

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

DISPONE EL TÉRMINO FRACASADO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO APERTURADO, CONFORME A LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 129/2025 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; y

CONSIDERANDO:

1. Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, **"Procedimiento Voluntario Colectivo"** o **"PVC"**, es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2. Que, los Procedimientos Voluntarios Colectivos, se rigen bajo determinados principios básicos que los 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 a los procedimientos establecidos por la normativa.

3. Que, mediante **Resolución Exenta N° 183 de fecha 27 de marzo de 2024**, publicada en el Diario Oficial el día 7 de mayo del mismo año, se delegó, la facultad de dictar las resoluciones que declaran el término 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.

4. Que, con fecha **3 de marzo de 2025**, esta Subdirección, dictó la **Resolución Exenta N° 129**, mediante la cual, dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor, **PATAGONIA LIVE SpA (FÉNIX ENTERTAINMENT CHILE)**, en adelante e indistintamente, "**el proveedor**", con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente, respecto de las conductas y eventuales incumplimientos que habrían afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores, todo lo cual, se describió detalladamente en la citada resolución y que, para todos los efectos legales y procesales pertinentes, se dan por expresamente reproducidos en este acto administrativo.

5. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, en adelante e indistintamente, "**LDPC**", el proveedor antes individualizado, con fecha **10 de marzo de 2025**, manifestó oportunamente y por escrito, su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

6. Que, con fecha **18 de marzo de 2025**, el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante e indistintamente, "**el SERNAC**" y **PATAGONIA LIVE SpA (FÉNIX ENTERTAINMENT CHILE)**, iniciaron la etapa de audiencias a las cuales, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, comparecieron los apoderados del proveedor con facultades para transigir.

7. Que, en virtud del artículo 54 M inciso 1° de la Ley N° 19.496, esta Subdirección con fecha **19 de marzo de 2025**, requirió al proveedor información y/o antecedentes con el propósito de determinar el universo de consumidores afectados y los montos de las compensaciones e indemnizaciones que procedieren para aquellos. Dicho requerimiento no fue respondido por el proveedor.



8. Que, de igual forma como se señaló en la **Resolución Exenta N° 129 de 2025** la que, como se ha señalado, aperturó el PVC y en respecto de la cual, el proveedor manifestó voluntariamente su decisión de participar en el mismo, durante las distintas audiencias realizadas en el marco del PVC, se reiteró al proveedor la necesidad de dar cuenta de las compensaciones que se dispondrían en favor de las personas consumidoras que resultaron afectadas por la suspensión intempestiva de los conciertos de la cantante colombiana "Shakira" denominado "**Las Mujeres Ya No Lloran World Tour**" que debía realizarse en el Estadio Nacional Julio Martínez Prádanos de la comuna de Ñuñoa, los días **2 y 3 de marzo de 2025**. A su respecto, y en el estado actual del procedimiento, no se evidenció disponibilidad por parte del proveedor.

9. Que, en el contexto de lo señalado en el considerando anterior, el SERNAC hizo presente al proveedor, la finalidad y los principios que deben movilizar a los Procedimientos Voluntarios Colectivos los que, se encuentran descritos en los **considerandos N° 1 y N° 2** precedentes. Adicionalmente, se expresó al proveedor, que la norma del artículo 54 P de la Ley N° 19.496 dispone los aspectos que debe integrar un eventual acuerdo en el marco de los PVC, entre ellos, lo dispuesto en los numerales del inciso 2° del referido artículo, a saber: "(...) 2. *El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda (...)*" y "(...) 3. *Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados(...)*". En otras palabras, la propuesta de solución de los proveedores deben ser capaz de abordar a través de elementos de carácter objetivo, una reparación en términos tales, que permitan desprender de la misma, la integración del "**principio de indemnidad del consumidor**" conjuntamente con el concepto de proporcionalidad considerando para ello, las distintas hipótesis de afectaciones que se pudieron provocar en las personas consumidoras, con ocasión de los hechos que motivaron la apertura del PVC, lo cual en la especie, no se evidenció por parte del proveedor.

10. Que, en consecuencia, pese a los reiterados esfuerzos desplegados por esta Agencia Pública, el administrado incumbente ha manifestado no estar en condiciones, en el estado actual del procedimiento, de presentar compensaciones en el PVC en referencia. En consecuencia, el SERNAC advierte que lo expuesto por el proveedor, en las audiencias del PVC, no permitiría dar por cumplido los elementos mínimos para transitar a un futuro acuerdo en el sentido legal antedicho, en cumplimiento de los principios fundantes de los PVC, y los derechos de los cuales son los consumidores titulares.

