

Santiago, 10 de marzo de 2025

**Ant.**: Resolución Exenta N°129 de fecha 3 de marzo de 2025, emitida por la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, en cuya virtud se dispone el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo entre el proveedor Patagonia Live SpA (Fénix Entertainment Chile) y Servicio Nacional del Consumidor.

**Mat.**: Manifiesta de modo expreso su voluntad de someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo que indica.

Señor  
**Milo Rojas Bonilla**  
Subdirector de Procedimientos  
Extrajudiciales de Resolución de  
Conflictos Colectivos  
Servicio Nacional del Consumidor  
**Presente**

De nuestra consideración,

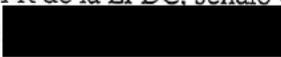
Por medio del presente, encontrándome dentro de plazo, y en representación de la sociedad **Patagonia Live SpA** (en adelante, "Fenix" o "el proveedor"), vengo en responder a la Resolución Exenta indicada en ANT, cual fuera notificada a esta parte por medio de correo electrónico con fecha 3 de marzo de 2025.

En virtud de dicho acto administrativo, el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC") ha ordenado el inicio de un Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC) en relación con la suspensión de los conciertos de la cantante Shakira, programados para los días 2 y 3 de marzo de 2025 en el Estadio Nacional Julio Martínez Prádanos, y su impacto en los consumidores que adquirieron entradas para dichos eventos. Al respecto, me permito manifestar lo siguiente:

1. Fenix reafirma su compromiso con el cumplimiento de las obligaciones adquiridas con los consumidores, ello en el marco de la producción de eventos artísticos y culturales de gran envergadura.
2. El proveedor ha actuado con apego a la normativa vigente y a los contratos celebrados con los distintos actores involucrados en la organización del evento, adoptando todas las medidas necesarias para su correcta ejecución.
3. No obstante, Fenix comprende las preocupaciones de los consumidores afectadas por la suspensión de los conciertos y manifiesta su disposición a analizar en conjunto con el SERNAC los mecanismos adecuados para abordar sus inquietudes.

Por lo anterior, y sin que ello signifique reconocimiento anticipado de responsabilidad de ninguna especie, se manifiesta de manera expresa, la voluntad de Fenix de participar del Procedimiento Voluntario Colectivo, en conformidad al artículo 54 K de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, "LPDC") y el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores.

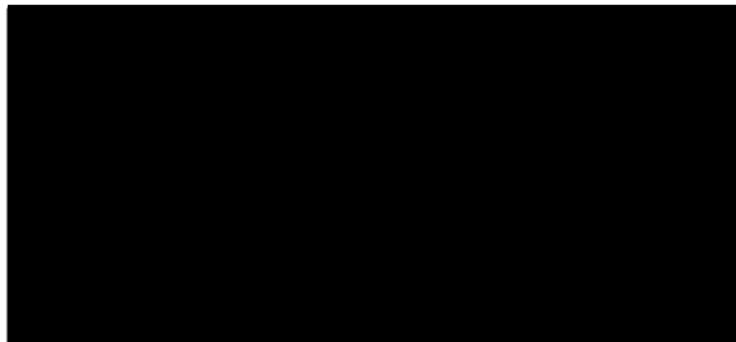
Lo anterior, con el propósito de explorar soluciones colaborativas que permitan responder a las eventuales afectaciones sufridas por los consumidores en relación con la suspensión de los eventos en cuestión.

Para efectos de lo dispuesto en el artículo 54 R de la LPDC, señalo como direcciones o casillas de correo electrónico las siguientes: 

Por otra parte, me permito precisarle que Fenix no ha sido notificada de acciones colectivas conforme lo dispone el artículo 54 H de la LPDC, en relación con los hechos indicados en la Resolución de ANT.

Finalmente, acompaño copia de mi personería para representar a Patagonia Live SpA en esta presentación.

Sin otro particular, le saluda atentamente,



pp. Patagonia Live SpA