

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR PATAGONIA LIVE SpA (FÉNIX ENTERTAINMENT CHILE) Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N°3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 56, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que aprueba el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores; la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022, ambas del SERNAC; la Resolución Exenta N° 357 de 2023 y la Resolución Exenta N° 64 de 2024 del SERNAC, que establecen su organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada uno de los centros de responsabilidad; la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo del 2024 que delega facultades que indica para la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC, entre otros; la Resolución Exenta RA N° 405/1117/2024 de 17 de octubre de 2024 del SERNAC; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1°. Que, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente "**SERNAC**", es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, representado judicial y extrajudicialmente por su Director Nacional, quien es, el Jefe Superior del Servicio.

2°. Que, mediante **Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo de 2024**, publicada en el Diario Oficial del 07 de mayo del mismo año, se delegó la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente "**PVC**", con independencia de la identidad, calidad jurídica o denominación del cargo de quien ejerza dicha función dentro de su respectivo ámbito de funciones, o en sus respectivos subrogantes, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC**.



3°. Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y artículo 54 H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye, la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios Colectivos, los que por su parte, tienen por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

4°. Que, según expresa el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 58 inciso 10°, del mismo cuerpo normativo, la gestión de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro del Servicio que, para estos efectos, es la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC**.

5°. Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes por lo que, es indispensable, que el proveedor señale expresamente su voluntad en participar en el mismo, dentro del plazo de **5 días hábiles administrativos**, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K, del mencionado cuerpo legal.

6°. Que, advierte que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, se inicia de oficio por el **Servicio Nacional del Consumidor** y se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor, según lo indicado en el considerando anterior, y lo rigen las normas de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y por el Reglamento aprobado por el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo y Difuso de los Consumidores, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021.

7°. Que, este procedimiento, se rige bajo determinados principios básicos que lo infunden y regulan, tales como: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y el estricto resguardo de la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

8°. Que, ha sido un hecho público y notorio, la suspensión intempestiva de las dos únicas fechas programadas para el desarrollo de los conciertos de la cantante colombiana "Shakira" denominado "**Las Mujeres Ya No Lloran World Tour**" el que, debía realizarse en el Estadio Nacional Julio Martínez Prádanos de la comuna de Ñuñoa, los días **2 y 3 de marzo de 2025**. Por lo anterior, las personas consumidoras, pagaron finalmente, por un servicio no



prestado, incurrieron en pagos y costos adicionales tanto para recibir su (s) entrada (s) como para poder asistir el día del respectivo concierto.

9°. Que, **PATAGONIA LIVE SpA (FÉNIX ENTERTAINMENT CHILE)**, en adelante e indistintamente, "el proveedor", Rol Único Tributario N° 76.860.711-7, representada legalmente por **don LUIS FERNANDO LANDA ESCALONA**, con domicilio en **RAÚL LABBÉ N° 12.613, OFICINA N°225, COMUNA DE LO BARNECHEA, REGIÓN METROPOLITANA**, a través de la ticketera **PUNTO TICKET SpA**, puso a la venta - a contar del día 8 de octubre de 2024 - las entradas para dicho evento musical, las que se agotaron por completo.

10°. Que, de lo señalado en los considerandos anteriores, se advierten eventuales incumplimientos a la normativa protectora de los derechos de los consumidores, a saber: **a)** Incumplimiento de las condiciones ofrecidas y contratadas; **b)** Cobro por servicios no prestados y **c)** falta de reparación e indemnización adecuada y oportuna en favor de los consumidores afectados.

11°. Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento corresponden a aquellos que se encuentran descritos precedentemente, y configuran una eventual vulneración y afectación a los derechos de los consumidores, a lo menos, prescritos en los artículos **3 e), 12 y 23, todos de la Ley N° 19.496**, y demás artículos que resulten pertinentes de la normativa vigente.

12°. Que, en virtud de los antecedentes que obran en esta repartición pública, el **SERNAC** ha considerado como vía idónea para solucionar la problemática de consumo que da cuenta la presente Resolución, el inicio de un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **PATAGONIA LIVE SpA (FÉNIX ENTERTAINMENT CHILE)**, en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

13°. Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el **SERNAC** persigue obtener la devolución, compensación, y/o indemnización que corresponda a los consumidores que hayan sido afectados por los hechos descritos en los **considerandos 8° al 10°** precedentes, 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, basándose, en elementos de carácter objetivo, debiendo así, el proveedor **PATAGONIA LIVE SpA (FÉNIX ENTERTAINMENT CHILE)**, acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios, para su análisis y calificación por parte de este Servicio, considerando asimismo, la adopción de medidas de cese de conducta, todo esto, en armonía con las menciones mínimas que contempla el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 que debería contener un eventual acuerdo, en el caso de prosperar la negociación.

14°. Que, conforme a lo previsto en el artículo 7° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección



del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, aprobado por el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial el 5 de febrero del año 2021, se requiere al proveedor **"informe acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos"**.

