

EXTRACTO

En procedimiento especial para la protección del interés colectivo y difuso de los consumidores, caratulado "**Servicio Nacional del Consumidor con Empire Digital Ltda. y Ticketplus SpA**", rol N° 3121-2019, seguido ante el 21° Juzgado Civil de Santiago, por resolución de 16 de abril de 2021, se aprobó avenimiento presentado con fecha 12 de abril de 2021, entre el **Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y Ticketplus SpA.**, empresa domiciliada en Evaristo Lillo N° 48, piso 12, comuna de Las Condes, representada legalmente por Chien-Fu Chen Chen, ordenándose practicar las publicaciones establecidas en el punto 10° del acuerdo, cuyos términos, en resumen, son: SERNAC y Ticketplus suscribieron un avenimiento en el juicio iniciado por demanda interpuesta en defensa del interés colectivo de los consumidores con fecha 23 de enero de 2019, en relación que, el SERNAC, tomó conocimiento de la suspensión del evento denominado "*The Best Of The World Festival*", que se realizaría los días 5, 6 y 7 de octubre del año 2018, en Coquimbo, Concepción y Santiago. SERNAC dedujo demanda contra de la productora Producciones y Eventos Empire Digital Ltda., en su calidad de proveedora del servicio de producción del evento, y la empresa Ticketplus SpA, en su rol de proveedora e intermediaria, de acuerdo a lo establecido en el artículo 43 de la LPC. Ticketplus contestó la demanda, manifestando que los hechos alegados por SERNAC no le son atribuibles, en virtud que quién estaba a cargo de la producción del evento fue Empire, por lo cual Ticketplus no incurrió en infracción alguna a la LPC. Por su parte, Empire no contestó la demanda ni ha intervenido en el juicio hasta esta fecha, por lo que se encuentra en rebeldía.

Los términos del acuerdo pueden ser revisados íntegramente en el expediente de la causa a través sitio web del poder judicial www.oficinajudicialvirtual.cl y, son los siguientes: **UNIVERSO:** Los consumidores beneficiados por el Acuerdo se dividen en los siguientes tres grupos: **Grupo N°1:** Grupo de consumidores que adquirieron entradas para el evento y que no han percibido devolución de las entradas adquiridas. **Grupo N°2:** Grupo de consumidores que adquirieron entradas para el evento y que percibieron la devolución del 100% de las entradas adquiridas. **Grupo N°3:** Grupo de consumidores que adquirieron entradas para el evento y que han percibido una devolución parcial por las entradas adquiridas. **DEVOLUCIONES:** Ticketplus se ha obligado respecto de: **Grupo N°1.** Restituir a los consumidores pertenecientes a este grupo, el 100% del valor de las entradas adquiridas. **Grupo N°2:** Acreditar, mediante el Informe de Auditoría establecido en el punto N° 9 del Acuerdo, la devolución de las entradas. **Grupo N°3:** Restituir a los consumidores pertenecientes a este grupo, el diferencial del valor de las entradas adquiridas. En definitiva, Ticketplus devolverá a los consumidores beneficiados con el Acuerdo, el 100% del valor de las entradas adquiridas, lo que corresponde aproximadamente a \$9.968.600 (nueve millones novecientos sesenta y ocho mil seiscientos pesos). **CORRECCIÓN DE LA CONDUCTA:** se acreditará con la devolución del monto de las entradas adquiridas, de acuerdo con lo expresado en el punto N° 3 precedente, según el Informe de Auditoría al que se refiere el punto N° 9 del Acuerdo. **COSTO DEL RECLAMO:** Ticketplus pagará la suma de 0.15 UTM por concepto de costo al reclamo, a los 903 consumidores que reclamaron ante el SERNAC con

