

SERNAC PRESENTÓ DEMANDA COLECTIVA EN CONTRA DE NOIX DREAMERS POR INCUMPLIMIENTOS DURANTE FESTIVAL DE K-POP "MUSIC BANK"

- **El Servicio busca que la productora compense a los consumidores afectados por la cancelación parcial del espectáculo.**
- **Esta acción legal se adopta luego que la empresa no presentara una propuesta satisfactoria de compensación para los consumidores afectados, en el marco de un Procedimiento Voluntario Colectivo.**
- **El SERNAC recibió más de 11.500 reclamos de los consumidores afectados.**

El SERNAC presentó una demanda colectiva en contra de la productora Noix Dreamers SpA y en contra de la ticketera "Ticketmaster Chile SpA, para que indemnizen y/o compensen a todos los consumidores afectados por la cancelación parcial del evento "Music Bank", tras la lluvia que cayó en Santiago el día 12 de noviembre de 2022, y que había sido previamente anunciada.

El Servicio adoptó esta acción, luego que la productora no entregara una propuesta satisfactoria de compensación para los consumidores afectados, en el marco de un Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC), previamente iniciado.

Cabe consignar que tras recibir más de 11.500 reclamos de los consumidores en Chile y en el exterior, el Servicio ofició y posteriormente citó a declarar al representante legal de la empresa para que explicara lo sucedido.

El Director Nacional del SERNAC, Andrés Herrera, indicó en la demanda que los consumidores tienen derecho a recibir el servicio por el que pagaron y en las condiciones ofrecidas. Si eso no ocurre, las empresas deben responder y compensar a quienes se ven afectados por dichos incumplimientos.

En este sentido, la autoridad recalcó que las empresas deben ser profesionales en la prestación de sus servicios, lo que implica que cumplan con todas las condiciones ofrecidas previamente a los asistentes, incluyendo artistas, horarios, ubicaciones, entre otros aspectos relevantes, tomando las medidas de organización y planificación necesarias. Todo lo anterior, no ocurrió durante el festival de K-Pop "Music Bank" realizado en el estadio Monumental.

El pasado 12 de noviembre y debido a la lluvia que había sido previamente anunciada, la productora decidió cancelar el evento, por lo que los asistentes pudieron presenciar la mitad del espectáculo, ya que se presentaron sólo tres bandas de las seis que se habían anunciado.

Para el SERNAC, la productora Noix incumplió una serie de obligaciones que están expresamente establecidas en la Ley del Consumidor.

Por ejemplo, no cumplió con su deber de profesionalidad al no haber previsto ni adoptado medidas de seguridad oportunas, eficientes y eficaces durante el inicio, desarrollo y cancelación del concierto, lo que incluye la protección de la salud y el deber de evitar riesgos que pudiesen afectar la integridad física y psíquica de los consumidores.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Tampoco realizó las gestiones pertinentes para garantizar la continuidad del concierto y que todos los artistas comprometidos se presentaran en condiciones de seguridad. Se consigna además que la lluvia no puede considerarse una justificación en este caso, debido a que esta condición climática se había anunciado con varios días de anticipación.

El Servicio consideró, además, que Noix incurrió en una serie de incumplimientos en las condiciones ofrecidas a los asistentes relativas a la vista o cercanía del escenario que se aseguraba conforme al ticket adquirido y la ubicación ofrecida. Además, se detectaron colapsos en los baños y en los lugares para comprar alimentos, afectando la calidad del servicio recibido de parte de los asistentes.

El SERNAC buscará las compensaciones según el grado de afectación provocado a los consumidores. Por ejemplo, a quienes asistieron al evento e incurrieron en gastos adicionales, esto es, servicios de hotel, pasajes aéreos o terrestres, alimentación, deberán ser compensados por todos esos gastos.

También la demanda considera a aquellos consumidores que, frente a la falta de medidas adoptadas, se vieron obligados a situarse en ubicaciones y/o localidades que no les correspondían, según el ticket adquirido.

Asimismo, contempla a quienes sufrieron una afectación a su integridad psíquica y física debido a la falta de medidas de seguridad, por ejemplo, asistentes que padecieron crisis de pánico, fueron aplastados u otro tipo de daño físico.

Adicionalmente, la productora, con la acción del SERNAC, se expone a multas que pueden llegar hasta las 1.500 UTM, esto es, cerca de \$93 millones por haber infringido diversas normas de la Ley del Consumidor.

Por otra parte, el 22 de enero pasado, el SERNAC fiscalizó el concierto del grupo K-pop NCT 127, que trajo la productora Noix, siendo la primera acción de este tipo de un espectáculo masivo en 2023, donde se aplicó un modelo preventivo.

