

Santiago, tres de julio de dos mil veintiséis.

**VISTOS:**

En estos autos Rol C-10.887-2017, seguidos ante el Vigésimo Primer Juzgado Civil de Santiago, caratulados “Servicio Nacional del Consumidor / Punto Ticket S.A.”, en juicio sumario especial de interés colectivo de consumidores, por sentencia de ocho de noviembre de dos mil veintitrés, se acogió la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por ambas demandadas y, en consecuencia, se rechazó la demanda en todas sus partes.

Apelada dicha sentencia por la parte demandante, una Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, la confirmó con fecha treinta y uno de enero de dos mil veinticinco.

En contra de esa última decisión, la parte demandante dedujo recurso de casación en el fondo.

Se ordenó traer los autos en relación.

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, el recurso de nulidad sustantiva que interpuso la parte demandante se funda en ocho infracciones de ley. Específicamente, se trata de error de interpretación del artículo 43 de la Ley N° 19.496 en relación con el inciso segundo del artículo 19 y el inciso primero del artículo 22, ambos de Código Civil; infracción a las normas reguladoras de la prueba de acuerdo con el artículo 51 de la Ley N° 19.496 -por quebrantar las normas de la sana crítica, en particular, los principios de la lógica y razón suficiente- y el artículo 1698 del Código Civil; las siguientes infracciones se sustentan en falsa aplicación del artículo 1°, numeral segundo, del inciso primero letra e) del artículo 3° y del artículo 24, del inciso primero del artículo 23 inciso primero, del artículo 3° letra e) en relación con el artículo 51, todos de la Ley N° 19.496 y el artículo 1437 del Código Civil, del artículo 50 Ley N° 19.496 y del artículo 53 C de la misma ley, que trata por separado.

En cuanto al primer error de derecho, esto es, el error de interpretación del artículo 43 de la Ley N° 19.496, vinculado al inciso segundo del artículo 19 y al inciso primero del artículo 22 del Código Civil, sobre los elementos lógico e histórico de interpretación de la ley, expone que la sentencia impugnada determinó que Punto Ticket no es proveedora en los términos del artículo 43 citado, al no ser proveedora directa del Festival La Frontera 2016 y tampoco intermediaria de éste.

Transcribe parte de las sentencias de primer y segundo grado, indicando que, en su entender, se ha incurrido en la infracción denunciada al otorgar los sentenciadores al precepto legal un alcance diverso al correspondiente según las normas de interpretación de los artículos 19 a 24 del Código Civil. En particular,



explica que se aplicó derechamente la regla del artículo 20, desatendiendo la primera regla de interpretación que es la del artículo 19, enfatizando en el elemento histórico, según el cual, el objetivo del legislador fue ampliar el ámbito de los responsables frente al consumidor de modo que pueda ejercer sus derechos.

Añade que el prestador efectivo del servicio no forma parte del contrato celebrado entre proveedor-intermediario y consumidor. Como los efectos del contrato se radican en el patrimonio de los contratantes, el intermediario pasa a ser también proveedor, de modo que cumple así con las calidades por la norma en cuestión, de forma tal que Punto Ticket sí es intermediaria en los términos de dicha norma.

Tampoco se dio aplicación al elemento lógico de interpretación, de acuerdo con el artículo 22 del Código Civil, pues la misma denominación de la Ley N° 19.496, esto es, “que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores”, es un antecedente que permite afirmar el carácter tutelar de las normas que contiene, incluso antes del principio proconsumidor consagrado en el artículo 2° ter de dicho cuerpo de leyes. Además, no se trata de una ley destinada a regular relaciones entre iguales, sino que regula una suerte de orden público, esto es, un conjunto de principios y reglas indisponibles, para proteger al consumidor que es la parte más débil de la relación. Por ello, con una interpretación restrictiva del artículo 43, sin considerar los elementos lógico e histórico se contraviene el propósito del establecimiento de las reglas en cuestión.