11. Que, en este orden de ideas, y al no existir de parte del proveedor una propuesta de solución que integre el principio de indemnidad - con todos los alcances y dimensiones relacionadas con las afectaciones que, por la suspensión intempestiva de los conciertos precedentemente identificados, debieron sufrir las personas consumidoras, esta Subdirección estima que, atendido a lo que se ha venido indicado,



mantener la sustanciación del procedimiento sin considerar por parte del proveedor, la circunstancia de abordar íntegra y suficientemente los elementos mínimos y necesarios para los efectos de un eventual acuerdo, en el sentido legal exigible, se hace inviable la prosecución de este procedimiento y asimismo, de un futuro acuerdo.

12. Que, la **facultad de no perseverar en un Procedimiento Voluntario Colectivo**, se encuentra consagrada en el **inciso 2° del artículo 54 K de la Ley N° 19.496** y, para el caso en referencia, en el **artículo 16 N° 2 letra b)** 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, en adelante e indistintamente, **"Reglamento PVC"**.

En dicho sentido, el citado artículo 54 K, inciso 2° de la **LDPC**, dispone: "(...) **Por su parte, el Servicio podrá no perseverar en el procedimiento en cualquier momento, fundando su decisión.** Estas circunstancias serán certificadas por el Servicio en la resolución de término respectiva." (énfasis agregado) y, por su parte, el artículo 16 N° 2 letra b) del Reglamento PVC, dispone: "Artículo 16.- Término del procedimiento.

El procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores terminará por las siguientes causales:

2. Término fracasado: Aquel que concluye en virtud de alguna de las siguientes circunstancias:

b) En aquellos casos que el Servicio Nacional del Consumidor, fundadamente, o el proveedor involucrado hayan expresado su voluntad de no perseverar en el procedimiento, conforme al artículo 54 K inciso segundo de la ley precitada."

13. Que, en razón de lo expuesto en los considerandos precedentes, que se traducen en el alejamiento de posiciones entre esta repartición pública y el proveedor, el SERNAC **ejercerá su facultad de no perseverar** en este Procedimiento Voluntario Colectivo, ello por cuanto, pese a los esfuerzos desplegados por esta Subdirección, el administrado incumbente ha manifestado, en el estado actual del procedimiento, no estar en condiciones de presentar compensaciones en el PVC en referencia de manera tal de permitir dar por cumplido los elementos mínimos para avanzar en aras de un eventual acuerdo, en cumplimiento de los principios fundantes de los PVC, como es, el de indemnidad del consumidor relacionado por cierto, con el derecho básico e irrenunciable que le asiste a los consumidores y que se encuentra expresamente consagrado en el artículo 3 inciso 1° letra e) de la LPDC y en el artículo 1° N° 1 del Reglamento PVC esto es, el derecho a la reparación e indemnización.

14. Que, es deber de la Administración velar por el empleo razonable de los recursos públicos, tanto materiales como



jurídicos, en aras a privilegiar la sustanciación de procedimientos en que existan, a lo menos, indicios de éxito de los mismos y que, en definitiva, concluyan o existan expectativas en orden a concluir favorablemente en beneficio del universo de consumidores afectados, todo lo cual, no se evidencia en el presente procedimiento, y obliga por tanto, a este Servicio Público, a adoptar una decisión eficiente del punto de vista de la protección de los derechos de los consumidores, y de esa manera, dar cumplimiento a la función pública encomendada, motivo por el cual, tal como se indicó en los **considerandos 12 y 13** del presente acto administrativo, este Servicio, ejercerá su derecho a no perseverar en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, circunstancia que se certificará en lo resolutivo, conforme al **inciso 2° del artículo 54 K de la Ley N° 19.496** y, para el caso en referencia, en el **artículo 16 N° 2 letra b)** del citado Reglamento.

15. Que, todo lo anterior impide la continuación de la sustanciación del Procedimiento Voluntario Colectivo conforme a un recto ejercicio de la función pública del SERNAC, y por tanto, motiva la adopción de decisiones responsables para la debida protección de los consumidores y, adicionalmente, resguardando la integración de los principios propios del procedimiento en cuestión, los que, dicho sea de paso, se encuentran expresamente consagrados en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, y en el artículo 1° del Reglamento PVC.

16. En consideración a todo lo precedentemente expuesto;

RESUELVO:

1. DECLÁRASE EL TÉRMINO FRACASADO del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado por **Resolución Exenta N° 129 de fecha 3 de marzo de 2025**, 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° 12.613, OFICINA N°225, COMUNA DE LO BARNECHEA, REGIÓN METROPOLITANA**, circunstancia que, conjuntamente con la facultad de no perseverar expresada en los **considerandos 12 y 13** del presente acto administrativo, se certifican en este acto, conforme a lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 54 K de la Ley N° 19.496 y, del artículo 16 N° 2 letra b) y 18 del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores.

2. TÉNGASE PRESENTE que la impugnación de la presente resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

3. NOTIFÍQUESE al proveedor, **PATAGONIA LIVE SpA (FÉNIX ENTERTAINMENT CHILE)**, la presente



resolución, **por correo electrónico**, conforme lo establece el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

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

MRB/cna/ivt

Distribución: (notificación por correo electrónico)

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

