

Proyecto de ley, iniciado en Moción de los Honorables Senadores señor Saavedra, señora Gatica, y señores Celis, Ibáñez y Walker, que modifica la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, con el objeto de regular la devolución del monto pagado ante la cancelación, suspensión, postergación o modificación de condiciones esenciales de un espectáculo público o evento masivo.

I. Antecedentes y Justificación

La masificación de los canales electrónicos para la adquisición de entradas a espectáculos públicos ha modificado la estructura de responsabilidades en el mercado de entretenimiento. Si bien el ordenamiento jurídico chileno establece el deber general de respetar las condiciones convenidas, las cancelaciones, suspensiones o postergaciones unilaterales de eventos masivos generan un escenario de desprotección patrimonial crónico para los consumidores. Ante la frustración del servicio contratado, los proveedores suelen retener los montos pagados de forma prolongada, imponiendo laberintos y barreras administrativas complejas para la restitución del dinero, utilizándolo prácticamente como un fondo de financiamiento líquido a interés cero a costa de la ciudadanía.

Esta desprotección estructural se observa desde precedentes jurisprudenciales históricos, como la sentencia definitiva dictada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Providencia, ratificada posteriormente por la Corte de Apelaciones de Santiago, originada por la demanda del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) en contra de la ticketera Ticketmaster Chile S.A. tras negarse a restituir los montos por la suspensión de un concierto del grupo español Camela¹. Una situación similar, pero de mayor número de asistentes, ocurrió con las sucesivas postergaciones del “Festival Lollapalooza 2020”, lo que obligó a la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo de SERNAC con Punto Ticket SpA y Lotus Festival SpA, iniciado formalmente mediante la Resolución Exenta N°784 del 28 de octubre de 2021 y sancionado judicialmente para su ejecución forzosa en agosto de 2022 ².

Lejos de corregirse, la retención injustificada de dineros sigue constituyendo una práctica habitual en el mercado de la entretención. Durante el año 2024, el Servicio Nacional del Consumidor debió interponer una demanda colectiva civil en contra de la empresa intermediaria Ticketportal, causa radicada bajo el Rol C-4502-2024 ante el Juzgado Civil de Santiago, tras constatar que un año después de cancelada la gira de despedida del ex tenista

¹ SERNAC. “Ticketera condenada por no devolver entradas tras suspensión de espectáculo⁰. Antecedente relativo a Ticket Master Chile S.A. y concierto del grupo Camela. Disponible en: <https://www.sernac.cl/604/w3-article-6883.html>

² SERNAC. Procedimiento Voluntario Colectivo con Punto Ticket SpA y Lotus Festival SpA por Lollapalooza 2020. Resolución Exenta N°784, de 28 de octubre de 2021. Disponible en; <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-63493.html>

Fernando González, denominada "Gracias Chile"³, la empresa fue incapaz de restituir el dinero de las entradas. Asimismo, en marzo del mismo año, se dio inicio al proceso indagatorio contra la productora Núcleo Producciones por graves demoras e inexistencia de canales de atención tras la suspensión definitiva de la fecha del "Festival Maleza" en la ciudad de Concepción y el cambio de fecha en Santiago⁴.

Esta preocupante inercia comercial sumó nuevos hitos críticos durante el año 2025. En abril de dicho año, el organismo fiscalizador debió demandar colectivamente a la productora Patagonia Live SpA (Fénix Entertainment Chile) y a Punto Ticket S.A. ante el Cuarto Juzgado Civil de Santiago, bajo el Rol C-4966-2025, por los perjuicios e incumplimientos derivados de los espectáculos cancelados de la artista Shakira⁵. La acumulación de estos antecedentes demuestra que el sistema actual no previene de forma eficaz que los proveedores utilicen de forma ilícita el capital de los usuarios, haciendo imperativo transitar desde la fiscalización administrativa reactiva hacia una regla legal de inmediatez y certeza temporal.

