se llevó a cabo con todas las bandas anunciadas en los horarios correspondientes. Y que, la productora ofreció reembolsar el valor del vaso.

Refiere que solo es debatible el tema relativo a la venta y distribución de vasos, mas no en cuanto al espectáculo artístico.

Precisa en que la relación con Punto Ticket no tenía como fin la organización de esta ni promoción al público, ni tampoco para la venta de vasos ecológicos ni la seguridad del evento.

Analiza los contratos de los proveedores de servicios relacionados a los hechos: En el contrato suscrito con Servicios Gastronómicos González y Manríquez Limitada, aparece expresamente que es esta quien desarrolló la venta de vasos reciclables. Respecto de la extensión de la barra, este sector excedió con mucho los 100 metros señalados en la demanda (tenía 1.1104 m/2).

Respecto de la seguridad, se contrató con el proveedor de Servicios de Seguridad fue “Valgo Seguridad Ltda” y el prevencionista de Riesgos fue MAFO CHILE CONSULTORES EIRL y, finalmente, el servicio de



Foja: 1

ambulancia y paramédico fue contratado con “Ambulancias Metropolitan Care”.

Respecto de la venta del vaso reciclable, fue una decisión que tomó Yellow House, que no fue comunicada al público con anticipación a la realización del Evento y que, por lo demás, tampoco fue comunicada a Punto Ticket, así como tampoco a Movistar Arena.

Agrega que la situación relativa a la venta de los “vasos ecológicos” causó molestias; sin embargo, los disturbios y actos de violencia por parte de una fracción pequeña de los asistentes a la Fiesta fue la que llevó a que la autoridad policial cerrara la barra, con todas las consecuencias que tal situación traía aparejada, por tanto, fueron los disturbios, que en definitiva, produjo el cierre de la barra en forma anticipada.

Menciona que Sernac no solicitó información ni demandó al proveedor encargado de la venta del vaso.

Rechaza la pretensión del Sernac por cuanto los hechos que, en definitiva, habrían ocasionado los disturbios y el cierre de la barra son constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor; en subsidio, la venta del vaso ecológico carece de nexo causal con los desmanes. Y también debido a que el Evento tuvo lugar de todos modos, con la totalidad de las bandas anunciadas y, adicionalmente porque de todas maneras la Productora ofreció la devolución del dinero por la compra del denominado “vaso ecológico”.

Menciona que la responsabilidad infraccional establecida en la LPC requiere necesariamente la concurrencia de culpa o dolo, no siendo procedente lo alegado por el Sernac en cuanto a que la responsabilidad establecida por dicho cuerpo legal correspondería a una suerte de responsabilidad objetiva.

Agrega que la línea de expendio de alcohol por medio de barra libre y la venta del vaso ecológico constituye, como mucho, obligaciones accesorias a la fiesta y espectáculo artístico ofrecido.

Señala que el cambio en un elemento de los términos y condiciones del Evento, a saber, la venta del “vaso ecológico”, no altera ninguna condición o elemento esencial del espectáculo artístico brindado y que de todos modos se ofreció reembolsarse.

Respecto de que la barra se cerró anticipadamente, señala que es la autoridad fue quien limitó el funcionamiento de la barra por medio de un acto de autoridad.



Foja: 1

Agrega que la patente provisoria otorgada por la municipalidad limitó, expresamente el horario de funcionamiento de la barra, esto es, entre las 00:30 y las 5:00 hrs, todo esto 48 horas antes del evento.

Menciona que salvo en cuanto a publicitar anticipadamente el tema del vaso reciclable, ninguno de los otros hechos descritos constituyen cuestiones que hagan aplicable a lo pretendido por la actora, más allá de que en el caso de autos lo que realmente se está reprochando habrían sido los supuestos desmanes en la Fiesta y el cierre de la barra, hechos en no tuvo ni podía tener injerencia alguna Yellow House.

Refiere que el Sernac es intentar subdividir ese solo hecho en diversas supuestas infracciones, subdivisión que es absolutamente artificial, con el propósito de intentar encajar tal circunstancia en los supuestos de hecho de diversas disposiciones de la LPC, y que por tanto infringe el principio non bis in ídem.

Mediante escrito de fecha 14 de octubre de 2019, rola en autos las publicaciones a que se refiere el artículo 53 de la Ley 19496, datadas de 10 de octubre de 2019, en Portada Avisos Legales – El Mostrador.

Con fecha 02 de diciembre de 2019, se celebra audiencia de conciliación, la cual fue con resultado negativo.

Con fecha 03 de enero de 2020, a folio 48, se recibe la causa a prueba, fijándose los hechos pertinentes, sustanciales y controvertidos.

Con fecha 10 de marzo de 2023, a folio 146, se cita a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

I.-En cuanto a las tachas.

1º) Que, la parte demandada Punto Ticket S.A deduce las tachas del artículo 358 n°4 y 5 del Código de Procedimiento Civil en contra del testigo del actor, don Guillermo Fuenzalida Zickendraht fundado en que de sus dichos éste ha declarado trabajar para el SERNAC desde el año 2010, de lo cual se concluye que este presta habitualmente servicios retribuidos para la parte que lo presenta y es dependiente de la parte que exige su testimonio.

Que la parte demandante evacuando el traslado requiere el rechazo de las tachas dado que el testigo tiene la calidad de funcionario público, por ende su actuar está regido por el estatuto administrativo y por la ley 18.575. Añade que las tachas invocadas hacen referencia a los trabajadores dependientes



Foja: 1

regidos por el Código del Trabajo, no siendo aplicable dichas causales al deponente.

2°) Que, a fin de resolver las inhabilidades impetradas, cabe recordar que el Servicio Nacional del Consumidor es un servicio público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio. Así entonces, siendo un hecho pacífico entre las partes la calidad de funcionario público del testigo cuestionado, es del caso que las tachas serán desestimadas, toda vez que vez que el carácter de funcionario público no es asimilable a un dependiente a que alude el artículo 358 N° 4 y 5, pues estos se basan, como lo han dicho fallos reiterados, en la estrecha vinculación de dependencia entre el testigo y la parte que lo presenta, cuyo no es el caso de autos, en que los profesionales son remunerados por el Estado y sus atribuciones y deberes y hasta su permanencia y el cargo dependen de la ley. Por estas consideraciones se procederá al rechazo de las tachas invocadas.

