

ORD. N°.:

SANTIAGO,

ANT.: Oficio N° 165 de 05 de marzo de 2025, de la Comisión de Economía, Fomento; Micro, Pequeña y Mediana Empresa; Protección de los Consumidores y Turismo de la Cámara de Diputados

MAT.: Informa lo que indica

**DE: CAROLINA GONZÁLEZ VENEGAS
DIRECTORA NACIONAL (S)
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
TEATINOS N° 50
SANTIAGO**

**A: ÁLVARO HALABI DIUANA
SECRETARIO
COMISIÓN DE ECONOMÍA
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS DE CHILE**

De mi consideración:

Junto con saludarlo muy cordialmente, y en respuesta al Oficio del ANT., mediante el cual el Honorable Diputado **SR. VÍCTOR PINO FUENTES** solicita al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC") informar sobre ***"las medidas y acciones que ha adoptado ese Servicio, para subsanar los perjuicios ocasionados a los consumidores, con ocasión de la suspensión de los recitales que iba a realizar la artista colombiana Shakira, en Santiago de Chile los días 2 y 3 de marzo del año en curso y nos indique las reparaciones a que legalmente tendrían derecho los afectados por esta suspensión y si cabría iniciar una demanda colectiva al efecto."***, me permito informar a ud. lo siguiente:

1. Antecedentes del hecho: suspensión de los conciertos de Shakira en Chile

Es de conocimiento público que la artista colombiana Shakira, se encuentra realizando una gira denominada "Las Mujeres Ya No Lloran World Tour" por varios países de latinoamérica incluyendo Chile. Según la información publicada por Punto Ticket, la visita a nuestro país consideraba dos fechas de concierto, los días 2 y 3 de marzo de 2025, a desarrollarse en el Estadio Nacional Julio Martínez Prádanos, ubicado en la comuna de Ñuñoa, Región Metropolitana.

El día domingo 2 de marzo, la productora a cargo del evento, Fenix Entertainment (Patagonia Live SpA) publicó un comunicado informando de la suspensión del evento de ese mismo día y el lunes 3 de marzo publicó un nuevo comunicado informando la suspensión de la segunda fecha.



Actualmente, este Servicio no cuenta con información oficial de la productora que de cuenta si se han reprogramado las fechas de los eventos suspendidos.

2. Reclamos al SERNAC

Como resultado de esta suspensión, hemos recepcionado **6.350** reclamos, (corte hasta las 11 horas del 10 de marzo de 2025), los cuales se distribuyen geográficamente de la siguiente manera:

Región	Reclamos	Distribución %
Metropolitana de Santiago	1.723	28,9%
Biobío	760	12,8%
Los Lagos	563	9,5%
Valparaíso	415	7,0%
La Araucanía	415	7,0%
Antofagasta	406	6,8%
Maule	309	5,2%
Coquimbo	271	4,5%
O'Higgins	174	2,9%
Los Ríos	169	2,8%
Ñuble	156	2,6%
Tarapacá	148	2,5%
Atacama	134	2,2%
Arica y Parinacota	129	2,2%
Aysén	100	1,7%
Magallanes y Antártica Chilena	85	1,4%

Los reclamos se concentran en la Región Metropolitana de Santiago (28,9%), lo cual es natural dado que el evento se realizaría en esta ciudad. Sin embargo, también se observa una alta afectación en regiones como Biobío (12,8%), Los Lagos (9,5%) y La Araucanía y Antofagasta (ambos con 7,0%), lo que indica el impacto de la cancelación en personas que viajaron desde otras localidades, incurriendo en mayores costos.

Además, se han registrado **393 reclamos sin información de región**, lo que podría indicar que algunas personas afectadas no han especificado su lugar de origen o son extranjeros que no tienen una residencia en Chile.