En autos, se ha interpretado la ley en perjuicio de los consumidores, al concluir que Punto Ticket no es proveedor intermediario, según el artículo 43, ello pese a establecer la existencia del contrato entre aquella y la productora respecto al Festival La Frontera 2016, en mérito del cual la ticketera se obligó a vender las entradas de ese evento y a distribuirlas.

Por último, en este último capítulo, alega que lo anterior no cambia por el hecho de que la empresa productora, Promociones Souldout Chile no haya sido condenada en estos autos, ya que la existencia de una declaración previa respecto de la responsabilidad del proveedor directo no es una condición habilitante para demandar.

En segundo lugar, estima que se produce una infracción a las normas reguladoras de la prueba, es decir, al artículo 51 de la Ley N° 19.496, por vulneración del principio lógico de razón suficiente y del artículo 1698 del Código Civil, respecto de la carga de la prueba.

Según la primera de dichas normas, en los juicios de protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, la prueba se valora conforme a las reglas de la sana crítica. En la especie, estima que se ha quebrantado el principio lógico



de razón suficiente, según el que cualquier afirmación o proposición que acredite la existencia de un hecho debe estar fundada suficientemente, debido a que Punto Ticket señaló al contestar la demanda que devolvió íntegramente el valor de más de once mil entradas, lo que constituye una especie de excepción de pago y, por ello, era carga de dicha demandada acreditarlo de acuerdo con el artículo 1698 del Código Civil, que estima igualmente infringido.

Sobre ese asunto, el sentenciador de primera instancia tuvo por establecida la devolución de 4.963 entradas, que se acreditó con el certificado emitido el día diez de junio de dos mil diecinueve por el gerente comercial de la empresa, don Javier Parra, junto con dos anexos sobre “venta normal” y “detalle de entradas, venta sistema Punto Ticket”, es decir, por medio de documentos emanados de la misma parte sin otros antecedentes que los respalden, por lo que resulta insuficiente para asentar dicha devolución o pago, infringiendo así el principio señalado, lo que profundiza con doctrina que cita.

Además, del señalado documento Punto Ticket reconoce haber emitido 23.591 boletos, de los cuales 5.171 fueron de cortesía, 50 vendidos por la productora, 298 vendidos en boletería y, de las restantes 18.072, 3.192 se entregaron sin costo a los consumidores que compraron para la fecha inicial y presuntamente 4.863 fueron restituidas. De esa forma, aun cuando ello fuera cierto, queda igualmente un saldo de 10.017 entradas, de las cuales nada se sabe.

Por otro lado, no se ponderaron pruebas relevantes, como la base de reclamos depurada por SERNAC; correos electrónicos de consumidores solicitando devoluciones; cláusulas del contrato entre Punto Ticket y la productora (que establecen obligaciones de reembolso). De este último, concluye que Punto Ticket, en su calidad de proveedor directo de la venta de entradas, es intermediaria solo respecto del evento Frontera Festival 2016 y tiene la responsabilidad de restitución del dinero pagado por los consumidores, en el caso de no realizarse el show, tal como consta del pacto 9.3 del contrato.

Respecto de la tercera infracción, por falsa aplicación del artículo 1° numeral segundo de la Ley N° 19.496, lo que estima es una consecuencia de las infracciones a las reglas de la prueba, por lo que no se estableció el supuesto fáctico de la norma indicada, esto es, no considerar que la relación de Punto Ticket con los consumidores es una relación de consumo.

Sobre la cuarta vulneración normativa, por falsa aplicación del inciso primero letra e) del artículo 3° y del artículo 24 de la Ley N° 19.496. En un sentido similar al anterior, cuestiona que, al no considerar reclamos que permiten asentar la existencia de restituciones de entradas pendientes y, además, que el mismo contrato establecía la calidad de proveedor directo de Punto Ticket, debió



concluirse que la empresa es responsable infraccionalmente, dejando se aplicarse, por consiguiente, dichas normas.