3°) Que, la parte demandante deduce las tachas establecidas en los numerales 4 y 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil en contra del testigo del demandado Punto Ticket S.A, don Camilo Arturo Gómez Álvarez, doña Paula Fernanda Del Rosario Viñales Gómez y doña Pamela Elizabeth Gómez Luna, fundado en éstos han declarado trabajar para Punto Ticket bajo un contrato de trabajo regido por el Código del Trabajo, percibiendo una remuneración definida por tal función.

Que, el demandado Punto Ticket S.A procedió a evacuar el traslado requiriendo el rechazo de las tachas, fundado en que las mismas son causales referidas a dependencia laboral, mas la jurisprudencia actual ha señalado que estas apuntan a la falta de imparcialidad en razón de un eventual peligro en la estabilidad laboral del testigo.

4°) Que, al tenor de lo declarado por los testigos cuestionados no cabe sino acoger las tachas deducidas, toda vez que estos han mencionado expresamente prestar servicios retribuidos fijos para la parte que lo presenta en virtud de un contrato de trabajo, siendo aplicable respecto de los declarantes las hipótesis contenidas en la norma procesal citada.

II.- En cuanto al fondo.

5°) Que, doña Carolina Norambuena Arizábalos, abogada, en representación judicial del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante el “SERNAC”), ambos domiciliados para estos efectos en calle Agustinas N° 853, piso 12, comuna y ciudad de Santiago, deduce demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores en contra de PRODUCTORA DE EVENTOS YELLOW HOUSE RODRIGO VILLAGRA EIRL, empresa individual de responsabilidad limitada (en adelante “YELLOW HOUSE”),



Foja: 1

RUT N° 76.904.775-1, representada legalmente por don Rodrigo Villagra Castillo, ignora profesión u oficio, cédula de identidad número 13.064.373-6, ambos domiciliados en Calle Apoquindo N°6410, departamento 212, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago, Región Metropolitana, y en contra de PUNTO TICKET S.A. (en adelante Punto Ticket), RUT N°76.510.420-3, representada legalmente por don Danton Viñales Gómez, desconoce profesión u oficio, cédula nacional de identidad número 12.940.147-8, ambos domiciliados en Alonso de Córdova N° 5320, oficina 2001, piso 20, comuna Las Condes, ciudad de Santiago, Región Metropolitana, ello mediante los fundamentos de hecho y de derecho que expone, solicitando en definitiva se declare lo ya consignado en la parte expositiva de esta sentencia.

6°) Que, los demandados de autos procedieron a contestar la demanda, requiriendo su rechazo, con costas, ello en virtud de las alegaciones, excepciones y defensas ya sintetizadas en la presente sentencia.

7°) Que, no se hizo parte en el proceso parte alguna que alegase ser afectada por la conducta denunciada por el Servicio Nacional del Consumidor.

8°) Que, a fin de acreditar sus dichos, el actor acompañó la siguiente prueba documental: copia de respuesta a oficio evento “Un año más” año nuevo 2019 en Movistar Arena. Ord: 0074 Productora Yellow House EIRL, evacuado por Productora Yellow House en respuesta al Servicio Nacional del Consumidor; copia de respuesta ORD N°03568-2018 evacuado por Punto Ticket S.A en respuesta al Servicio Nacional del Consumidor; copia de respuesta a oficio del Servicio Nacional del Consumidor entregada por Sociedad Concesionaria Arena Bicentenario S.A (Movistar Arena); copia de Nota de prensa de fecha 01 de enero de 2019, extraída de la página web <https://www.t13.cl/noticia/nacional/Movistar-Arena-responde-ante-los-disturbios-de-su-fiesta-de-Año-Nuevo>, titulada “Movistar Arena responde ante los disturbios de su fiesta de año nuevo”; copia de nota de prensa de fecha 01 de enero de 2019, acompañada por consumidores como medio de prueba, extraída de la página web, <https://www.cooperativa.cl/noticias/entretencion/sucesos/denuncian-incidentes-en-desastrosa-fiesta-de-ano-nuevo-en-el-movistar/2019-01-01/131112.html>, titulada “Denuncian incidentes en desastrosa fiesta de Año Nuevo en el Movistar arena”; copia de nota de prensa de fecha 02 de enero de 2019, extraída de la página web https://www.chvnoticias.cl/trending/sernac-oficio-a-productora-a-cargo-de-fallida-fiesta-de-ano-nuevo-en-movistar-arena_20190102/, titulada “Sernac ofició a productora a cargo de fallida fiesta de Año Nuevo en Movistar Arena”; copia de Publicación del evento “Un Año Más”, extraída de la página web <https://movistararena.cl/evento/un-ano-mas-ano-nuevo-2019-en-movistar-arena/>, titulada “UN AÑO MÁS" AÑO NUEVO 2019 EN MOVISTAR ARENA”; copia de Nota de prensa de fecha 02 de