anterioridad a la presentación de la demanda. **FORMA DE PAGO:** La devolución del monto de las entradas y costo del reclamo se efectuarán de la siguiente manera: **1)** Una vez que esté firme o ejecutoriada la resolución que apruebe el acuerdo, dentro del plazo de 15 días contados desde la fecha en que el secretario del Tribunal autorice el extracto de la resolución, Ticketplus enviará una comunicación a los consumidores que corresponda, solicitando el envío de sus datos bancarios, con el objetivo de materializar el pago. Dicha comunicación será enviada al correo electrónico registrado en las bases de datos de Ticketplus. En el caso del pago del costo al reclamo, la comunicación será enviada: **a)** Al correo electrónico que conste en el respectivo Formulario Único de Atención de Público ("FUAP"), proporcionados por SERNAC; **b)** A la dirección de correo electrónico que figure en la base de datos de Ticketplus, en caso de no constar el correo electrónico en el FUAP; o, **c)** A la dirección que figure en los registros que el SERNAC pueda proporcionar a la empresa, con el exclusivo objeto de tomar contacto con el consumidor para materializar los pagos respectivos. **2)** Enviada la comunicación, los consumidores tendrán el plazo de 30 días para enviar la información solicitada y Ticketplus realizará la respectiva transferencia de los fondos en un plazo de 6 días hábiles desde que el cliente envíe la información solicitada. **3)** En caso de clientes cuyos correos electrónicos u otros medios de contacto no estén en los registros de Ticketplus, estos deberán acercarse a Ticketplus a través de los medios de contacto dispuestos en la página web www.ticketplus.cl durante el período que esté vigente el aviso descrito en el punto N° 11 del acuerdo. Para aquellos consumidores que no envíen sus antecedentes dentro del plazo establecido para hacerlo, Ticketplus, dentro de un plazo de 15 días desde que se encuentre vencido dicho plazo enviará un nuevo correo electrónico a los consumidores solicitando los mismos antecedentes indicados en el párrafo precedente y disponibilizará la posibilidad a los clientes por un periodo de 30 días, para efectos de solicitar la transferencia electrónica del importe de las entradas o la emisión de un cheque por dicho monto, contra la entrega del ticket que acredite la respectiva compra para asistir al evento, el cual estará disponible en las oficinas de Ticketplus por el plazo de 60 días para su retiro. Las solicitudes de pagos recibidas durante este plazo adicional de 60 días, serán procesadas y efectuadas durante el mes inmediatamente siguiente a la fecha de solicitud. **REMANENTE:** Transcurrido 1 año desde el vencimiento del plazo dispuesto para la implementación de la solución, los remanentes que no hayan sido transferidos ni reclamados por los consumidores beneficiados, caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares, debiendo Ticketplus enterar las cantidades correspondientes a la Junta Nacional de Cuerpos de Bomberos de Chile, RUT N° 70.073.800-0, dentro de los 90 días siguientes. **RESPONSABILIDAD INFRACCIONAL Y MULTA:** Ticketplus se allana a la aplicación de una multa a beneficio fiscal ascendente a la suma de 25 UTM por infracción a los artículos 3, inciso 1°, letras b) y e), 12 y 23 de la LPC. **ACREDITACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO:** Ticketplus encargará la certificación o acreditación del cumplimiento integral del Acuerdo a una empresa de auditoría externa de reconocido prestigio nacional e inscrita en el Registro de Inspectores de Cuentas y Auditores Externos de la CMF. El informe de auditoría deberá acreditar: i) Número total de entradas vendidas por Ticketplus; ii) Número de consumidores que adquirieron dos o más entradas;