En lo que concierne al quinto error de derecho, respecto a falsa aplicación del inciso primero del artículo 23 de la Ley N° 19.496, se produce, a su parecer, al razonar el tribunal de primera instancia en el sentido que, para prosperar las imputaciones efectuadas por la demandante, se requería la existencia de negligencia, de los responsables, en lo pertinente de Punto Ticket S.A., no obstante dicha norma se refiere a la responsabilidad infraccional, no es de aplicación general y es la única que trata ese elemento subjetivo, a diferencia, por ejemplo, del artículo 25 y de la forma en que lo ha entendido la jurisprudencia. Además, es irrelevante para los efectos del artículo 43 y de la calidad de intermediario que exista, o no, negligencia, pues basta para que deba responder la no realización del evento.

En lo atinente a la sexta infracción normativa, por falsa aplicación del artículo 3° letra e) y del artículo 51 de la Ley N° 19.496, en relación con el artículo 1437 del Código Civil. Señala al efecto que la normativa aplicable consagra la reparación integral del daño al consumidor y opera, en la especie, la ley como fuente de las obligaciones.

En relación con la séptima vulneración, por falsa aplicación del artículo 50 de la Ley N° 19.496, pues la imprecisión en la determinación del número de consumidores afectados no obsta al éxito de las acciones ejercidas en defensa del interés colectivo de los consumidores, por expresa disposición del artículo 50 de la Ley del ramo, de forma que la decisión que se impugna no aplica el artículo 50 de la ley citada que, entre otros supuestos, mencionada un conjunto “determinable de consumidores”.

En lo referido al octavo error de derecho, por falsa aplicación del artículo 53 C de la Ley N° 19.496, lo que es consecuencia de todo lo anterior, de forma tal que debió darse aplicación a dicha disposición, declarando la responsabilidad contravencional y civil de la demandada.

Todos los vicios denunciados, en su opinión tuvieron influencia en lo dispositivo del fallo, pues llevaron a rechazar en su integridad la demanda deducida y, de no haber incurrido en ellos los sentenciadores, se habría acogido respecto de Punto Ticket S.A., debiendo considerarse que es intermediaria y, por lo tanto, desestimarse la excepción de falta de legitimación pasiva.

Además, con una correcta valoración de la prueba, se hubiera tenido por establecido que existió una serie de reclamos por restitución de entradas, atendida la falta de celebración del Festival Frontera 2016 en la fecha y lugar originalmente pactados, cuya restitución no se había efectuado. Por iguales motivos, la



conclusión correcta es que Punto Ticket sí fue un proveedor directo de la venta y distribución.

Por otro lado, sin el error de interpretación, se debió determinar que dicha disposición sí era aplicable a Punto Ticket, declarando su responsabilidad objetiva y condenando a esa empresa al pago de perjuicios.

Por las mismas razones antes indicadas, es que estima que la sentencia impugnada le causa agravio.

Finalmente, solicita a esta Corte que haga lugar a su recurso, invalide el fallo y dicte sentencia de reemplazo que rechace la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por Punto Ticket S.A. y acoja parcialmente la demanda, respecto de la acción infraccional del inciso primero letra e) del artículo 3° de la Ley N° 19.496 y se condene a dicha empresa a pagar una multa a beneficio fiscal y a indemnizar los perjuicios sufridos por los consumidores con las siguientes declaraciones: 1. Declarar la responsabilidad infraccional de Punto Ticket S.A por vulneración del artículo e inciso primero letra e) de la LPDC y condenarla al máximo de las multas establecidas en la LPC, por cada uno de los consumidores afectados, según lo dispone el artículo 53 de la LPC o por el monto que S.S. determine; 2. Condenar al proveedor demandado al pago de las indemnizaciones que procedan, como, asimismo, cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores las conductas e incumplimientos en los que han incurrido los proveedores demandados según lo expuesto en esta presentación; 3. Determinar, en la sentencia definitiva, y para los efectos señalados en los números anteriores, los grupos y subgrupos que fueron afectados por las demandadas, conforme a los artículos 51 N° 2, 53 A y 53 C, todos de la ley N° 19.496; 4. Ordenar que las restituciones, prestaciones o indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inciso del artículo 53 C en los casos que la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos; 5. Ordenar que las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 de la Ley 19.496; 6. Condenar a las demandadas al pago de las costas de la causa.