Foja: 1

enero de 2019, extraída de la página web <https://www.eldinamo.cl/nacional/2019/01/02/se-cumplio-con-la-norma-exigida-productora-defendio-fieta-de-ano-nuevo-en-el-movistar-arena-pese-a-saqueos/>, titulada “Se cumplió con la norma exigida”: productora defendió fiesta de Año Nuevo en el Movistar Arena pese a saqueos”; copia Nota de prensa de fecha 19 de diciembre de 2018, extraída de la página web <https://www.agendamusical.cl/movistar-arena-se-transformara-en-una-gran-fonda-con-bar-abierto-para-el-ano-nuevo/>, titulada “Movistar Arena se transformará en una gran fonda con bar abierto para el Año Nuevo”; copia de Nota de prensa de fecha 19 de diciembre de 2018, extraída de la página web <http://finde.latercera.com/panorama/un-ano-mas-fieta-ano-nuevo-2019-chico-trujillo/> “Un Año Más: La fiesta de Año Nuevo que será la más grande de Chile”; copia de captura de pantalla extraída de la red Social “Instagram”, publicada por “barabierto2019”, que da cuenta de la publicidad utilizada para promover la fiesta “Un año más”; copia de captura de pantalla extraída de la red social “Facebook”, del evento “Un año más! Año Nuevo en Movistar Arena, Bar Abierto!”, en que se señala la fecha y horario en que tendrá lugar el evento, junto al servicio de bar abierto con un barra de 100 metros al aire libre; copia de Impresión de pantalla, extraída de la red social “Twitter”, publicada por La Cuarta, en la cual se comparte una noticia sobre los eventos acaecidos en la celebración en la Fiesta “Un año más”; copia captura de pantalla extraída de la red social “Facebook”, que da cuenta de la invitación publicitaria al evento fijado para el día martes 1 de enero, desde las 00:30 hasta las 07:00 hrs; copia de Formulario Único de Atención al Público del Servicio Nacional del Consumidor, a nombre del consumidor don Cristofer Molina Nahuelfil, caso N° R2019M2680791, ingresado con fecha 2 de enero de 2019; copia de Formulario Único de Atención al Público del Servicio Nacional del Consumidor, a nombre del consumidor doña Tamara Alexi Silva Bonitto, caso N° R2019M2680791, ingresado con fecha 2 de enero de 2019; copia de Formulario Único de Atención al Público del Servicio Nacional del Consumidor, a nombre del consumidor don Diego Felipe Bravo González, caso N° R2019M2690304, ingresado con fecha 4 de enero de 2019; copia de Formulario Único de Atención al Público del Servicio Nacional del Consumidor, a nombre del consumidor doña Denisse Sánchez Sánchez, caso N° R2019M269053, ingresado con fecha 4 de enero de 2019; copia de Formulario Único de Atención al Público del Servicio Nacional del Consumidor, a nombre del consumidor doña Camila Alejandra Saavedra Olivares, caso N° R2019M2694714, ingresado con fecha 24 de enero de 2019; copia de Formulario Único de Atención al Público del Servicio Nacional del Consumidor, a nombre del consumidor doña Daniela Patricia Muñoz Molina, caso N° R2019M2679554, ingresado con fecha 1 de enero de 2019; copia de Formulario Único de Atención al Público del Servicio Nacional del



Foja: 1

Consumidor, a nombre del consumidor doña Erna Denisse Matus Silva, caso N° R2019M2679617, ingresado con fecha 1 de enero de 2019; copia de Formulario Único de Atención al Público del Servicio Nacional del Consumidor, a nombre del consumidor doña Karen Turner, caso N° R2019M2679739, ingresado con fecha 1 de enero de 2019; copia de Formulario Único de Atención al Público del Servicio Nacional del Consumidor, a nombre del consumidor doña Ana Carolina Loyola Segura, caso N° R2019M2679823, ingresado con fecha 18 de enero de 2019; copia de Formulario Único de Atención al Público del Servicio Nacional del Consumidor, a nombre del consumidor don Raymundo Simón Muñoz Conteras, caso N° R2019M2679642, ingresado con fecha 18 de enero de 2019; copia de Formulario Único de Atención al Público del Servicio Nacional del Consumidor, a nombre del consumidor doña Leslie Paulette Mancilla Carter, caso N° R2019M2681987, ingresado con fecha 2 de enero de 2019; copia de Formulario Único de Atención al Público del Servicio Nacional del Consumidor, a nombre del consumidor doña Katherine Cecilia Solís Bermúdez, caso N° R2019M2682105, ingresado con fecha 19 de enero de 2019; copia de Formulario Único de Atención al Público del Servicio Nacional del Consumidor, a nombre del consumidor doña Katherine Cecilia Solís Bermúdez, caso N° R2019M2682105, ingresado con fecha 19 de enero de 2019; copia de Formulario Único de Atención al Público del Servicio Nacional del Consumidor, a nombre del consumidor doña María Ignacia Arrospide Alarcón, caso N° R2019M2682016, ingresado con fecha 2 de enero de 2019; copia de Formulario Único de Atención al Público del Servicio Nacional del Consumidor, a nombre del consumidor doña Alejandra Carolina Chaparro Martínez, caso N° R2019M2683711, ingresado con fecha 2 de enero de 2019; copia de Formulario Único de Atención al Público del Servicio Nacional del Consumidor, a nombre del consumidor don Sebastián Antúnez Noguera, caso N° R2019W2679580, ingresado con fecha 1 de enero de 2019; copia de Formulario Único de Atención al Público del Servicio Nacional del Consumidor, a nombre del consumidor don Bastián Francois Lapierre Castillo, caso N° R2019W2679923, ingresado con fecha 2 de enero de 2019.

Asimismo obra en audiencias de percepción documental rolante a folios 108, 109, 110 y 111, copia de Videos de consumidor adjunto a los reclamos que se singularizan; copia de Base de Reclamos, donde consta reclamos efectuados por los consumidores ante el SERNAC con ocasión de la fiesta de año nuevo denominada “Un Año Más”. Año Nuevo 2019 en Movistar Arena”; copia de documento Excel donde constan reclamos de los consumidores; copia de video de entrevista al director de comunicaciones de Movistar Arena, don Mauricio Contreras, emitido en plataforma audiovisual de internet, en específico Youtube, de fecha 02 de enero de 2019; copia de Video de nota de prensa emitido por el canal de televisión TVN Chile, en noticiario “24 horas”,