Asimismo, y según lo previsto en la misma disposición, a través de este acto administrativo, se insta al proveedor en referencia, en el evento de aceptar participar en el Procedimiento Voluntario Colectivo, a la entrega de una propuesta de solución que contemple, además de las medidas de cese de conductas, un modelo de cálculo de devoluciones, compensaciones, o indemnizaciones, por cada uno de los consumidores afectados, habida cuenta de los hechos descritos en los **considerandos 8° al 10°**, principalmente, y sin perjuicio de la circunstancia de considerar en la formulación de una propuesta, los aspectos mandatados en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y los principios formativos del procedimiento y de las normas protectoras de los derechos de los consumidores, especialmente la indemnidad del consumidor.

15°. Que, se deja expresa constancia que los reclamos de los consumidores que se encuentren relacionados con los hechos que comprende el procedimiento, que por este acto se apertura, no conforman únicamente, el universo de consumidores que deberá comprender el eventual Acuerdo. En consecuencia, se ha de considerar a dichos consumidores y a todos aquellos que correspondan, conforme a los grupos y subgrupos definidos en el respectivo Acuerdo, con independencia de la circunstancia de haber o no formulado un reclamo. Por lo anterior, lo previsto, es sin perjuicio de la compensación específica que se estime aplicable, por concepto de *"costo del reclamo"*.

16°. Que, en atención a todo lo señalado precedentemente,

RESUELVO:

1°. **DÉSE INICIO**, al Procedimiento Voluntario para la protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, con el proveedor **PATAGONIA LIVE SpA (FÉNIX ENTERTAINMENT CHILE)**, Rol Único Tributario **N°76.860.711-7**, representada legalmente por **don LUIS FERNANDO LANDA ESCALONA**, con domicilio en **RAÚL LABBÉ N° 12613, OFICINA N°225, COMUNA DE LO BARNECHEA, REGIÓN METROPOLITANA**, con con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente para los consumidores, respecto a los hechos indicados en el cuerpo de la presente Resolución, considerando por tanto, adecuadas devoluciones, compensaciones y/o indemnizaciones, considerando en su oportunidad, los antecedentes que puedan obrar en el procedimiento, la adopción de medidas de cese de la conducta, todo, conforme a lo prevenido en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2°. **TÉNGASE PRESENTE** que, el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de



5 días hábiles administrativos, susceptibles de prórroga, conforme lo previene el artículo 54 K de la Ley 19.496. Asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico para los efectos del artículo 54 R de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de lo prevenido respecto de la notificación de la presente Resolución. Deberá, además, precisar que no ha sido notificado de acciones colectivas conforme lo dispone el artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

3°. TÉNGASE PRESENTE que, el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil de la notificación de la presente Resolución, el que sólo podrá ser prorrogado por una vez, hasta por tres meses, por Resolución debidamente fundada.

4°. TÉNGASE PRESENTE que, el artículo 4° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores aprobado por el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021 establece que: *"Todos los plazos de días establecidos en este reglamento son de días hábiles administrativos, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, domingos y festivos"*. Y, respecto de los plazos de meses, señala: *"si el mes en que ha de principiar un plazo de meses constare de más días que el mes en que ha de terminar el plazo, se entenderá que expira el último día del mes de término de plazo. Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente"*.

5°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA que, de acuerdo al artículo 54 H inciso quinto, de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación a los proveedores de la Resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la resolución de término del mismo.

6°. TÉNGASE PRESENTE que, la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen, deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir en esta clase de procedimientos administrativos. Por lo anterior, en respuesta a la presente Resolución, el proveedor deberá individualizar al/los apoderado(s), acompañando el respectivo mandato e indicando a esta Subdirección, la cláusula (s) respectiva (s), en virtud de la (s) cual (es), consta expresamente la citada facultad para transigir, obligando por tanto, al mandante. Lo anterior, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496 y el artículo 11 inciso 2° del Reglamento precedentemente citado.

7°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA que, el **SERNAC** no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta Resolución.

8°. NOTIFÍQUESE, la presente resolución al proveedor, **PATAGONIA LIVE SpA (FÉNIX ENTERTAINMENT CHILE)**, Rol Único Tributario **N° 76.860.711-7**, representada legalmente por **don LUIS**



FERNANDO LANDA ESCALONA, con domicilio en **RAÚL LABBÉ N° 12613, OFICINA N°225, COMUNA DE LO BARNECHEA, REGIÓN METROPOLITANA**, en virtud de lo dispuesto en el artículo 9° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, esto es, por **carta certificada**, enviada al domicilio que sea de conocimiento del Servicio respecto del proveedor, entendiéndose practicada al tercer día hábil del despacho de correos, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

MILO ROJAS BONILLA
SUBDIRECTOR
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

MRB/cna

Distribución: (notificación por carta certificada)

- Dirección Nacional
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
- Oficina de Partes y Gestión Documental

