Modifica la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores,

PARA ESTABLECER UNA COMPENSACIÓN OBLIGATORIA Y AUTOMÁTICA PARA CONSUMIDORES AFECTADOS POR LA SUSPENSIÓN DE ESPECTÁCULOS MASIVOS

De conformidad a lo dispuesto en los artículos 63 y 65 de la Constitución Política de la República, lo previsto en la Ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, y lo establecido en el Reglamento de la Cámara de Diputadas y Diputados de Chile, y en mérito de los antecedentes y fundamentos que se indican a continuación, vengo en presentar la siguiente moción:

I. IDEA MATRIZ

Establecer una compensación obligatoria y automática para los consumidores afectados por la cancelación, suspensión o reprogramación de espectáculos masivos por causas imputables a la productora u organizadores.

II. ANTECEDENTES.

1. La Ley N°19.496, que establece normas sobre la protección de los derechos de los consumidores, entró en vigencia en marzo de 1997 con el objetivo de reconocer y resguardar los derechos de los consumidores, así como de establecer un marco regulatorio que equilibrara la relación entre proveedores y consumidores, quienes históricamente han estado en una posición de desventaja en el mercado.

2. En el marco de esta ley, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) implementa diversas acciones para la supervisión de conciertos y espectáculos masivos, con el fin de garantizar el cumplimiento de los derechos de los consumidores y prevenir eventuales irregularidades. Entre estas medidas, destaca la fiscalización preventiva de productoras y empresas de venta de

OFICINA VIRTUAL
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS CHILE
20-03-2025 10:27

entradas, mediante la solicitud de información detallada sobre la planificación y condiciones en que se desarrollarán estos eventos.

3. A través de oficios dirigidos a las empresas organizadoras, el SERNAC exige transparencia en aspectos como el calendario de eventos, la capacidad de los recintos, el número de entradas disponibles y las condiciones de venta. Asimismo, vela por la existencia de protocolos claros de seguridad, medidas de higiene y abastecimiento de elementos esenciales, como puntos de hidratación, especialmente en eventos de gran convocatoria.

4. No obstante, las acciones preventivas no han impedido que consumidores se vean afectados por la cancelación de eventos o el incumplimiento de los derechos que deben garantizarse durante su desarrollo. En noviembre de 2022, el SERNAC presentó una demanda colectiva contra la productora Bizarro y la empresa Puntoticket debido a los problemas ocurridos en el show de Daddy Yankee en el Estadio Nacional, donde se registraron diversos desmanes, incluyendo el forzamiento de rejas y el ingreso descontrolado de personas. El organismo recibió más de 2.100 reclamos de consumidores por fallas en la seguridad y el incumplimiento de las condiciones ofrecidas. Otro caso ocurrido en la misma época llevó al SERNAC a iniciar un Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC) con la productora Noix Dreamers, organizadora del festival de K-pop Music Bank, con el objetivo de que indemnice y/o compense adecuadamente a todos los asistentes, quienes solo pudieron presenciar la mitad del espectáculo. En dicho evento, tres bandas no pudieron presentarse debido a que la empresa no adoptó las medidas preventivas ni dispuso de las condiciones logísticas necesarias para garantizar la seguridad de los artistas frente a la lluvia que cayó en Santiago el 12 de noviembre.

5. Más recientemente, el domingo 2 de marzo de 2025, se informó públicamente la suspensión de los dos conciertos que la artista colombiana Shakira tenía programados en Chile. La suspensión de último minuto de estos conciertos en Santiago afectó a miles de consumidores que habían adquirido sus entradas con anticipación, muchos de los cuales viajaron desde otras regiones e incluso desde el extranjero para asistir al evento. La cancelación del espectáculo, originalmente programado en el Estadio Nacional, dejó a los asistentes sin

OFICINA CAMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS CHILE 20-03-2025 10:27 VIRTUAL

información clara y sin respuestas inmediatas sobre la devolución de su dinero y las posibles compensaciones. Ante esta grave situación, el SERNAC ofició tanto a la productora Fénix Entertainment como a la empresa Puntoticket, exigiendo explicaciones y determinando las acciones necesarias para resarcir a los consumidores afectados.

6. En este evento en particular, toda la información disponible indica que no se trató de una cancelación por fuerza mayor, sino de fallas en la planificación y ejecución del espectáculo, lo que constituye un posible incumplimiento de los derechos de los consumidores. Según la declaración oficial de Fénix Entertainment, la cancelación se debió a problemas con el suelo en el que debía instalarse el escenario, lo que impidió el correcto desarrollo del concierto. Sin embargo, tal como lo ha ratificado el SERNAC, este tipo de inconvenientes debieron haberse previsto con anticipación, ya que la seguridad del evento y el cumplimiento de las condiciones contratadas son responsabilidad de la productora y los organizadores.

7. La situación antedicha contrasta con otros episodios en que se han cancelado espectáculos masivos por razones de fuerza mayor. Así ocurrió recientemente durante la jornada del martes, 25 de febrero, del Festival de Viña 2025, la que fue suspendida a raíz del corte de luz masivo que se produjo en el país. La falla del suministro se registró desde Arica a Los Lagos, por lo que también se determinó estado de catástrofe y toque de queda para las zonas afectadas, desde las 22:00 horas hasta las 06:00 horas. En virtud de lo anterior, la jornada fue suspendida en horas de esa tarde, confirmando una reprogramación para el sábado 1 de marzo de 2025.