Foja: 1

de fecha 02 de enero de 2019, con el título “Con desmanes terminó fiesta de Año Nuevo en el Movistar Arena”; copia de Video de nota de prensa, emitido por canal de televisión Canal 13, en noticiario “T13” de fecha 02 de enero de 2019, titulado “Evalúan demanda por fiesta de Año Nuevo en Movistar Arena”; copia de Nota de prensa de fecha 01 de enero de 2019, extraída de la página web <https://www.t13.cl/noticia/nacional/Movistar-Arena-responde-ante-los-disturbiosde-su-fiesta-de-Ano-Nuevo>, titulada “Movistar Arena responde ante los disturbios de su fiesta de año nuevo”; copia de Nota de prensa de fecha 01 de enero de 2019, acompañada por consumidores como medio de prueba, extraída de la página web, <https://www.cooperativa.cl/noticias/entretencion/sucesos/denuncian-incidentes-endesastrosa-fiesta-de-ano-nuevo-en-el-movistar/2019-01-01/131112.html>, titulada “Denuncian incidentes en desastrosa fiesta de Año Nuevo en el Movistar arena”; copia de Nota de prensa de fecha 01 de enero de 2019, acompañada por consumidores como medio de prueba, extraída de la página web, <https://www.cooperativa.cl/noticias/entretencion/sucesos/denuncian-incidentes-endesastrosa-fiesta-de-ano-nuevo-en-el-movistar/2019-01-01/131112.html>, titulada “Denuncian incidentes en desastrosa fiesta de Año Nuevo en el Movistar arena”; copia de Nota de prensa de fecha 02 de enero de 2019, extraída de la página web https://www.chvnoticias.cl/trending/sernac-oficio-a-productora-a-cargo-de-fallidafiesta-de-ano-nuevo-en-movistar-arena_20190102/, titulada “Sernac ofició a productora a cargo de fallida fiesta de Año Nuevo en Movistar Arena”; copia de Nota de prensa de fecha 01 de enero de 2019, extraída de la página web <https://www.adnradio.cl/nacional/2019/01/01/saqueo-a-barras-en-fiesta-de-ano-nuevoen-movistar-arena-obligo-intervencion-policial-3844605.html>, titulada “Saqueo a barras en fiesta de año nuevo en Movistar Arena obligó intervención policial”; copia de Nota de prensa de fecha 02 de enero de 2019, extraída de la página web <https://www.t13.cl/noticia/nacional/sernac-oficia-productora-fallida-fiesta-ano-nuevomovistar-arena>, titulada “Sernac oficia a productora por fallida fiesta de año nuevo en Movistar Arena”; copia de Nota de prensa de fecha 02 de enero de 2019, extraída de la página web <https://www.eldinamo.cl/nacional/2019/01/02/se-cumplio-con-la-norma-exigidaproductora-defendio-fiesta-de-ano-nuevo-en-el-movistar-arena-pese-a-saqueos/> titulada “Se cumplió con la norma exigida”: productora defendió fiesta de Año Nuevo en el Movistar Arena pese a saqueos”; copia de Nota de prensa de fecha 19 de diciembre de 2018, extraída de la página web <https://www.agendamusical.cl/movistar-arena-se-transformara-en-una-gran-fondacon-bar-abierto-para-el-ano-nuevo/>, titulada “Movistar Arena se transformará en una gran fonda con bar abierto para el Año Nuevo”; Nota de prensa de fecha 19 de diciembre de 2018, extraída de la página web



Foja: 1

<http://finde.latercera.com/panorama/un-ano-mas-fieta-ano-nuevo-2019-chicotrujillo/>“Un Año Más: La fiesta de Año Nuevo que será la más grande de Chile”.

9º) Que, además rindió prueba testimonial que hizo consistir en la declaración de don Guillermo Fuenzalida Zickendraht.

10º) Que, a su turno el demandado Productora de Eventos Yellow House Rodrigo Villagra EIRL aportó la siguiente prueba instrumental: copia de declaración jurada de inicio de actividades del Servicio de Impuestos Internos realizada por Productora de Eventos Yellow House Rodrigo Villagra EIRL.

11º) Que, por su parte, el demandado Punto Ticket S.A rindió acompañó la siguiente prueba documental: copia de Reclamo N° 881652, interpuesto por doña Myriam Victoria Hernández Miño en contra de Punto Ticket con fecha 3 de enero de 2019; copia de Reclamo N° 884176, interpuesto por doña Macarena López en contra de Punto Ticket con fecha 5 de enero de 2019; copia de Reclamo N° 889224, interpuesto por don Andrés Bascuñán Fernández en contra de Punto Ticket con fecha 10 de enero de 2019; copia de Reclamo N° 880917, interpuesto por doña Ezra Lehi Torres Jara en contra de Punto Ticket con fecha 3 de enero de 2019; copia de Ord. N° 03568, de fecha 22 de febrero de 2019, remitido por doña Daniela Agurto Geoffroy a don Danton Viñales Gómez, de Punto Ticket; copia de carta enviada con fecha 27 de febrero de 2019 por don Paulo Atienza Yáñez, gerente general de Punto Ticket, a doña Daniela Agurto Geoffroy, del Sernac; copia de Contrato de venta de boletos de “Un año más!” – EHE001, suscrito por don Danton Viñales Gómez, en representación entre Punto Ticket, y don Rodrigo Alejandro Villagra Castillo, en representación de Yellow House, con fecha 30 de noviembre de 2018; copia de documento denominado “Términos y Condiciones de Compra Punto Ticket”; copia de Informe en Derecho de fecha 04 de mayo preparado por doña María Graciela Brantt Zumarán y doña Claudia Mejías Alonzo; copia de captura de pantalla del perfil de la red social “Linkedin” de las informantes antes individualizada; copia de acta de audiencia testimonial de fecha 17 de julio de 2018, tomada en la causa Rol E-501-2018 del 2º Juzgado Civil de Valparaíso, realizada por el señor receptor judicial don Gastón Eduardo Berastegui Bocaz, de la jurisdicción de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Valparaíso, y en la que prestaron declaración doña María Graciela Brantt Zumarán y doña Claudia Mejías Alonzo; copia de resolución dictada por el 12º Juzgado Civil de Santiago el 27 de agosto de 2018, en causa rol C-10547-2016.

