

AVISO 4º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO

Para dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 53 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de Derechos de Los Consumidores –en adelante LPDC–, se informa que, en juicio colectivo caratulado “Servicio Nacional del Consumidor con Punto Ticket S.A y otro”, causa Rol N° 12876-2022, tramitado ante el 4º Juzgado Civil de Santiago, por resolución de fecha 02 de diciembre de 2022, se declaró admisible la demanda colectiva presentada por el Servicio Nacional del Consumidor, RUT 60.702.000-0 representado legalmente por don Andrés Herrera Troncoso, cédula de identidad número 11.477.813-3, abogado, ambos domiciliados para estos efectos en calle Agustinas N° 1336, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en contra de BIZARRO ENTRETENIMIENTO SpA, R.U.T N° 99.584.630-6; representada legalmente por su gerente general, don Alfredo Javier Alonso Ramos, cédula nacional de identidad N° 14.641.731-0, músico, publicista y productor de eventos; y por su gerente de entretenimiento, Daniel Merino Silva, cédula nacional de identidad N° 17.571.797-8, se desconoce profesión u oficio; todos domiciliados, para estos efectos, en Av. Cerro El Plomo N° 5630, piso 17º, oficina 1704, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago, Región Metropolitana; y en contra de la empresa PUNTO TICKET SpA, R.U.T N° 76.510.420-3, representada legalmente por don Danton Viñales Gómez, cédula nacional de identidad número N° 12.940.147-8, se desconoce profesión u oficio, ambos domiciliados en Av. Alonso de Córdova N° 5320, piso 20º, oficina 2001, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago, Región Metropolitana.

Bizarro Entretenimiento SpA y Punto Ticket SpA, son demandadas en atención a que el Servicio Nacional del Consumidor tomó conocimiento de que, en los días 27, 28 y 29 de septiembre de 2022, se produjeron afectaciones a los consumidores por la falta de profesionalidad de las demandadas en la ejecución de los conciertos del artista Daddy Yankee, celebrado en las instalaciones del Estado Nacional, en la ciudad de Santiago.

En el contexto indicado, se detectó que las empresas han infringido la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, a través de las siguientes conductas: (i) se actuó con manifiesta falta de profesionalidad en la prestación del servicio, al no adoptarse medidas de seguridad e información eficientes y eficaces, tanto en el ingreso de los asistentes al recinto, como de su permanencia al interior, causando graves menoscabos de distinta índole a los consumidores, quienes soportaron actos de violencia, ingresos forzosos, aglomeraciones y variopintos hechos delictivos, todas circunstancias que, además, afectaron la calidad en la entrega del servicio, la que no cumplió en lo más mínimo con las expectativas razonables de los asistentes; (ii) junto a la falta de profesionalidad, se actuó vulnerando el derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios que exige la LPDC, y que incluye la protección de la salud y el deber de evitar riesgos que puedan afectar la integridad física y psíquica de los consumidores; (iii) se pudo detectar la existencia de ciertos grupos de consumidores que se vieron impedidos de ingresar y asistir al concierto; otros que debieron abandonar el recinto de forma anticipada; otros que ingresaron tardíamente al recinto del concierto y a sus respectivas localidades a causa de la deficiente planificación y

organización de las demandadas; otros que fueron forzados a ubicarse en localidades distintas a las contratadas; el ingreso frustrado de consumidores al evento, debido a que sus tickets habrían sido validados previamente por personas desconocidas; incumplimiento de las condiciones prometidas relativas a la vista o cercanía del escenario que se aseguraba conforme al ticket adquirido y la ubicación ofrecida, como de la posibilidad de tener un acceso libre y expedito al evento para la zona Pit, advirtiendo, además, una escasez significativa en el número de servicios sanitarios disponibles como de una falta relevante en las condiciones de higiene de los mismos; todo lo cual da cuenta de una serie de incumplimientos contractuales que frustraron la ejecución de la prestación contratada por los consumidores, ya sea total o parcialmente, en los términos que fueron ofrecidos, publicitados y contratados por éstos. Estos hechos configurarían infracciones a los artículos 3, inciso primero, letras d) y e), 12, 23, todos de la LPDC, lo que se encuentra explicado con detalle en el escrito de demanda. A su turno, las infracciones alegadas generan perjuicios patrimoniales y morales a los consumidores.