iii) Universo total de consumidores beneficiados; iv) Efectividad de haberse realizado la devolución del monto de las entradas a los consumidores beneficiados, según el grupo al que pertenezcan; v) Efectividad de haberse realizado el pago de la compensación por costo del reclamo a aquellos consumidores que hubieren reclamado a través de la plataforma del SERNAC; vi) Monto del remanente, en caso de existir, y efectividad de su pago a la institución correspondiente; y vii) La destrucción de la información proporcionada por el SERNAC para proceder al pago de las compensaciones establecidas en el presente avenimiento. La referida auditoría deberá contemplar un cuadro resumen con la siguiente información: entidad auditora, fecha de la auditoría, universo de consumidores y reclamos tomados como muestra, porcentaje de consumidores y reclamos que representa la muestra, nivel de confianza de la muestra y universo total de consumidores alcanzados por la solución. La auditoría deberá ser puesta a disposición del SERNAC dentro de un plazo máximo de 120 días contados desde el término del proceso de implementación del acuerdo, en caso de no haber remanente, o desde la entrega de los dineros por concepto de remanente a la institución respectiva, según corresponda. PUBLICACIONES: Ticketplus realizará dos publicaciones del extracto del avenimiento y de la resolución que lo apruebe, en distintas oportunidades, en el diario El Mostrador, o bien, donde S.S. estime pertinente y, tendrán un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas y deberán realizarse dentro del plazo 15 días contados de la fecha de autorización del extracto del Acuerdo por el secretario del Tribunal. Las publicaciones serán de cargo de Ticketplus. El texto del aviso será validado por el SERNAC. **COMUNICACIÓN A LOS CONSUMIDORES:** Ticketplus, dentro del plazo de 10 días contados desde la fecha de la autorización por el secretario del Tribunal del extracto de la resolución que aprueba el acuerdo, informará a los consumidores beneficiados los términos del presente avenimiento a través del sitio web www.ticketplus.cl durante 10 semanas, el texto será elaborado entre el SERNAC y Ticketplus. **RESERVA DE DERECHOS:** El Acuerdo beneficia a todo el universo de clientes que adquirieron entradas a través de Ticketplus, en virtud de los hechos descritos en la demanda de autos, dejando a salvo y sin limitación alguna, el legítimo derecho al ejercicio de las acciones, excepciones y/o derechos contemplados en la LPC. **FINIQUITO Y RESERVA DE ACCIONES:** las Partes vienen en otorgarse el más amplio, completo, mutuo y definitivo finiquito respecto de las acciones que pudiesen emanar de los hechos objeto de estos autos, salvo los derechos o acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del presente Acuerdo y/o respecto de cualquier derecho o acción que pudiere corresponder por hechos distintos que configuren eventuales infracciones o incumplimientos a la ley 19.496 y/o cualquier otra norma de protección de los derechos de los consumidores en que pudiese incurrir Ticketplus en el futuro, frente a lo cual, el SERNAC se reserva el derecho de ejercer todas y cada una de las acciones que le franquea la ley para exigir el cumplimiento cabal y efectivo de la LPC y de toda otra norma que diga relación con los derechos de los consumidores, según sea el caso. Con todo, la acción colectiva deducida en estos autos subsistirá respecto de Empire Digital Ltda., a quien no le empece la celebración del presente avenimiento. **RENUNCIA A LOS RECURSOS PROCESALES:** Las Partes que suscriben el presente Acuerdo, por

este acto, en virtud de los artículos 12 del Código Civil y 7 del Código de Procedimiento Civil, y sujeto a la aprobación íntegra del presente avenimiento, renuncian expresamente a todos los recursos procesales y a los plazos legales asociados en contra de la resolución que apruebe el presente avenimiento, salvo las solicitudes para aclarar los puntos oscuros o dudosos, salvar las omisiones y rectificar los errores de copia, de referencia o de cálculos numéricos que aparezcan de manifiesto en la misma sentencia. **DEL TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y DE DATOS PERSONALES:** El SERNAC remitirá los reclamos a Ticketplus con la única y exclusiva finalidad de transferir a los consumidores todos los montos acordados, en especial, el relativo al costo del reclamo. La información que se le proporcionará constituye datos personales, los que sólo podrán ser utilizados, en forma exclusiva y restrictiva por el proveedor para la implementación del acuerdo, por lo que no se podrá divulgar y/o entregar a terceros, por cualquier causa, los datos transmitidos por el SERNAC. **CÓMPUTO DE PLAZOS DEL AVENIMIENTO:** Los plazos señalados en el Acuerdo serán de días corridos, salvo en aquellos casos en que expresamente se establezcan como hábiles, y comenzarán a computarse desde la fecha indicada para cada uno de los casos. **PUBLICIDAD:** La publicidad por medios masivos que se disponga realizar respecto del Acuerdo, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del SERNAC, ni realizar cualquier referencia en relación al mismo. Lo anterior, salvo que la pieza respectiva sea previa y expresamente validada para su difusión y por escrito por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC. **COSTAS:** Se deja constancia que el SERNAC no ha percibido costas personales ni procesales con ocasión del Acuerdo. **ORIENTACIÓN PARA CONSUMIDORES:** El SERNAC, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el Acuerdo, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, como en su call center: 800 700 100, y en su página web www.sernac.cl.