8. La diferencia entre ambos casos radica en la naturaleza de las circunstancias que llevaron a la suspensión del evento. Mientras que en el Festival de Viña 2025 la cancelación fue producto de un evento extraordinario, imprevisible y ajeno a la responsabilidad de los organizadores, el concierto de Shakira se suspendió debido a un problema estructural, relacionado con la planificación y ejecución del evento, lo que era previsible y evitable con una gestión adecuada. En este sentido, en este último caso las productoras deben tener la obligación de asumir las consecuencias de su falta de previsión y, como lo ha subrayado el

OFICINA CAMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS CHILE 20-03-2025 10:27 VIRTUAL

SERNAC, garantizar que los derechos de los consumidores sean resarcidos de manera adecuada, ya que no se puede justificar una cancelación basada en un fallo que debió haberse previsto.

9. En este marco surge la necesidad de ofrecer soluciones más concretas y accesibles a los consumidores que se ven afectados por un incumplimiento que es responsabilidad de las productoras. En tal sentido, en muchas ocasiones, las indemnizaciones por sí solas no son suficientes para garantizar una protección adecuada de los derechos de los consumidores. Aunque estas buscan resarcir a los afectados, su implementación, en los casos de un procedimiento voluntario colectivo, depende de la voluntad de las partes involucradas, lo que abre la posibilidad a desproporciones en el resarcimiento o incluso a la negativa por parte de algunas productoras a ofrecer compensaciones justas. Por otro lado, en el caso de una indemnización obligatoria, esta debe ser declarada por un tribunal de justicia, lo que genera retrasos y, en muchos casos, desincentiva a los consumidores de hacer valer sus derechos, dada la complejidad y duración del proceso judicial.

10. Para corregir esta situación, sería mucho más eficaz establecer una obligación de compensación que quede claramente establecida en la legislación, tal como se encuentra regulado en otras áreas, como el transporte aéreo. En este sector, la ley ha desarrollado mecanismos claros de compensación para los consumidores, que no dependen de la discrecionalidad de los operadores del servicio. Este modelo podría y debería aplicarse a los espectáculos masivos, donde los derechos de los consumidores deben ser protegidos en circunstancias similares de incumplimiento o cancelación.

11. Un ejemplo de esta fórmula exitosa es el artículo 133 del Código Aeronáutico, que establece que los transportadores aéreos deben ofrecer compensaciones estandarizadas a los pasajeros afectados por la denegación de embarque. La compensación no es una opción negociable, sino un derecho claramente establecido por la ley, y las cantidades son predefinidas de acuerdo con la distancia del vuelo. Este sistema es claro, transparente y, sobre todo, establece una obligación para la empresa transportadora, brindando certeza tanto a la empresa como al consumidor.

OFICINA CAMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS CHILE 20-03-2025 10:27 VIRTUAL

12. Lo esencial de esta regulación es que el pasajero afectado tiene la opción de aceptar la compensación como una forma de resolución directa del problema. Y en el caso de aceptación de la compensación, se impide posteriormente emprender acciones judiciales contra el transportador por el mismo hecho. Esto genera un equilibrio entre la eficiencia en la resolución del problema y la seguridad jurídica para ambas partes.

13. Este modelo puede trasladarse perfectamente al ámbito de los espectáculos masivos, donde una compensación obligatoria no dependería de la voluntad de la productora, sino que es establecida por la ley, de manera proporcional a las circunstancias. Además, la opción de aceptar o rechazar la compensación deja al consumidor el derecho de decidir si considera que la compensación es suficiente o si prefiere buscar otros mecanismos legales, como los procedimientos a los que da lugar la aplicación de la Ley del Consumidor. De este modo, se garantiza que la compensación sea justa y equitativa para los consumidores, mientras que también se fomenta una resolución ágil y directa para evitar el desgaste de procesos judiciales innecesarios.

En mérito de lo expuesto, vengo a presentar el siguiente:

OFICINA CAMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS CHILE 20-03-2025 10:27 VIRTUAL

PROYECTO DE LEY

Artículo único. Introducese la siguiente modificación al Decreto con Fuerza de Ley N° 3, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

En el artículo 23, incorporanse los siguientes incisos tercero y cuarto, nuevos:

"En caso de suspensión, cancelación o reprogramación de un espectáculo masivo por causas atribuibles a la organización, esta tendrá la obligación de ofrecer a los consumidores afectados una compensación económica automática, sin necesidad de requerimiento judicial y sin perjuicio de la devolución total del monto abonado o la reprogramación del evento, cuyo monto será equivalente a:

a) Dos unidades de fomento, cuando la suspensión, cancelación o reprogramación se comunique con menos de 72 horas de anticipación al evento,

b) Cuatro unidades de fomento, cuando la suspensión, cancelación o reprogramación se comunique con menos de 48 horas de anticipación al evento.

c) Seis unidades de fomento, cuando la suspensión, cancelación o reprogramación se comunique con menos de 24 horas de anticipación al evento.

El consumidor tendrá la facultad de aceptar esta compensación o bien ejercer acciones legales por el mismo hecho. La aceptación de la compensación implicará la renuncia a cualquier reclamo posterior contra el obligado al pago por la misma causa.".

JORGE GUZMÁN ZEPEDA

H. Diputado de la República

OFICINA CAMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS CHILE 20-03-2025 10:27 VIRTUAL



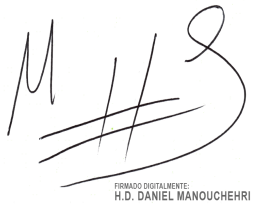
FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JORGE GUZMÁN Z.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. ALEJANDRO BERNALES M.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. VÍCTOR PINO F.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. DANIEL MANOUCHEHRI L.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. ANA MARÍA BRAVO C.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MIGUEL ÁNGEL CALISTO A.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. SOFÍA CID V.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. FLOR WEISSE N.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. EDUARDO DURÁN S.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CHRISTIAN MATHESON V.