**SEGUNDO:** Que, como antecedentes de la causa, puede indicarse que se inició por demanda presentada por el Servicio Nacional del Consumidor en protección del interés colectivo de los consumidores, en contra de Productora de Eventos Transistor Limitada, como organizadora, y Punto Ticket S.A., como proveedora e intermediaria de venta de entradas, para el “Festival Frontera 2016” que se realizaría el tres de diciembre de dos mil dieciséis, cuya suspensión fue informada por Transistor el dos de diciembre del mismo año, debido a la falta de



autorización por parte de la Intendencia de la Región Metropolitana para la realización del evento. Por dicha razón, a juicio de la demandante, no fueron respetados los términos y condiciones, no fue informada de manera adecuada y oportuna la suspensión del evento y el proceso de devolución, se incumplió el deber de reparar e indemnizar íntegra y oportunamente los perjuicios, como también el deber de profesionalidad, todo ello de acuerdo con los artículos 3° incisos primero letras b) y e); 12 y 23 de la Ley N° 19.496. Punto Ticket, a su juicio, habría incurrido en infracciones en los mismos términos, en su calidad de intermediaria de acuerdo con el artículo 43 de la ley citada.

Entre las diversas defensas planteadas por las demandadas, se encuentra la falta de legitimación pasiva que, en el caso de Productora de Eventos Transistor Limitada, se fundó en que no fue proveedora del festival en cuestión ni tampoco estuvo a cargo de los preparativos, planteó solicitudes administrativas o contrató a Punto Ticket, pues la empresa a cargo fue Promociones Soldout Chile S.A. Por su lado, Punto Ticket S.A. sostuvo dicha excepción en que fue contratada para el solo efecto de la venta a público y la distribución de boletos, en los puntos de venta de la empresa y a través del sistema informático puntoticket.com. Esa fue la única labor para la que se la contrató, no así para organizar el Festival, ni ofrecerlo al público, por ello, no fue el proveedor del espectáculo.

En primera instancia, fue acogida la excepción opuesta por ambas demandadas. En el caso de Transistor, pues fue Promociones Soldout la organizadora del evento y, en cuanto a Punto Ticket, entendiendo el concepto de intermediario como un agente determinante en la contratación entre el consumidor y un tercero, la ticketera no reuniría dicha calidad pues no invita al consumidor a contratar ni se hace responsable del evento, sino que solo se encarga de la venta al público y la distribución del contrato. Además, estimó que no se acreditó la negligencia que exige el artículo 23 de la Ley N° 19.496 respecto de ninguna de las demandadas y, por último, en virtud de las devoluciones que tuvo por establecida, ésta excede la cantidad de reclamos, por lo que no se configura la infracción.

Los sentenciadores de segunda instancia tuvieron, además, presente que Punto Ticket sí tuvo la calidad de proveedora pues cobró al consumidor un precio por la emisión y entrega del boleto, mas no así intermediaria, pues ninguna injerencia ha tenido ni ha podido tener en el espectáculo.

**TERCERO:** Que, para una adecuada resolución del asunto, es necesario tener presente los hechos acreditados ante los sentenciadores del fondo:

a) El Festival Frontera 2016, estaba originalmente calendarizado para el día tres de diciembre del dos mil dieciséis, en el Club Hípico de Santiago.