Luego, en audiencia de fecha 22 de folio 107, procedió a exhibir los siguientes instrumentos: documento titulado “EHE001 FUE”, en que consta el



Foja: 1

Formulario Único de Evento correspondiente al evento “Un Año Más” a realizarse en el Movistar Arena a cargo de la productora Yellow House E.I.R.L; documento titulado “EHE001 Montos” donde consta una tabla con las entradas vendidas para el evento “Un Año Más” y los montos recaudados por la venta; copia de Captura de pantalla correspondiente al sitio web “web.archive.org/web/20201031072651/https://www.puntoticket.com/evento/un-anomas-movistar-arena”; copia de Reclamo N° 881652, interpuesto por doña Myriam Victoria Hernández Miño en contra de Punto Ticket con fecha 3 de enero de 2019; copia de Reclamo N° 884176, interpuesto por doña Macarena López en contra de Punto Ticket con fecha 5 de enero de 2019; copia de Reclamo N° 889224, interpuesto por don Andrés Bascuñán Fernández en contra de Punto Ticket con fecha 10 de enero de 2019; copia de Reclamo N° 880917, interpuesto por doña Ezra Lehi Torres Jara en contra de Punto Ticket con fecha 3 de enero de 2019.

12°) Que, según lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley N°19.496, la prueba antes singularizada se apreciará conforme a los principios y reglas de la sana crítica.

13°) Que, en concordancia a lo expuesto por los litigantes en la fase de discusión de esto autos, se tendrán como hechos pacíficos de la causa que: a) Productora Yellow House Rodrigo Villagra E.I.R.L organizó un evento de fiesta de fin año denominado “Un Año Más”, el cual tuvo lugar el 01 de enero de 2019, entre las 00:30 y 07:00 horas en el Centro de Eventos “Movistar Arena”; b) el evento en cuestión contaba con las actuaciones en vivo de diversas bandas, tales como “Chico Trujillo”, “Guachupé”, “La Sonora de Tommy Rey”; “La Combo Tortuga” y “El Bloque 8”, cuyas presentaciones fueron íntegramente realizadas; c) para efectos de distribuir la venta de entradas del evento, Productora Yellow House contrató los servicios del demandado Punto Ticket S.A quien las distribuyó principalmente en su página web www.puntoticket.cl ; d) en el transcurso del evento, a eso de las 04:00 horas, un grupo de asistentes comenzó a realizar desmanes y desórdenes en el recinto, en particular, en el área de la barra expendedora de bebidas alcohólicas que incluyó el saqueo de la misma, situación que motivó el actuar de Carabineros de Chile.

14°) Que, previo a dirimir el fondo corresponde dirimir la excepción de falta de legitimación pasiva alegada por el demandado Punto Ticket S.A, la cual hace consistir en que Punto Ticket tiene como giro social el de prestar servicios para los organizadores de diversos espectáculos consistentes en la venta y distribución de boletos, mas no formando parte de su giro la organización de dichos espectáculos ni tampoco su realización ni lo relacionado con desórdenes, la seguridad del Evento, ni eventuales situaciones como el cierre de la barra decretado por Carabineros de Chile.



Foja: 1

15°) Que, a fin de resolver la excepción resulta indispensable tener a la vista los siguientes documentos aportados y exhibidos, respectivamente, por el demandado articulista. Así, en instrumento exhibido en audiencia de fecha 22 de marzo de 2022, correspondiente a captura de pantalla del sitio web “web.archive.org/web/20201031072651/https://www.puntoticket.com/evento/un-anomas-movistar-arena”, aparece que para adquirir las entradas del evento de marras, *“PuntoTicket es el único medio oficial de ventas para este evento”*. Asimismo, en documento que el articulista acompaña a folio 93 denominado “Términos y Condiciones de Compra Punto Ticket” aparece en su cláusula sexta (Condiciones de Compra) que *“Las entradas son vendidas por Punto Ticket como agente o en nombre de un Organizador”*.

Del mérito de los instrumentos antes desglosados es posible tener por acreditado que dentro de la cadena de prestación de servicios, Punto Ticket ha intervenido como intermediario del mismo al vincularse directamente con los consumidores y percibiendo una remuneración por tales servicios resultando aplicable a su respecto lo establecido en el artículo 43 de la Ley N°19.496 cuyo texto reza *“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”*.

16°) Que, a la luz de lo que se ha venido diciendo no cabe sino desestimar la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por Punto Ticket.

17°) Que, no modifica lo antes resuelto la copia de Contrato de Venta de Boletos “Un Año Más” – EHE001, de fecha 30 de noviembre de 2018, suscrito entre Punto Ticket S.A y Yellow House EIRL acompañada por el demandado articulista, puesto que si bien de una lectura preliminar de sus cláusulas segunda y octava podría llegar a concluirse que la responsabilidad derivada de la calidad y oportunidad del evento recaería exclusivamente sobre la productora del mismo, es del caso que el contrato precitado solo produce efectos entre las partes contratantes del mismo, mas no respecto de los consumidores que puedan verse afectados por un acto de consumo, ello derivado del principio de efecto relativo de los contratos; por lo demás al tenor de lo pactado en la cláusula octava la productora se obligó a resarcir los gastos judiciales que eventualmente podría incurrir la Punto Ticket.

18°) Que, en cuanto al fondo del asunto controvertido, el Servicio Nacional del Consumidor comparece a estrados deduciendo la acción de interés difuso contemplada en los artículos 50 y siguientes de la Ley N°19.496 sobre Protección al Consumidor, haciendo consistir la misma en transgresión



Foja: 1

de los artículos 3° literal a), b), d) y e); 12; 23 inciso primero y 43 de la norma citada.

Con la finalidad de resolver las infracciones denunciadas, se hace presente que el Tribunal procederá a analizar cada una de ellas otorgándoseles, en algunos casos, un tratamiento conjunto al encontrarse alguna de ellas sustentadas bajo premisas fácticas similares.

19°) Que, el artículo 3° de la ley del Consumidor, prescribe lo siguiente:

“Son derechos y deberes básicos del consumidor:

- a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;*
- 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 responsable de ellos;*
- c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;*
- d) La seguridad en el Consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;*
- 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 franquea, y*
- f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.*

20°) Que, tratándose de las infracciones contempladas en los literales a) y b) del artículo 3° de la Ley N°19.496, el demandante sostiene que tales derechos se han visto vulnerados al no informar en forma previa a los asistentes al evento la obligatoriedad de adquirir un “vaso reciclable o reutilizable” como requisito para consumir bebidas en la fiesta de año nuevo organizada por la productora de eventos demandada.