En este contexto, por medio de la aludida demanda, se solicitó en lo sustancial al tribunal: **1.** Declarar admisible la demanda colectiva, por cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 52 de la Ley N° 19.496 y, en consecuencia, conferir traslado a las demandadas por el plazo de diez días fatales para contestar la demanda, conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del citado artículo. **2.** Declarar la responsabilidad infraccional de las demandadas por la vulneración a los artículos 3 letra d) y e), 12 y 23 de la LPDC y, por consiguiente, condenarlas en los términos señalados en este petitorio, al máximo de las multas que establece la LPDC o en lo que S.S. estime procedente, por cada una de las infracciones que da cuenta la presente demanda, y por cada uno de los consumidores afectados, según lo dispone expresamente el artículo 53 C de la misma ley y se especifica en los numerales siguientes. **3.** Que, se ordene a las demandadas a cesar de manera definitiva las conductas infraccionales y abusivas denunciadas, en miras a mejorar sus prácticas y resguardos de seguridad ante eventos masivos. **4.** Que, para determinar el monto de las multas, en virtud del artículo 24 de la Ley N° 19.496, US. aplique a las demandadas las circunstancias agravantes consistentes en la letras b), c) y d) de la norma citada, por haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores; haber dañado la integridad física o psíquica de los consumidores y/o, en forma grave, su dignidad; y haber puesto en riesgo la seguridad de los consumidores o de la comunidad, aun no habiéndose causado daño; o las que a su criterio procedan en este caso, y sin perjuicio de las demás que esta parte se reserva su determinación y prueba para la etapa procesal pertinente. **5.** Que, para los Grupos de consumidores N° 1 y 2, ordene a las demandadas a restituir los montos correspondientes, de conformidad a lo indicado en el acápite 4.3 de la demanda, con los reajustes e intereses que correspondan más la indemnización de los perjuicios que sea procedente en cada caso, o lo que S.S. estime procedente. **6.** Condenar a las demandadas a pagar a título de indemnización de perjuicios, todos los daños patrimoniales -incluido el costo del reclamo entre otros- y morales causados a los consumidores, a consecuencia de los hechos, conductas e incumplimientos de los

proveedores expuestos en esta demanda, en específico, aquellos referidos en el acápite 4.4. (letras B y C) de la demanda, o los que S.S. estime procedentes. **7.** Que, de acuerdo con el artículo 53 C letra c) de la Ley N° 19.496, se aumente en un 25% el monto de la indemnización de perjuicios a que se condene a las demandadas para cada caso, a título de daño punitivo, por concurrir, al menos, tres de las circunstancias agravantes a que se refiere el inciso 5° del artículo 24 de la LPDC. **8.** Condenar a las demandadas al pago de cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, por las reglas generales, con ocasión de los perjuicios causados a los consumidores por las conductas e incumplimientos en los que han incurrido los proveedores demandados, según lo expuesto en el cuerpo de esta presentación. **9.** Determinar en la sentencia definitiva, y para los efectos señalados en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por las demandadas, pudiendo considerar aquellos señalados en la demanda a modo ilustrativo. **10.** Ordenar que las restituciones, prestaciones, 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 en que las demandadas cuenten con la información necesaria para individualizarlos. **11.** Ordenar que las restituciones e indemnizaciones a las que dé lugar, sean enteradas con la aplicación de los respectivos intereses y reajustes, conforme a lo dispuesto en el artículo 27 de la LPDC. **12.** Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley N° 19.496. **13.** Condenar a las demandadas al pago de las costas de la causa.

Los resultados del juicio tendrán efecto respecto de todos los afectados por los hechos demandados y que fueron descritos en el presente aviso, aunque no se hayan hecho parte en él. Quienes lo estimen procedente podrán hacerse parte o hacer reserva de sus derechos, en un plazo de veinte días hábiles contados desde la fecha de esta publicación.

Mayor información en www.sernac.cl y al teléfono 800 700 100. Lo que notifico a los consumidores que se consideren afectados.

El Secretario.



