



**SERNAC tras la cancelación del concierto de Shakira:**

## Ofició a productora y buscarán compensaciones por perjuicios

**El Servicio ha solicitado que, en un plazo máximo de 10 días, la productora y la tiquetera informen de las compensaciones.**

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ha iniciado acciones ante la suspensión de último minuto del concierto de Shakira en Santiago, un hecho que afectó a miles de consumidores que adquirieron sus entradas con anticipación y que, en muchos casos, viajaron desde otras regiones e incluso desde el extranjero para asistir al evento.

La cancelación del show, originalmente programado para el 2 de marzo en el Estadio Nacional, dejó a los asistentes sin información clara y sin respuestas inmediatas sobre la devolución de su dinero y posibles compensaciones. Frente a esta grave situación, **SERNAC ha oficiado tanto a la productora Fénix Entertainment como a la tiquetera Puntoticket para exigir explicaciones** y determinar las acciones que permitan resarcir a los consumidores afectados.

Hasta el envío de este comunicado, no existían certezas de la realización del concierto programado para el día lunes 3 de marzo. En caso de que este también sea cancelado, SERNAC tomará las mismas acciones que

en el caso del evento del día de hoy.

En definitiva, el Servicio ha solicitado que, en un plazo máximo de 10 días, la productora y la tiquetera informen sobre cómo abordarán las compensaciones.

Toda la información disponible indica que no se trató de una cancelación por fuerza mayor, sino de fallas en la planificación y ejecución del evento, lo que configura un posible incumplimiento de los derechos de los consumidores.

Según la declaración oficial de Fénix Entertainment, la cancelación se debió a problemas en el suelo donde debía instalarse el escenario, lo que impedía el correcto desarrollo del concierto. Sin embargo, este tipo de inconvenientes debieron ser previstos con anticipación, ya que la seguridad del evento y el cumplimiento de las condiciones contratadas son responsabilidad de la productora y organizadores.

Desde SERNAC, se ha iniciado una investigación y se han activado coordinaciones con la Seremi de Salud de la Región Metropolitana y la Delegación Presidencial Metropolitana, además de los oficios de fiscalización ya enviados a la productora y la tiquetera.

**LLAMADO DEL SERNAC A FORMALIZAR RECLAMOS:**

El Servicio recuerda que los consumidores tienen derecho a recibir información veraz y oportuna sobre los

servicios que contratan, así como a ser compensados cuando estos no se cumplen.

En este caso, los afectados pueden exigir:

\*Devolución del dinero pagado por las entradas.

\*Compensación por los perjuicios económicos adicionales, como pasajes, hospedajes y otros gastos en los que incurrieron para asistir al evento.

Así, SERNAC llama a todas las personas afectadas a ingresar su reclamo en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl), detallando y adjuntando comprobantes que den cuenta de:

\*Monto pagado por las entradas.

\*Cantidad de personas afectadas por cada compra.

\*Gastos adicionales (transporte, alojamiento, alimentación, etc.).

\*Otros perjuicios sufridos a raíz de la cancelación.

Con todo lo anteriormente mencionado, el Servicio tomará acciones contra quienes sean los responsables y buscará las justas compensaciones a las que tienen derecho las personas que no pudieron asistir al concierto. El mecanismo colectivo aún está en evaluación, pero ya sea un Procedimiento Voluntario Colectivo o una Demanda Colectiva, el objetivo será encontrar compensaciones suficientes y oportunas.