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

c) Mediante resolución de uno de diciembre del dieciséis, la Intendente (s) de la Región Metropolitana, doña Vanessa Marimón Fuentes, manifestó la no conformidad con el desarrollo del evento en cuestión, 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) Con fecha nueve de mayo del dos mil diecisiete, Punto Ticket liquidó el evento Festival Frontera 2016, donde se practicaron 4.863 devoluciones de entradas debido al cambio de fecha de dicho festival.

**CUARTO:** Que, en cuanto al fondo del asunto, esta Corte ya ha indicado con anterioridad (Rol N° 5.965-2022) que el artículo 43 de la Ley N° 19.496 contempla la responsabilidad del proveedor intermediario. Según demuestra la historia fidedigna de su establecimiento, se expuso en la Comisión de Economía de la Cámara de Diputados que su finalidad era “determinar en una persona, sea esta natural o jurídica, la responsabilidad emanada de un contrato de servicios, evitando la excusa de no disponer de respuestas, elementos u otros que impida en definitiva el cumplimiento de lo pactado.”

La norma fue aprobada tal como venía propuesta en el Mensaje y de su redacción, que se ha mantenido inalterada desde la entrada en vigencia de la Ley N° 19.496, se desprende que su objeto es ampliar el ámbito subjetivo de responsables y, con ello, reforzar la posición del consumidor, permitiéndole contar con otro patrimonio para hacer efectivo sus derechos.

En atención a lo expuesto es que resulta relevante la definición el rol de intermediador. Por una parte, en el caso de que se trata, se trata de un proveedor en la venta de entradas –lo que se constata confrontando esa labor con la definición entregada en el artículo 1° N° 2 de la Ley N° 19.496- y, por la otra, es intermediario.

Y habrá intermediación, como aclara la doctrina, allí donde exista un contrato de prestación de servicios con el consumidor, se cobre por ello una tarifa y el consumidor sepa, por estipulación contractual, que los servicios que deben ser prestados lo sean por un tercero. (Contardo Gonzalez, Juan Ignacio. “Artículo 43”. En *La Protección de los Derechos de los Consumidores. Comentarios a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores*, coordinado por Carlos Pizarro



Wilson, Íñigo de la Maza Gazmuri y Francisca Barrientos Camus, Santiago, Legal Publishing, 2013, p. 903).

En esta hipótesis, el prestador efectivo del servicio no forma parte del contrato celebrado entre el proveedor-intermediario y el consumidor. Como los efectos del contrato se radican en el patrimonio de los contratantes, el intermediario pasa a ser también proveedor, de modo que cumple así con las calidades exigidas por el artículo 43.

**QUINTO:** Que, además, debe decirse que el objeto del juzgamiento es la conducta del proveedor y, más específicamente, si ha dado o no cumplimiento a las obligaciones contractuales asumidas. Luego, la conducta del intermediario es irrelevante, sin que interese si fue o no diligente o si cumplió con las obligaciones que le eran propias en función de su calidad de proveedor, ni en qué grado, pues su responsabilidad como intermediario es de carácter objetivo, o legal. El factor de imputación de su responsabilidad civil no es la culpa o dolo, sino la ley, puesto que es la norma la que pone al intermediario en la necesidad de remediar, ampliando de esa manera la esfera patrimonial a la que puede ocurrir el consumidor.

Otro efecto, igualmente relevante, es que la existencia de una declaración previa respecto de la responsabilidad infraccional del proveedor no constituye condición habilitante para demandar.

**SEXTO:** Que, el supuesto del artículo 43 considera que ha sido el proveedor no intermediario quien ha incumplido, incluso cuando el proveedor intermediario haya cumplido íntegra y exactamente sus obligaciones y por ello le asigna responsabilidad directa por el incumplimiento de obligaciones contractuales asumidas por el proveedor en favor del consumidor.

Debe aclararse, sin embargo, que si bien el precepto legal permite a los consumidores resarcirse con cargo al patrimonio del intermediario, éste no podría ser sancionado con la imposición de multas por la infracción que, precisamente, justifica la existencia misma de la obligación indemnizatoria que debe satisfacer.