21°) Que, el derecho reseñado en el literal a) de la norma antes transcrita implica reconocer para el sujeto protegido por la ley el derecho de determinar, con plena autonomía, qué bienes desea consumir o qué servicio requiere que se le presten para lo cual se debe prescindir de toda presión sobre qué tipo, clase y cantidad del bien objeto del consumo.



Foja: 1

A su turno, en virtud de la prerrogativa establecida en el literal b), la información otorgada por el proveedor debe contener el precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los bienes y servicio, siendo esto una facultad esencial para ejercitar este derecho.

22°) Que, para efectos de acreditar tales infracciones, el actor acompañó copias de Formulario Único de Atención al Público del Servicio Nacional del Consumidor, a nombre del consumidor don Cristofer Molina Nahuelfil, caso N° R2019M2680791, ingresado con fecha 2 de enero de 2019; a nombre del consumidor doña Tamara Alexi Silva Bonitto, caso N° R2019M2680791, ingresado con fecha 2 de enero de 2019; a nombre del consumidor don Diego Felipe Bravo González, caso N° R2019M2690304, ingresado con fecha 4 de enero de 2019; a nombre del consumidor doña Denisse Sánchez Sánchez, caso N° R2019M269053, ingresado con fecha 4 de enero de 2019; a nombre del consumidor doña Camila Alejandra Saavedra Olivares, caso N° R2019M2694714, ingresado con fecha 24 de enero de 2019; a nombre del consumidor doña Daniela Patricia Muñoz Molina, caso N° R2019M2679554, ingresado con fecha 1 de enero de 2019; a nombre del consumidor doña Erna Denisse Matus Silva, caso N° R2019M2679617, ingresado con fecha 1 de enero de 2019; a nombre del consumidor doña Karen Turner, caso N° R2019M2679739, ingresado con fecha 1 de enero de 2019; a nombre del consumidor doña Ana Carolina Loyola Segura, caso N° R2019M2679823, ingresado con fecha 18 de enero de 2019; a nombre del consumidor don Raymundo Simón Muñoz Conteras, caso N° R2019M2679642, ingresado con fecha 18 de enero de 2019; a nombre del consumidor doña Leslie Paulette Mancilla Carter, caso N° R2019M2681987, ingresado con fecha 2 de enero de 2019; a nombre del consumidor doña Katherine Cecilia Solís Bermúdez, caso N° R2019M2682105, ingresado con fecha 19 de enero de 2019; y a nombre del consumidor doña María Teresa De la Fuente Vidal, caso N° R2019M2682535, ingresado con fecha 19 de enero de 2019. En tales instrumentos, no objetados en contrario, aparece una serie de reclamos efectuados por personas asistentes al evento “Un Año Más” realizado en Movistar Arena el 01 de enero de 2019, los cuales confluyen en la exigibilidad de compra de un vaso reutilizable para el consumo de bebidas alcohólicas no contemplado originalmente en la campaña publicitaria del evento.

23°) Que, también acompañó copia de respuesta Ord. N°03567 de fecha 08 de marzo de 2019, evacuado por don Cristian Auber Ferrer, representante legal de Sociedad Concesionaria Arena Bicentenario S.A, quien adjunta publicidad del evento de autos en la cual aparece el ofrecimiento de Bar Abierto, sin mencionar o insinuar siquiera la exigibilidad de compra de un vaso reutilizable.



Foja: 1

24°) Que, respecto de los incumplimientos en análisis, el demandado Productora de Eventos Yellow House alega que en virtud de un contrato que celebrara con un tercero, a saber, Servicios Gastronómicos González y Manríquez Limitada, aparecería expresamente que es esta quien desarrolló la venta de vasos reciclable, sin embargo, luego reconoce que, dentro del contexto de un informe que le requiriera el Servicio Nacional del Consumidor con posterioridad a la celebración del evento, haber evacuado, en lo pertinente, que *“fue un error no avisar públicamente y previamente la venta de este producto”*, siendo tal circunstancia reconocida por Punto Ticket en Respuesta a Oficio ORD. N°03568-2019 acompañada a folio 52.

25°) Que, en virtud de las probanzas singularizadas en los fundamentos vigésimo segundo y vigésimo tercero, ellos unidos al reconocimiento expreso y espontáneo de la productora de Eventos demandada, se tendrá como un hecho de la causa que el Evento denominado “Un Año Más” organizado e intermediado por los demandados, no contempló en ningún momento la obligatoriedad de adquirir un vaso reutilizable para el consumo de bebidas. Con todo, se previene que, aun cuando la elaboración y fabricación del vaso reutilizable haya sido encomendada a un tercero, son los demandados organizadores e intermediarios del evento los encargados de proporcionar oportunamente la información a los asistentes del mismo no pudiendo endosar la responsabilidad a un tercero ajeno a la contienda.

26°) Que a la luz de lo que se ha venido razonando se configura en autos una flagrante infracción a los derechos hasta el momento tratados pues el hecho de exigir, sin previo aviso, la adquisición obligatoria de un vaso reutilizable conculca la prerrogativa del consumidor para determinar libre y autónomamente que bienes desea consumir, pues conforme lo latamente razonado, aparece de manifiesto que el consumidor asistente se encontró bajo la disyuntiva de adquirir o no el vaso en cuestión para acceder al consumo de bebidas, siendo dicha compra una condición sine qua non para proceder al consumo de la mismas.

A la par, esta sentenciadora tiene por acreditada la falta de información por parte de la productora del evento, no siéndole posible al consumidor promedio informarse de manera responsable sobre los bienes y servicios ofrecidos, pues tal como se constata en la prueba documental hasta el momento analizada, no le era exigible dicho comportamiento pues a consecuencia de la asimetría de información habida entre el prestador del servicio y quien accede al mismo, el consumidor adquirió las entradas en virtud de la oferta publicitada, respecto de la cual ha quedado de manifiesto su carencia de veracidad y oportunidad en cuanto al consumo de líquidos.