II. Marco Normativo Actual y sus Vacíos Legales

Respecto al marco normativo actual y sus vacíos legales, la legislación chilena vigente exhibe una importante falta de especificidad en lo relativo a los espectáculos públicos. Si bien la estructura del artículo 12 de la Ley N°19.496 ha sido complementada sistemáticamente mediante la incorporación de los artículos 12 A, 12 B, 12 C y 12 D para abordar problemáticas del comercio electrónico, telecomunicaciones, dispositivos de carga y garantías automotrices respectivamente, ninguna de estas disposiciones estatuye una regla de temporalidad aplicable a la frustración de eventos masivos. Asimismo, aun cuando el artículo 43 del mismo cuerpo legal establece con claridad que el proveedor intermediario responderá de forma directa frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, las empresas distribuidoras de pasajes o tiqueteras suelen dilatar las devoluciones transfiriendo la responsabilidad económica a los organizadores principales. Este fenómeno de deslinde elude además lo prescrito por el Reglamento de Comercio Electrónico y erosiona la eficacia del artículo 27 de la ley, el cual mandata que toda restitución pecuniaria debe incorporar reajustes según la variación del índice de Precios al Consumidor e intereses corrientes, pues al carecer de un límite temporal explícito y tasado, el resguardo del patrimonio de los usuarios queda supeditado a la posterior apertura de complejos procesos de reclamo o demandas colectivas por parte del Servicio Nacional del Consumidor.

³ SERNAC. "SERNAC demanda y denuncia a Ticketportal por gira 'Gracias Chile' de Fernando González". Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-79299.html>

⁴ SERNAC. Proceso indagatorio contra Núcleo Producciones por el Festival Maleza. Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-79029.html>

⁵ SERNAC. <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-85949.html>

III. Legislación Comparada

El análisis del derecho comparado evidencia una clara tendencia transnacional orientada a suprimir la discrecionalidad corporativa y robustecer el marco de garantías patrimoniales del consumidor ante la cancelación o postergación de espectáculos masivos. En el plano de la Unión Europea, el estándar transversal de protección se encuentra estipulado en la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los derechos de los consumidores, la cual dispone en su articulado sustantivo el principio del reembolso íntegro de todas las sumas abonadas en un plazo máximo de catorce días naturales, mandatando expresamente el uso del mismo medio de pago empleado en la transacción inicial y prohibiendo la retención de cualquier tasa o recargo derivado de la gestión de devolución⁶. Esta normativa comunitaria se encuentra plenamente de acuerdo con legislaciones nacionales del continente como ocurre en España, país donde el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, consagra la nulidad de pleno derecho de aquellas estipulaciones que pretendan fragmentar el reembolso mediante el cobro de supuestos gastos de intermediación y extiende un régimen de responsabilidad solidaria aplicable tanto a las plataformas electrónicas tiqueteras como a las entidades organizadoras del espectáculo⁷.

En el ámbito regional latinoamericano, los ordenamientos jurídicos avanzados han implementado plazos taxativos y mecanismos resarcitorios explícitos para este segmento específico del mercado. Es así como la República del Perú promulgó la Ley N°32415, cuerpo legal que estatuye el marco normativo para la venta y devolución del costo de las entradas a conciertos, fijando la obligación para los organizadores y vendedores de efectuar el reembolso total de los boletos en un plazo perentorio de quince días hábiles contados desde la solicitud del consumidor ante cualquier evento cancelado, modificado o reprogramado de forma no consentida, disponiendo adicionalmente que los saldos financieros no reclamados transcurridos ciento veinte días calendario serán transferidos al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual para el financiamiento de fondos públicos de defensa del consumidor. De forma concordante, los Estados Unidos Mexicanos contemplan una severa protección en la Ley Federal de Protección al Consumidor, cuyo artículo 92 Bis determina el derecho irrenunciable de los usuarios a exigir la restitución del valor del boleto ante la no prestación de un servicio imputable al proveedor, aparejado a una compensación económica obligatoria que no puede ser inferior al veinte por ciento de lo pagado, complementado rigurosamente en su técnica por las adiciones normativas del artículo 7 Ter del mismo cuerpo legal que prohíben desglosar cargos por servicio, comisiones o

⁶ Unión Europea. Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los derechos de los consumidores. EUR-Lex. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:32011L0083>

⁷ Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Boletín Oficial del Estado. Disponible en: <https://boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>

conceptos accesorios ocultos al momento de visualizar el costo de la localidad, forzando la transparencia de la tarifa integral desde el inicio de la transacción virtual⁸.