La imposición de una sanción pecuniaria es consecuencia del incumplimiento de alguna norma de la Ley N° 19.496, por lo que sancionar a un tercero a quien no puede imputársele dicho quebrantamiento resulta inadmisibles considerando el carácter personal de la responsabilidad infraccional.

**SÉPTIMO:** Que, según se ha indicado en los motivos que anteceden, debe concluirse que la demandada Punto Ticket S.A. sí es una proveedora intermediaria en los términos del artículo 43 de la Ley N° 19.496 puesto que, en la forma que se explicó, fue la proveedora de las entradas, boletos o tickets para el evento “Festival Frontera 2016” y, además, cobró un valor o precio por estos, celebrando así un contrato con los consumidores para la prestación de un servicio -el evento- que es



carga de un tercero, en este caso, la productora. Todo ello, cobra sentido si se tiene a la vista la finalidad protectora del consumidor que establece dicha disposición lo que significa, a fin de cuentas, ampliar el ámbito de responsabilidad en más de un sujeto.

**OCTAVO:** Que, en ese orden de cosas, la conducta del proveedor es irrelevante para determinar la responsabilidad de Punto Ticket S.A., puesto que el artículo 43, tantas veces citado, estatuye que el intermediario “responderá directamente frente al consumidor”. Por dicha razón, el rechazo de la demanda respecto de Productora de Eventos Transistor Limitada, no implica que Punto Ticket S.A. deba igualmente resultar absuelta.

En la especie, los sentenciadores concluyeron que Transistor no fue la productora encargada de la organización del evento, sino un tercero, Promociones Soldout Chile S.A., argumento del que se valió ampliamente Punto Ticket S.A. en estrados para alegar que cualquier condena en su contra es improcedente, al no determinarse la responsabilidad de la productora. Sin embargo, ello no es efectivo puesto que, como se viene explicando, la responsabilidad del intermediario es independiente del proveedor principal y resulta lógico de entender al aclarar que, sea o no Transistor la productora, lo cierto es que en cualquier caso sí existió una productora respecto de la que Punto Ticket S.A. obró como intermediaria del festival que aquélla desarrolló y dicha productora no celebró el evento cuya venta de entradas fue intermediada por la ticketera.

**NOVENO:** Que, la materia tratada en el motivo que antecede lleva a regresar sobre un punto ya mencionado, que es la responsabilidad infraccional. Según también se indicó, la responsabilidad del intermediario es solo civil, mas no infraccional, salvo que se determine otra infracción cometida por éste, lo que no ha ocurrido en la especie y de ahí la irrelevancia de la declaración de la responsabilidad infraccional de la productora pues no se sancionará por esta vía, con la imposición de una multa, al intermediario.

Como consecuencia de lo anterior es que el análisis del artículo 23 de la Ley N° 19.496 realizado por los sentenciadores no es acertado, debido a que no se requiere para los efectos de la declaración de la responsabilidad patrimonial del intermediario la acreditación de negligencia o algún otro factor subjetivo de atribución de responsabilidad. Tal como se expuso, no tiene importancia si fue o no diligente el intermediario, pues depende de la conducta del proveedor principal y, a fin de cuentas, su responsabilidad está directamente establecida por la ley y es de carácter objetivo.

**DÉCIMO:** Que, de acuerdo con todo lo expuesto, se debe concluir que ha existido en los sentenciadores infracción a los artículos 23 y 43 de la Ley N°



19.496, al plantear como elemento de la responsabilidad en análisis la negligencia y, además, al estimar que Punto Ticket S.A. no ha sido intermediaria.

Dichos errores de derecho han tenido influencia sustantiva en lo dispositivo del fallo, puesto que llevaron a concluir que esa demandada carece de legitimación pasiva y a rechazar la demanda, por lo que el recurso de nulidad sustantivo debe ser acogido.