Foja: 1

27°) Que, en cuanto a la infracción de derecho establecido en el artículo 3° letra d) de la ley aplicable, sostiene que tal prerrogativa se vio afectada ya que, debido a una negligencia en el servicio prestado en la barra libre de la fiesta de año nuevo, una serie de personas comenzó a saquear dicho lugar y a cometer desmanes que no logró ser controlada por los guardias encargados de la seguridad del eventos quienes llamaron a Carabineros de Chile que intervinieron con carros lanza aguas y bombas lacrimógenas. Tal capítulo de incumplimiento se encuentra relacionado con el incumplimiento acusado respecto del artículo 12 de la ley pues, además de la exigencia de un vaso reciclable, no se respetó lo publicitado en cuanto a disponer de una barra libre de 100 metros de largo.

28°) Que, en cuanto a la prestación del servicio de bar abierto, el Servicio Nacional del Consumidor menciona que la publicidad difundida por la productora contaría con una barra de 100 metros, pero en los hechos ésta no superaba los 50 metros. En este acápite la productora del evento demandada asevera que la extensión de la misma excedió con mucho los 100 metros señalados en la demanda ya que los módulos de venta se dispusieron en L por razones de seguridad para no bloquear las vías de evacuación, sumando entre ellos más de 60 metros lineales y más de 1000 m2 en la zona de barra al aire libre.

29°) Que, siendo un hecho indubitado en autos que el evento de marras publicitó un “Bar Abierto” con una barra disponible de 100 metros, las partes discrepan sobre la efectividad de haber emplazado la barra en cuestión en la longitud ofrecida.

Con la finalidad de aclarar dicha circunstancia, el 22 de marzo de 2022 se procedió a percibir una serie de Videos contenidos en un CD ROM guardado en custodia del Tribunal, como asimismo un archivo Excel que contiene la base de más de 1300 reclamos de asistentes al evento festivo “Un Año Más. Año Nuevo 2019 en Movistar Arena”, antecedentes probatorios respecto de los cuales el Tribunal puede constatar que en la especie la longitud prometida por la productora no son efectivos. Luego, en audiencia de percepción documental de folio 110, se procedió a abrir electrónicamente tres enlaces de la web www.youtube.com que contienen extractos de noticiarios de canales de televisión nacional que informan sobre la negligente organización de la productora que provocó el descontento de los asistentes al evento.

30°) Que, en mérito de las probanzas antes señaladas y los afiches publicitarios del evento acompañados a folio 76, todos ponderados conforme a los principios de la Sana Crítica, esta Magistrado concluye que las situaciones fácticas en análisis son susceptibles de ser calificadas como una contravención a lo dispuesto en los artículos 3, letra d) y 12 de la Ley



Foja: 1

Nº19.496, ya que tal como se aprecia en los videos percibidos en la audiencia de rigor, los asistentes debieron realizar una tediosa espera para, primero, acceder a la compra del vaso reutilizable y, segundo, ingresar a la barra de bebestibles , lo cual terminó con una serie de desmanes que motivó el ingreso de Carabineros de Chile, colocando en peligro la integridad física y psíquica de los consumidores, quienes por lo demás vieron frustradas sus legítimas expectativas de acceder al consumo de bebidas para la celebración de la fiesta de año objeto del evento.

31º) Que, en este capítulo los demandados oponen la excepción perentoria de caso fortuito o fuerza mayor, para lo cual sostienen que la demanda debe ser rechazada por cuanto los hechos que en definitiva habrían ocasionado los disturbios y el cierre de la barra son constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor; y en subsidio, la venta del vaso ecológico también constituye un acto de dicha especie.

32º) Que, el artículo 45 del Código Civil indica “*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*”.

33º) Que, para la configuración del caso fortuito o fuerza mayor -respecto del cual el legislador hace símiles tales expresiones- se requiere la existencia de un hecho imprevisto, inimputable, e irresistible del obligado a realizar la prestación. De igual forma, conforme lo prescrito en el artículo 1547 inciso tercero del Código Civil, incumbe acreditar su concurrencia al que lo alega.

Que, si bien los desmanes y saqueos acaecidos en el evento no han resultado controvertidos por los litigantes, lo cierto es que los efectos de estos en el cumplimiento de la obligación por parte de los demandados no han resultado acreditados al carecer de prueba pertinente que permita al Tribunal determinar que el hecho material fundante de la excepción perentoria impidió total o parcialmente el cumplimiento de sus obligaciones, máxime cuando ha quedado de manifiesto que su génesis se encuentra radicada precisamente en los incumplimientos legales comprobados en autos. Por ello no cabe sino desestimar la excepción de caso fortuito o fuerza mayor impetrada por los demandados.

34º) Que, prosiguiendo con el fondo, el artículo 12 de la Ley del Consumidor establece “*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*”.



Foja: 1

Por su parte, el artículo 23 inciso primero de la norma precitada contempla *“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”*.

35°) Que, en atención a las normas legales transcritas, los hechos pacíficos y acreditados en la causa, se estima que en el caso sub judice ha tenido lugar una evidente responsabilidad infraccional por parte de las demandadas, quienes en su carácter de profesionales y especializadas en la organización e intermediación de eventos festivos masivos, no han prestado el servicio efectivamente publicitado al exigir la compra de un vaso reutilizable no contemplado, y no haber cumplido con la prestación del servicio de bar abierto en cuanto a su longitud, produciéndose los desmanes ocurridos en autos.

Asimismo, no consta en estos antecedentes que alguno de los demandados haya instado por alguna especie de reparación o mitigación a los perjuicios ocasionados a los asistentes, incurriendo entonces en la hipótesis contenida en el artículo 23 de la Ley del caso, debiendo entonces proceder a la reparación de las mismas, para lo cual se accederá a la demanda de interés colectivo deducida en los términos que se expresarán a continuación.

36°) Que, para efectos de determinar la cuantía de las multas e indemnizaciones pertinentes, el actor delega expresamente dicha labor a este Tribunal, por consiguiente, siendo determinado o a lo menos determinable el universo de consumidores afectados por el evento “Un Año Más”, se atenderá a lo prescrito en el artículo 24 en relación con el artículo 53 C, letra b) de la Ley N°19.496, se impondrá una multa equivalente a 10 Unidades Tributarias Mensuales por cada consumidor afectado, teniendo en consideración la totalidad de infracciones cometidas, el amplio número de afectados, el giro de las sociedades demandadas y la esperable confianza de profesionalidad de la mismas en atención a la abundante publicidad generada por el evento.