Principales motivos de los reclamos:



- **Gastos imprevistos:** los consumidores han reportado pérdidas económicas relacionadas con transporte, alojamiento y alimentación debido a la cancelación inesperada de los conciertos.
- **Falta de comunicación:** se ha señalado una ausencia de información formal por parte de la productora Fénix Entertainment y la empresa de venta de tickets Punto Ticket.
- **Negativa de reembolsos:** Algunas aerolíneas y servicios de transporte se han negado a realizar reembolsos sin aplicar cargos adicionales.

3. Acciones de protección

A partir de los hechos expuestos, se advierten eventuales vulneraciones de los derechos de los consumidores, entre ellas:

- Incumplimiento de las condiciones ofrecidas y contratadas, dado que el evento no se llevó a cabo en las fechas y términos previamente anunciados.
- Cobro por servicios no prestados, considerando que los consumidores pagaron por un espectáculo que no se realizó.
- Falta de reparación e indemnización adecuada y oportuna, en perjuicio de los consumidores afectados, quienes podrían no haber recibido una solución efectiva y proporcional al daño sufrido.

En este contexto, y en atención a lo señalado, corresponde evaluar las responsabilidades de los distintos actores involucrados en la organización y comercialización del evento, a fin de garantizar el respeto y la protección de los derechos de los consumidores. Por lo anterior, hemos realizado las siguientes acciones:

a) Oficios enviados a Patagonia Live SpA (Fénix Entertainment Chile) y Punto Ticket Spa:

Con fecha 3 de marzo de 2025, y en ejercicio de la potestad establecida en el artículo 58 inciso 5° de la Ley N° 19.496 hemos oficiado tanto a la productora como a la ticketera involucradas en la organización de los conciertos a los que se hace referencia, requiriendo información detallada sobre la cancelación de los conciertos de Shakira.

En particular, se solicitó precisar las causas de la cancelación, el momento en que se tuvo conocimiento del desnivel del suelo y las medidas adoptadas al respecto. Además, se requirió copia de los comunicados públicos y de las notificaciones directas enviadas a los consumidores, así como un detalle de las entradas vendidas, incluyendo precios, tipos, descuentos y montos recaudados. También se solicitó copia de los contratos suscritos con la ticketera y los representantes de la artista. Asimismo, se requirió información sobre los canales de comunicación para informar la devolución de entradas, el protocolo aplicable y las indemnizaciones previstas por gastos asociados e impacto emocional.

Finalmente, se solicitó una tabla detallada con la información individualizada de los consumidores afectados, que incluya las entradas



adquiridas, los montos reembolsados, las indemnizaciones otorgadas y los reclamos presentados ante el SERNAC.

b) Inicio de Procedimiento Voluntario Colectivo ("PVC")

Con fecha 3 de marzo de 2025, y en ejercicio de las facultades que disponen el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, hemos iniciado un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor Patagonia Live SpA (Fénix Entertainment Chile) cuyo objetivo es obtener la devolución, compensación, y/o indemnización que corresponda a las personas consumidoras afectadas por los hechos ya descritos, con reajustes e intereses, si procediere, a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causado en resguardo del principio de indemnidad del consumidor.

c) Posibilidad de iniciar un Juicio Colectivo

En relación con las Acciones Judiciales para la protección de los intereses colectivos o difusos de los consumidores, el proveedor Patagonia Live SpA (Fénix Entertainment Chile) ha comunicado, con fecha 10 de marzo de 2025, su intención de someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo. En caso de que el PVC no finalice con un acuerdo con la empresa, el Servicio Nacional del Consumidor está legalmente facultado para interponer una demanda en contra del proveedor en un juicio de interés Colectivo o difuso de los consumidores afectados.

Sin otro particular me despido cordialmente,

**CAROLINA GONZÁLEZ VENEGAS
DIRECTORA NACIONAL(S)
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

DLP/

Distribución

- Destinatario;
- Gabinete;
- Dirección Regional Metropolitana del SERNAC;
- Oficina de Partes y Gestión Documental;
- Archivo.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/TNZXNJ-700>