**UNDÉCIMO:** Que, atendido lo antes tratado, se omitirá el pronunciamiento respecto de las demás infracciones denunciadas, por innecesario.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 765, 766, 768, 775, 786 y 808 del Código de Procedimiento Civil, se **acoge el recurso de casación en el fondo** deducido por el abogado don José Luis Pismante Araos en representación de la parte demandante Servicio Nacional del Consumidor en contra de la sentencia de treinta y uno de enero de dos mil veinticinco, pronunciada por la Corte de Apelaciones de Santiago, la que se invalida y se reemplaza por la que se dicta a continuación, separadamente, pero sin nueva vista.

Redacción a cargo del ministro (s) señor Hernán Crisosto G.

**Regístrese.**

**Rol N° 5.974-2025**

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte Suprema integrada por los Ministros señor Mario Carroza E., señora María Soledad Melo L., señor Hernán Crisosto G. (S) y los Abogados integrantes señora María Angélica Benavides C. y señor Carlos Urquieta S.

No obstante, haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, no firma el Ministro señor Carroza, por haber cesado su funciones y la Ministra señora Melo, por estar con permiso.

HERNAN ALEJANDRO CRISOSTO  
GREISSE  
MINISTRO(S)  
Fecha: 03/07/2026 11:21:08

MARIA ANGELICA BENAVIDES  
CASALS  
ABOGADO INTEGRANTE  
Fecha: 03/07/2026 11:23:54

CARLOS ANTONIO URQUIETA  
SALAZAR  
ABOGADO INTEGRANTE  
Fecha: 03/07/2026 11:45:43



FFXXCNFXNWV

En Santiago, a tres de julio de dos mil veintiséis, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.



Santiago, tres de julio de dos mil veintiséis.

En cumplimiento a lo ordenado en el fallo precedente y lo estatuido en el artículo 785 del Código de Procedimiento Civil, se pronuncia la siguiente sentencia de reemplazo.

**VISTO:**

Se reproduce la sentencia en alzada en su parte expositiva y en los motivos séptimo a décimo cuarto, décimo octavo, décimo noveno, vigésimo primero, vigésimo segundo y vigésimo cuarto. Se mantiene, asimismo, del fallo anulado lo señalado en el motivo cuarto.

**Y TENIENDO, ADEMÁS, PRESENTE:**

1° Que, conforme a lo argumentado en las consideraciones cuarta a décima de la sentencia de casación, que se dan por reproducidos, la demandada Punto Ticket S.A. fue un proveedor intermediario en el evento “Festival Frontera 2016” en su rol que ejerció de venta y distribución de entradas al público y, por lo tanto, le cabe responder por los perjuicios causados a los consumidores de acuerdo con el artículo 43 de la Ley N° 19.496.

2° Que, según el inciso quinto del artículo 50 de la ley del ramo, “se considerarán de interés colectivo a las acciones que se promuevan en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual. Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado afectados en sus derechos”.

En la especie se ha invocado por la demandante el interés colectivo, puesto que efectivamente los consumidores afectados con la suspensión y reprogramación del “Festival Frontera 2016” constituyen un grupo determinable, ligados con un proveedor por un vínculo contractual, en la forma señalada por la disposición citada.

3° Que, atendida la misma naturaleza de la acción que se ha ejercido, es que no existe una especificación de cada uno de los consumidores afectados y por dicha razón, el artículo 53 A de la Ley N° 19.496 autoriza la formación de grupos y subgrupos para determinar los perjuicios que deben ser resarcidos.

4° Que, en la especie, la demandante rindió un informe elaborado por la Unidad de Vigilancia e Inteligencia de Mercado del Servicio Nacional del Consumidor, que considera cuatro subgrupos de consumidores, distinguiendo si son o no de la Región Metropolitana; si asistieron o no al festival y si efectuaron reclamos, o no, por la suspensión y reprogramación. En todos dichos casos considera que ya se efectuó la devolución del valor de la entrada para aquellos consumidores que optaron finalmente por no presentarse al evento.



