

Eventos masivos y la protección al consumidor

MINUTA DE TRABAJO N°14
Mayo 2025



Observatorio de Consumidores en Políticas Públicas

Eventos masivos y la protección al consumidor

El pasado 20 de marzo se ingresó el proyecto de ley que busca modificar la ley sobre protección a los consumidores para establecer una compensación económica obligatoria y automática para consumidores afectados por la suspensión de espectáculos masivos. Actualmente, la potestad del SERNAC en esta materia es la fiscalización preventiva de productoras y empresas de venta de entradas, sin embargo esto no ha sido suficiente.

Entre los ejemplos destacados de graves vulneraciones a los derechos del consumidor, se encuentra el concierto de Daddy Yankee el año 2022 que presentó un “caos organizativo[.] que puso en riesgo a decenas de miles de espectadores” (Contreras, 2022). Así también, un caso destacado fue el del festival de K-pop Music Bank que se suspendió a mitad del show, donde la productora NoiX no contaba con las condiciones necesarias para resguardar la seguridad tanto de los artistas como de los asistentes ante las condiciones climáticas previstas (CNN, 2022; Vega, 2022).

Ante la cancelación, suspensión o reagendamiento de eventos masivos surge la necesidad de regular de mejor manera a las productoras de estos eventos, puesto que ha habido un aumento importante tanto del número de shows como de tickets vendidos de este tipo de eventos, a nivel nacional: “la cantidad de entradas comercializadas en 2022 es un 82% superior a los registrados en 2019 [pre-pandemia]” (Coloma et al., 2023, p.16).

En este sentido, ante el crecimiento exponencial de la industria del entretenimiento, este proyecto se posiciona como una forma de corregir las deficiencias existentes en cuanto a protección de derechos del consumidor a través del establecimiento de “una obligación de compensación que quede claramente establecida en la legislación, tal como se encuentra regulado en otras áreas, como el transporte aéreo” (Cámara de Diputadas y Diputados de Chile, 2025), en lo que refiere a compensación como una forma de resolución directa del problema, sin requerir algún tipo de acción judicial.

El proyecto indica los siguientes montos compensatorios:

- a) Dos unidades de fomento, cuando la suspensión, cancelación o reprogramación se comunique con menos de 72 horas de anticipación al evento.
- b) Cuatro unidades de fomento, cuando la suspensión, cancelación o reprogramación se comunique con menos de 48 horas de anticipación al evento.
- c) Seis unidades de fomento, cuando la suspensión, cancelación o reprogramación se comunique con menos de 24 horas de anticipación al evento.

Si bien es importante apoyar y fomentar el avance de la industria cultural, se debe tener en cuenta las necesidades y riesgos a los que están expuestos los consumidores de este tipo de eventos. El proyecto presentado, en general, sería un buen avance para garantizar que las productoras se comprometan y estén preparadas para los escenarios adversos que puedan presentarse a la hora de realizar los eventos. Sin embargo, en este proyecto podría sumarse otro tipo de regulaciones como lo es la transparencia en la venta de entradas, responsabilidad por fallas en la experiencia, regulación del mercado secundario de entradas, mejora en la fiscalización y sanción.

Referencias bibliográficas

- Cámara de Diputadas y Diputados de Chile. (2025). Boletín N.º 17428-03: Modifica la ley N° 19.496 para establecer una compensación económica automática en favor de consumidores afectados por la suspensión, cancelación o reprogramación de espectáculos masivos [Proyecto de ley]. <https://www.camara.cl/legislacion/ProyectosDeLey/tramitacion.aspx?prmID=18064&prmBOLETIN=17428-03>
- CNN (14 de noviembre, 2022). Productora Noix publica comunicado tras caos en Music Bank Chile: “Se llevó a cabo desde su inicio con éxito”. CNN Chile. https://www.cnnchile.com/pais/noix-comunicado-caos-music-bank-chile-inicio-exito_20221114/
- Coloma, B., Dañobeitia, C. y Mujica, F. (2023). Caracterización de la industria del espectáculo 2023. Observatorio digital de la música chilena.
- Contreras, E. (28 de septiembre, 2022). Desastre total: show de despedida de Daddy Yankee puso en riesgo a decenas de miles de personas. Bio bio Chile. <https://www.biobiochile.cl/noticias/artes-y-cultura/musica/2022/09/28/desastre-total-show-de-despedida-de-daddy-yankee-puso-en-riesgo-a-decenas-de-miles-de-personas.shtml>
- Vega, C. (12 de noviembre, 2022). Cancelan definitivamente festival 'Music Bank' por fuerte lluvia. Bio bio Chile. <https://www.biobiochile.cl/noticias/artes-y-cultura/musica/2022/11/12/cancelan-definitivamente-festival-music-bank-por-fuerte-lluvia.shtml>



ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