Sin perjuicio de lo anterior, se hace presente que el Tribunal considera no imponer el monto máximo considerando para tales efectos el valor de las entradas del evento, como los perjuicios causados respecto de los cuales si bien constituyen una aflicción, no afectaron gravemente a los consumidores en aspectos de mayor relevancia como lo es la vida.

37°) Que, ante la imposibilidad de precisar fehacientemente el número exacto de consumidores afectados, por no existir antecedentes respecto de las entradas comercializadas directamente por Punto Ticket, esto se precisará en la etapa de cumplimiento de la sentencia una vez transcurrido el plazo



Foja: 1

establecido en el artículo 54 C de la Ley objeto de la litis, sin perjuicio de lo cual, de los antecedentes aportados por el Servicio Nacional del Consumidor, se establece desde ya un mínimo de 1430 consumidores, debiendo añadirse a este número quienes hayan adquirido sus entradas por Punto Ticket y hagan valer sus derechos en autos.

38°) Que, para efectos de las reparaciones e indemnizaciones, y de acuerdo a lo establecido en el artículo 53 A de la Ley sobre Protección al Consumidor, se distinguirá entre los diversos grupos de consumidores afectados que adquirieron entradas para el evento “Año Nuevo” realizado en Movistar Arena el 01 de enero de 2019, a los siguientes:

- A) Consumidores que adquirieron entrada a través de Punto Ticket en la primera preventa, segunda preventa y en el lugar del evento;
- B) Consumidores que, además, adquirieron en el lugar y fecha de realización del evento el vaso reutilizable extemporáneamente ofertado;
- C) Consumidores que solicitaron la devolución de los ítems anteriores sin obtener respuesta;
- D) Consumidores asistentes al evento que no han formulado reclamo alguno hasta la fecha, sea a través del Servicio Nacional del Consumidor o directamente ante los demandados;

39°) Que, para la determinación de la reparación correspondiente e identificar los perjuicios sufridos por cada grupo de consumidor, se le dará consideración al documento acompañado por el actor denominado “Informe Compensatorio para juicio colectivo contra Productora de Eventos Yellow House Rodrigo Villagra E.I.R.L y Punto Ticket”, elaborado por el Servicio Nacional del Consumidor y revisado y aprobado por el testigo del demandante don Guillermo Fuenzalida Zickendraht, según se desprende en audiencia testifical de fecha 29 de marzo de 2022, y se accederá únicamente a las siguientes prestaciones:

Que, respecto del Grupo A no consta en autos que estos consumidores se hayan visto compensados, así teniendo presente que el valor de las entradas ascendía a \$15.000, \$20.000 y \$25.000, respectivamente, deberá restituirseles dicha cantidad según corresponda, previa acreditación de compra del ticket pertinente u otro documento indubitado que dé cuenta de su adquisición.

En cuanto al Grupo B y C junto con las sumas antes mencionadas, se estima una compensación igual al valor del vaso reutilizable, cuyo valor no controvertido asciende a \$3.000, quienes deberán acreditar su adquisición de la misma manera establecida para los adquirentes de la entrada.



Foja: 1

Que, en lo concerniente al grupo de consumidores signados bajo el literal D, estos podrán acceder a la devolución íntegra de la entrada únicamente si hacen valer sus derechos en la etapa de cumplimiento incidental de la sentencia, debiendo para tales efectos acreditar la compra de la entrada a través de la presentación del ticket correspondiente, o mediante otro documento que dé cuenta del pago en forma indubitable.

40°) Que, se procederá a condenar en costas a los demandados por resultar totalmente vencidos.

41°) Que, la restante prueba aportada y no ponderada en nada altera lo que se ha venido resolviendo.

Por estas consideraciones, y visto además, lo dispuesto en los artículos 144, 160, 170, 254, 348, 348 bis, 358, y siguientes del Código de Procedimiento Civil; y artículos 1, 2, 3, 5, 12, 23, 43, 53 A y 53 C de la Ley 19.496 sobre Protección al Consumidor; se declara:

I.- Que, se rechazan las tachas del artículo 358 n° 4 y 5 del Código de Procedimiento Civil deducidas en contra del testigo del Servicio Nacional del Consumidor, don Guillermo Fuenzalida Zickendraht;

II.- Que se acogen las tachas del artículo 358 n°4 y 5 del Código de Procedimiento Civil deducidas en contra de los testigos demandado Punto Ticket S.A, don Camilo Arturo Gómez Álvarez, doña Paula Fernanda Del Rosario Viñales Gómez y doña Pamela Elizabeth Gómez Luna;

III.- Que se rechaza la excepción perentoria de caso fortuito o fuerza mayor opuesta por los demandados;

IV.- Que se declara afectado el interés colectivo de los consumidores asistentes al evento “Un Año Más. Año Nuevo 2019 en Movistar Arena” llevado a cabo el 01 de enero de 2019, conforme a los razonamientos latamente expresados en el presente fallo;

V.- Que se declara la responsabilidad infraccional de los demandados de autos por transgresión a lo dispuesto en los artículos 3° literales a), b), d), y e); 12 y 23 de la Ley N°19.496, condenándosele por este hecho al pago de una multa de 10 Unidades Tributarias Mensuales por cada consumidor afectado;

VI.- Que, se condena a los demandados a pagar las indemnizaciones y compensaciones conforme a los grupos identificados en el considerando trigésimo noveno, más los intereses corrientes y reajustes establecidos en el artículo 27 de la Ley N°19.496, sin perjuicio del derecho que le asiste al intermediario en virtud de lo establecido en el artículo 43 de la ley precitada;



Foja: 1

VII.- Publíquese la presente sentencia de conformidad a lo previsto en el artículo 54 de la Ley N°19.496;

VIII.- Que se condena en costas a los demandados.

Regístrese, notifíquese y en su oportunidad archívense.

Pronunciada por doña Claudia Donoso Niemeyer, Juez Titular;
Autorizada por don Erwin Emir Cárdenas Jofré, 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, siete de Septiembre de dos mil veintitrés**



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

Código: BXVLXHXJJEX