Dichos subgrupos son los siguientes:

1.- Consumidores de regiones distintas a la Región Metropolitana que finalmente no asistieron al festival. Si realizaron reclamo, la cuantía de la compensación corresponde a 2,32 unidades de fomento y si no lo realizaron, a 2,06 unidades de fomento.

2.- Consumidores de regiones distintas a la Región Metropolitana que asistieron a la nueva fecha del festival Frontera. En este subgrupo, la compensación es de 1,77 unidades de fomento si los consumidores reclamaron y de 1,5 unidades de fomento si no lo hicieron.

3.- Consumidores de la Región Metropolitana que decidieron no asistir a la nueva fecha reprogramada. En este caso, la compensación asciende a 0,82 unidades de fomento si reclamaron y a 0,56 unidades de fomento si no lo hicieron.

4.- Consumidores de la Región Metropolitana que asistieron al festival en la fecha reprogramada, contemplándose compensación solo para aquellos consumidores que reclamaron y en una cuantía de 0,26 unidades de fomento.

5° Que, además, dicho informe considera que el valor de las entradas fluctuó entre \$24.000 y \$28.000, los eventuales gastos de transportes realizados por los consumidores para asistir y los costos de la transacción.

6° Que, habiendo sido dicho informe reconocido por su autor, que compareció como testigo en estrados -el señor Ignacio Cuevas Gutiérrez- y valorado conforme a las reglas de la sana crítica, considerando la conexión y concordancia entre la determinación de las compensaciones con otros antecedentes del juicio, como la comunicación de la suspensión del evento con pocas horas de anticipación y la coincidencia del ítem “pasajes” (relativos a transporte) y otros que constan en los reclamos de los consumidores, es que se hará lugar a los perjuicios según dicha determinación.

Por dichas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, los artículos 43, 50 y 51 y siguientes de la Ley N° 19.496, **se revoca** la sentencia de ocho de noviembre de dos mil veintitrés, solo en cuanto acogió la excepción de falta de legitimación pasiva respecto de Punto Ticket S.A. y, en su lugar, se resuelve que se rechaza dicha excepción y se acoge la demanda en contra de ella con las siguientes declaraciones:

I.- Que se ha afectado el interés colectivo de los consumidores tras la suspensión y reprogramación del “Festival Frontera 2016”.

II.- Que se condena a la demandada Punto Ticket S.A. a pagar las indemnizaciones y compensaciones conforme a los subgrupos identificados en el motivo cuarto de esta sentencia, 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 de acuerdo con el artículo 43 de la misma ley.

**III.-** Publíquese la presente sentencia según ordena el artículo 54 de la Ley N° 19.496.

**IV.-** Se confirma, en lo demás, la referida sentencia.

Redacción a cargo del ministro (s) señor Hernán Crisosto G.

**Regístrese, notifíquese, comuníquese y devuélvase, vía interconexión.**

**Rol N° 5.974-2025**

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte Suprema integrada por los Ministros señor Mario Carroza E., señora María Soledad Melo L., señor Hernán Crisosto G. (S) y los Abogados integrantes señora María Angélica Benavides C. y señor Carlos Urquieta S.

No obstante, haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, no firma el Ministro señor Carroza, por haber cesado su funciones y la Ministra señora Melo, por estar con permiso.

HERNAN ALEJANDRO CRISOSTO  
GREISSE  
MINISTRO(S)  
Fecha: 03/07/2026 11:21:09

MARIA ANGELICA BENAVIDES  
CASALS  
ABOGADO INTEGRANTE  
Fecha: 03/07/2026 11:23:55

CARLOS ANTONIO URQUIETA  
SALAZAR  
ABOGADO INTEGRANTE  
Fecha: 03/07/2026 11:45:45



En Santiago, a tres de julio de dos mil veintiséis, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

