

Proyecto de ley, iniciado en Moción de los Honorables Senadores señoras Núñez y Vodanovic y señores Espinoza, Moreira y Ossandón, que modifica la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, con el objeto de fortalecer el resguardo de los asistentes a eventos públicos ante la modificación de las condiciones ofrecidas por sus organizadores.

FUNDAMENTOS

La realización de conciertos, festivales, encuentros deportivos, espectáculos culturales y otros eventos abiertos al público forma parte relevante de la vida social, cultural y económica del país. Estos eventos movilizan a miles de personas, generan, empleo, dinamizan el comercio, promueven el turismo y permiten el acceso de la ciudadanía a actividades artísticas, deportivas y recreativas de alto valor.

Precisamente por esa importancia, la relación entre consumidores, organizadores, productoras, recintos, plataformas de venta y demás proveedores debe descansar sobre reglas claras, información suficiente y estándares mínimos de responsabilidad. Cuando una persona compra una entrada no solo adquiere el derecho a ingresar a un recinto: organiza su tiempo, compromete recursos, realiza traslados, reserva alojamiento, solicita permisos laborales y adopta decisiones personales y familiares en función de condiciones ofrecidas públicamente.

En los últimos años se han conocido casos en que eventos anunciados al público son suspendidos, cancelados, reprogramados, trasladados de recinto o modificados sustancialmente una vez iniciada la venta de entradas. Estas situaciones generan frustración, incertidumbre y perjuicios económicos para los asistentes, especialmente cuando la información entregada fue insuficiente, tardía o poco clara.

La legislación vigente contempla reglas generales de protección al consumidor, pero no regula de manera específica los problemas propios de los eventos ofrecidos al público. Esta falta de precisión ha permitido que, frente a suspensiones o cambios relevantes, existan dudas sobre el alcance de la devolución, el tratamiento de los cargos por servicio, la responsabilidad de las plataformas de venta, los plazos de restitución y la compensación de gastos directamente vinculados al incumplimiento.

El presente proyecto no busca dificultar la organización de eventos ni afectar a una industria que cumple un rol cultural y económico relevante. Por el contrario, busca fortalecerla mediante reglas de certeza, transparencia y responsabilidad. Una industria sería requiere consumidores protegidos, proveedores responsables y condiciones claras para todos los

actores que participan en la cadena de comercialización.

Por ello, la iniciativa establece un estatuto especial dentro de la Ley N° 19.496 para los eventos ofrecidos al público, reconociendo el derecho del consumidor a recibir información clara antes de la compra; a obtener la devolución íntegra de lo pagado cuando el evento sea suspendido, cancelado, reprogramado o modificado sustancialmente; y a reclamar la compensación de gastos directos, razonables y acreditados cuando el incumplimiento sea imputable a los proveedores que intervienen en la organización, venta o ejecución del evento.

Asimismo, se regula la responsabilidad de quienes participan directamente en la oferta, venta, cobro, recaudación, comercialización o ejecución del evento, evitando que el consumidor quede atrapado entre organizadores, productoras, ticketeras o intermediarios que se atribuyen recíprocamente la responsabilidad. Sin perjuicio de ello, el proyecto permite que los proveedores ejerzan entre sí las acciones de repetición que correspondan, de modo que la carga final recaiga en quien efectivamente haya causado el incumplimiento.

La propuesta también aborda la necesidad de mecanismos razonables de respaldo financiero para eventos de mayor magnitud o riesgo, pero cuidando expresamente que estas exigencias se apliquen de manera proporcional y no se transformen en barreras injustificadas para eventos culturales, comunitarios, deportivos, artísticos, regionales o de menor escala.

Finalmente, se declaran abusivas determinadas cláusulas contractuales que, en la práctica, trasladan al consumidor los riesgos propios de la organización del evento, excluyen cargos asociados de la devolución o imponen obstáculos desproporcionados para ejercer derechos básicos. Con ello se busca impedir que la letra chica debilite la protección que la ley reconoce.

En síntesis, este proyecto persigue un equilibrio necesario: proteger con fuerza a los consumidores frente a incumplimientos relevantes, sin afectar injustificadamente el desarrollo de la industria de eventos. Su objetivo es promover un mercado más transparente, confiable y profesional, donde quienes cumplen no sean perjudicados por malas prácticas y donde los asistentes tengan derechos claros cuando el espectáculo ofrecido no se realiza en los términos comprometidos.

IDEA MATRIZ

Fortalecer la protección de los consumidores frente a la suspensión, cancelación, reprogramación o modificación sustancial de eventos ofrecidos al público, estableciendo reglas especiales sobre información, devolución de lo pagado, compensación de perjuicios y responsabilidad de los proveedores.

PROYECTO DE LEY

Modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para fortalecer la protección de los asistentes frente a la suspensión, cancelación, reprogramación o modificación sustancial de eventos ofrecidos al público.