IV. Ideas Matrices del Proyecto

El presente proyecto de ley tiene por objeto subsanar la indefensión de los consumidores mediante la introducción de una norma de temporalidad cierta e imperativa en la Ley N°19.496. Para ello, la iniciativa busca consagrar un plazo máximo e improrrogable de diez días hábiles para la restitución total de los fondos, mandar la completa automatización y gratuidad del proceso de reembolso, establecer por ley la responsabilidad solidaria directa entre la plataforma ticketera y los organizadores del evento, y sancionar la morosidad mediante la aplicación automática de las multas infraccionales y los intereses corrientes devengados hasta el día de la restitución efectiva.

Por las razones expuestas, los Senadores abajo firmantes venimos en presentar el siguiente:

PROYECTO DE LEY

Artículo Único. - Incorporase en el Párrafo 3° del Título II de la Ley N°19.496, cuyo texto refundido, coordinadas y sistematizado fue fijado por el Decreto con Fuerza de Ley N°3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, el siguiente artículo 12 E, nuevo:

"Artículo 12 E.- En caso de cancelación, suspensión, postergación o modificación sustancial de las condiciones esenciales de un espectáculo público o evento masivo, los proveedores de servicios de intermediación y venta de entradas, en conjunto con los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, estarán obligados a proceder a la devolución total de los montos pagados por los consumidores de forma oportuna. La devolución del dinero deberá efectuarse en un plazo máximo de diez días hábiles, contados desde la fecha de la comunicación oficial de la cancelación, suspensión o postergación del evento, o bien, desde que el consumidor manifieste su rechazo a la nueva fecha propuesta en caso de postergación.

Para los efectos del cumplimiento de esta obligación, el reembolso correspondiente se ejecutará de forma completamente gratuita y automática a través del mismo medio de pago empleado en la compra original, quedando estrictamente prohibido el cobro de tarifas por gestión de devolución o la exigencia de registros y solicitudes adicionales al usuario si sus datos ya constaren en la transacción original. Dicha devolución deberá comprender el 100% de las sumas abonadas, incluyendo de manera íntegra el precio nominal de la localidad, cargos

⁸ Ley Federal de Protección al Consumidor. Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. Disponible en: https://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/lfpc_ultimo_libro.pdf

por servicio, gastos de gestión e impuestos, declarándose nula de pleno derecho toda estipulación contractual en contrario.

En virtud de la responsabilidad directa consagrada en el artículo 43 de esta ley, tanto el proveedor intermediario como el organizador del espectáculo serán solidariamente responsables de observar este plazo, sin que les sea ejecutable oponer al consumidor disputas comerciales, liquidaciones pendientes o falta de transferencia de fondos mutuas para suspender la restitución. El retraso o incumplimiento de esta obligación transcurrido el plazo legal de diez días hábiles constituirá una infracción a las disposiciones de este artículo que será sancionada con las multas previstas en el artículo 24, devengando el saldo retenido los reajustes e intereses establecidos en el artículo 27 de esta ley hasta su pago efectivo, sin perjuicio de las correspondientes acciones civiles de reparación de perjuicios.”

Artículo Transitorio

Artículo Único Transitorio. - La presente ley entrará en vigencia a contar de los sesenta días siguientes a su publicación en el Diario Oficial, y se aplicará a todos los contratos celebrados y entradas enajenadas con posterioridad a dicha fecha. Los proveedores de servicios de intermediación y venta de entradas, en conjunto con los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, deberán adecuar sus plataformas informáticas y condiciones generales de contratación dentro del referido plazo.