

Proyecto de ley, iniciado en Moción de los Honorables Senadores señora Gatica, y señores Pugh y Saavedra, que modifica la Ley que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para garantizar el uso voluntario de sistemas de pago digitales dispuestos por organizadores de espectáculos públicos, y regular su implementación.

Fundamentos

El sistema "cashless" es un método de pago que no utiliza efectivo, apoyándose en tecnologías como tarjetas prepagadas y dispositivos NFC, como pulseras. Estos sistemas se han popularizado especialmente en eventos de gran escala, como festivales de música, donde su uso se establece como obligatorio para la adquisición de bienes y servicios dentro del recinto. (Resumen BCN, 2025)

El modelo presenta tanto ventajas como desventajas, dependiendo de la perspectiva. Por un lado, ofrece beneficios a los organizadores y asistentes, pero también genera críticas debido a sus implicancias para los consumidores. Entre los principales cuestionamientos se encuentran el costo de adquisición de los dispositivos tecnológicos, la dificultad para obtener el reembolso del saldo no utilizado y la tendencia a realizar compras impulsivas, ya que los usuarios pierden la noción del gasto real.

Esta iniciativa lleva bastante tiempo, con otros festivales como Lollapalooza y el presente Creamfields, donde se implementó un sistema basado en pulseras NFC. Los asistentes debían cargar dinero en estas pulseras, el cual se convertía en una moneda virtual que solo podía ser utilizada dentro del recinto para realizar compras.

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ha abordado oficialmente el uso del sistema de pago "cashless" en eventos masivos en varias ocasiones. En 2019, el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo con la empresa Lotus Producciones, organizadora del festival Lollapalooza Chile, y con la ticketera Punto Ticket, con el objetivo de que ajustaran sus términos y condiciones respecto al sistema de pago "cashless" implementado mediante pulseras electrónicas. El principal problema identificado por el SERNAC fue la devolución del dinero no utilizado por los consumidores durante el evento. El Servicio buscaba que las empresas establecieran un

mecanismo expedito para la devolución de estos saldos no utilizados.¹

Más recientemente, en noviembre de 2024, la senadora María José Gatica ofició al SERNAC para que se pronunciara sobre la legalidad del sistema de pago "cashless" utilizado en el festival Creamfields. Este sistema requería que los asistentes realizaran compras mediante pulseras que operaban con "tokens" en lugar de pesos chilenos, sin permitir el uso de efectivo o tarjetas bancarias. La senadora expresó preocupaciones sobre una posible falta de transparencia y distorsión en el valor de los productos al emplear este sistema.²

El marco legal que establece al peso chileno como la moneda de curso legal en el país se encuentra en el Decreto Ley N° 1.123, promulgado el 29 de septiembre de 1975, el cual define al peso como la unidad monetaria oficial, reemplazando al escudo. Este decreto establece que el peso es la única moneda de curso legal en todo el territorio nacional.³

Adicionalmente, la Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile otorga a esta institución la facultad exclusiva de emitir billetes y acuñar monedas de curso legal en el país. Según lo señalado por el Banco Central, los billetes y monedas emitidos por esta entidad son los únicos medios de pago con poder liberatorio, circulación ilimitada y curso legal en el territorio nacional.⁴

El sistema "cashless", aunque ofrece beneficios como la reducción de filas, mayor seguridad al no manejar efectivo y mejoras operativas para los organizadores, presenta desventajas significativas que impactan negativamente a los consumidores. Entre estas se destacan los costos adicionales para adquirir dispositivos tecnológicos, la dificultad para recuperar saldos no utilizados y el incentivo al consumo impulsivo, lo que afecta la transparencia en la gestión del dinero.

Además, la obligatoriedad de este sistema en eventos masivos puede vulnerar derechos de los consumidores, especialmente cuando excluye el uso del peso chileno como moneda de curso legal, contraviniendo el marco normativo vigente en Chile. Estas prácticas generan incertidumbre y cuestionamientos éticos, pues trasladan riesgos y responsabilidades financieras a los asistentes sin ofrecer mecanismos claros y justos para

¹ <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-56863.html>

² <https://cooperativa.cl/noticias/magazine/festivales/senadora-oficio-al-sernac-por-sistema-de-pago-usado-en-el-festival/2024-11-19/063844.html>

³ <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=6492&idVersion=2017-11-01>

⁴ <https://www.billetesymonedas.cl/Billetes/Index>

la protección de sus intereses.

En este contexto, la implementación de sistemas "cashless" como único método de pago no resulta favorable para los consumidores. Es necesario avanzar hacia una regulación que garantice la libertad de elección en los métodos de pago y establezca mecanismos que protejan los derechos de los asistentes, priorizando la transparencia, la equidad y el cumplimiento de la normativa vigente.

Un aspecto particularmente problemático del sistema "cashless" es la imposición de costos adicionales a los consumidores tanto para habilitar las pulseras NFC como para retirar los saldos no utilizados al finalizar el evento. No debería ser responsabilidad del asistente pagar por la activación de un método de pago obligatorio dentro del recinto, ya que esto implica un gasto innecesario e impuesto por los organizadores. Asimismo, el cobro por la devolución del dinero remanente es una práctica cuestionable, pues se trata de fondos que pertenecen a los usuarios y cuya restitución debería ser gratuita y en la moneda de curso legal del país, en este caso, el peso chileno. La implementación de estos cargos adicionales no solo representa una barrera para la transparencia y la equidad en el consumo, sino que también refuerza la necesidad de una regulación que proteja los derechos de los asistentes y garantice que las transacciones dentro de estos eventos se realicen en términos justos y sin costos arbitrarios.

Proyecto de Ley

Artículo único: Agréguese en la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores el siguiente artículo 12 literal e) nuevo:

"Los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que implementen sistemas de pagos digitales como método de pago dentro del recinto, deberán garantizar que su uso sea voluntario y no exclusivo. En ningún caso podrá condicionarse la adquisición de bienes y servicios al uso de estos sistemas.

Los sistemas de pagos digitales sin contacto utilizadas en estos eventos deberán operar exclusivamente mediante tecnología NFC y tarjetas bancarias y no bancarias alojadas en teléfonos celulares. El uso de pulseras con sistema QR o tecnología NFC solo será

permitido cuando sean emitidas por entidades financieras reguladas y fiscalizadas por la CMF, garantizando los estándares de seguridad y transparencia exigidos para otros medios de pago.

Asimismo, se deberá permitir siempre el pago directo con tarjetas de crédito bancarias y no bancarias regulas por la CMF sin la obligación de activar algún medio de pago digital sin contacto, asegurando la libertad del consumidor para elegir su método de pago.

Se prohíbe expresamente el uso de cualquier unidad de medida o conversión distinta al peso chileno para fijar precios dentro del evento, incluyendo, pero no limitándose a, sistemas de pago basados en criptoactivos, de 'tokens' u otras denominaciones ajenas a la moneda de curso legal en Chile. Los precios de todos los productos y servicios deberán expresarse en pesos chilenos de manera clara y accesible para los consumidores."