Artículo único.- Agréganse, a continuación del artículo 12 B de la ley N° 19.496, los siguientes artículos 12 C, 12 D, 12 E, 12 F, 12 G y 12 H:

"Artículo 12 C.- Tratándose de conciertos, festivales, encuentros deportivos, espectáculos culturales, artísticos, recreativos o cualquier otro evento ofrecido al público, el consumidor tendrá derecho a información clara, devolución oportuna y protección especial frente a la suspensión, cancelación, reprogramación, cambio de recinto, cambio relevante de fecha u horario, modificación sustancial del programa, artista principal, espectáculo o condiciones esenciales ofrecidas.

En estos casos, el consumidor podrá elegir entre aceptar la nueva fecha, recinto o condiciones ofrecidas; mantener su entrada para una nueva realización del evento, o solicitar la devolución íntegra de lo pagado.

La devolución comprenderá el valor de la entrada, cargo por servicio, comisiones, seguros, despacho, gastos administrativos y cualquier otro cobro asociado a la compra.

La restitución deberá efectuarse dentro del plazo máximo de diez días hábiles contado desde la solicitud del consumidor.

El derecho a devolución íntegra procederá sin perjuicio de las compensaciones que correspondan conforme al artículo siguiente."

"Artículo 12 D.- Cuando la suspensión, cancelación, reprogramación, cambio de recinto o modificación sustancial sea imputable al organizador, productor, promotor o proveedor que participe directamente en la oferta, venta o comercialización del evento, el consumidor podrá reclamar la compensación de los gastos directos, razonables, previsibles, acreditados, no reembolsados por terceros y causalmente vinculados al incumplimiento.

Podrán comprenderse gastos de traslado, alojamiento, alimentación, estacionamiento u otros desembolsos razonablemente efectuados para asistir al evento.

No procederá esta compensación cuando la suspensión o modificación derive exclusivamente de caso fortuito, fuerza mayor, orden de autoridad no imputable al organizador, emergencia grave, desastre natural u otra circunstancia externa que haga imposible o riesgosa la realización del evento, sin perjuicio del derecho a devolución íntegra cuando corresponda."

"Artículo 12 E.- El organizador, productor, promotor, ticketera, plataforma de venta o intermediario comercial responderán frente al consumidor por las obligaciones establecidas en los artículos anteriores, en la medida que hayan intervenido directamente en la oferta, venta, cobro, recaudación, comercialización o ejecución del evento, sin perjuicio de la responsabilidad que otras disposiciones de esta ley establezcan respecto de determinados proveedores.

Cuando dos o más proveedores hayan concurrido en dichas actuaciones, responderán solidariamente frente al consumidor, sin perjuicio de las acciones de repetición que procedan entre ellos.

No podrá trasladarse al consumidor el riesgo propio de la organización, producción, contratación, permisos administrativos, disponibilidad del recinto, coordinación logística, financiamiento o ejecución del evento."

"Artículo 12 F.- Antes de la compra, el proveedor deberá informar de forma clara, destacada y comprensible la identidad del organizador y responsable legal; recinto, fecha, horario y aforo informado; condiciones de devolución, compensación y reprogramación; canales oficiales de atención e información, y existencia de seguros, garantías u otros mecanismos destinados a responder frente a consumidores, cuando corresponda.

Asimismo, deberá informar la existencia de circunstancias relevantes conocidas por el proveedor que puedan afectar sustancialmente la realización del evento.

La omisión de información relevante será considerada especialmente grave cuando incida en la decisión de compra o derive en suspensión, cancelación, reprogramación o modificación sustancial del evento."

"Artículo 12 G.- El proveedor no podrá iniciar la venta o comercialización de entradas para un evento cuando, al momento de su ofrecimiento al público, no cuente con un título jurídico suficiente que le permita organizarlo y promoverlo razonablemente, atendida la naturaleza del evento.

Para estos efectos, se entenderá que existe título jurídico suficiente cuando el organizador cuente, a lo menos, con el acuerdo, contrato, autorización, reserva vinculante u otro antecedente equivalente que lo habilite para desarrollar el evento en el recinto correspondiente o con los titulares de los derechos necesarios para su realización.

Si al iniciarse la comercialización existieren permisos, autorizaciones o validaciones administrativas pendientes, ello deberá informarse de manera clara, destacada y previa al consumidor, indicando expresamente que su otorgamiento constituye una condición para la realización del evento.

La venta de entradas no podrá fundarse exclusivamente en negociaciones preliminares, tratativas o expectativas de celebración futura de los actos o contratos necesarios para la realización del evento.”.

"Artículo 12 H.- Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 16, se considerarán especialmente abusivas y no producirán efecto alguno las cláusulas que excluyan la devolución del cargo por servicio, comisiones u otros cobros asociados; permitan modificar unilateralmente condiciones esenciales del evento sin reconocer al consumidor el derecho a optar por la devolución íntegra; impongan cargas desproporcionadas para solicitar restituciones; condicionen la devolución a la aceptación de créditos, cupones, abonos o nuevas fechas; excluyan anticipadamente la responsabilidad del organizador, productor, promotor, boletería o plataforma de venta, o trasladen al consumidor los riesgos propios de la organización del evento.".