

EX TENISTA FERNANDO GONZÁLEZ COLABORA VOLUNTARIAMENTE ANTE EL SERNAC EN INVESTIGACIÓN POR SUSPENDIDA GIRA

- **El SERNAC citó a declarar al representante legal de la productora Kamada y ticketera "Ticketportal", Leonardo Viera Bustos, para que durante estos días entregue todos los antecedentes relacionados a la no devolución de los dineros correspondientes.**
- **Originalmente, se consideraron 11 fechas entre febrero y mayo de 2023. No obstante, sólo se llevaron a cabo dos eventos: en Coquimbo y Viña del Mar. Las restantes, previstas en diversas ciudades como Talca, Concepción, Temuco y Santiago, fueron canceladas.**
- **El Servicio registra más de 100 reclamos de consumidores que no recibieron la devolución de su dinero.**
- **Recordemos que la Ley del Consumidor establece que, ante la cancelación de un espectáculo, el cambio de las condiciones contratadas u otros incumplimientos, los consumidores tienen derecho a que se devuelva todo lo pagado, incluyendo el cargo por servicio. Si eso no ocurre, las empresas deben responder.**
- **Si el representante de la empresa no se presenta a declarar, el SERNAC puede tomar las acciones que correspondan, incluso, solicitar a la justicia su arresto hasta su comparecencia.**

Con el objetivo de aportar la mayor cantidad de antecedentes en la investigación que lidera del SERNAC, por la suspendida gira "Gracias Chile" de Fernando González, el ex tenista entregó su declaración en el Servicio fiscalizador.

"Me he presentado de forma voluntaria para colaborar y así empatizar con las víctimas de esta situación", recalcó el triple medallista olímpico y reconoció: "Han sido momentos súper difíciles, tanto para ellos como para mí. Lo primero que debe ocurrir es que obtengan el reembolso de los tickets que pagaron".

Por su parte, el Director Nacional del SERNAC, Andrés Herrera, señaló que "como SERNAC no toleraremos acciones que atenten contra la dignidad de los consumidores, como en este caso, donde han tenido que esperar meses a la productora y ticketera sin cumplir con la obligación básica de reembolsar el dinero cuando no se prestaron los servicios acordados".

Citación a declarar

El evento organizado por la productora Kamada Live, para despedir la carrera profesional del deportista, originalmente, consideró 11 fechas entre febrero y mayo de 2023. No obstante, sólo se llevaron a cabo dos eventos: en Coquimbo y Viña del Mar. Las restantes, previstas en diversas ciudades como Talca, Concepción, Temuco y Santiago, fueron canceladas, sin la devolución del dinero correspondiente; debido a diferencias entre ambas partes.

Kamada, por su parte, indicó que, hasta el 23 de abril de 2023, los consumidores debían llenar un formulario para la devolución del dinero, situación que no se concretó.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Por ello, el SERNAC citó a declarar al representante legal de la productora y ticketera "Ticketportal", Leonardo Viera Bustos, para que durante estos días entregue todos los antecedentes relacionados a la no devolución de los dineros correspondientes a las entradas del suspendido evento.

Con esta diligencia el Servicio, además, pretende obtener respuesta a una serie de interrogantes relacionadas con las diversas falencias detectadas, por ejemplo, la no respuesta oportuna hacia los consumidores mediante los canales de atención de la empresa ni tampoco indemnizarlos por los daños causados por dichos incumplimientos.

Por lo que está gestión tiene como objetivo, que el representante legal Leonardo Viera Bustos, -quien es el mismo en ambas empresas-, informe de las soluciones que entregará para los consumidores afectados.

Es importante señalar que el SERNAC tiene la facultad de citar a declarar a representantes legales, administradores, asesores y dependientes de entidades fiscalizadas, así como a cualquier persona con conocimiento de hechos relevantes para un procedimiento.

Si el citado no comparece sin justificación válida, el SERNAC puede solicitar su arresto ante el juzgado de policía local competente quien puede ordenar su detención hasta que se presente, como ha sido [ratificado por los tribunales de justicia](#).

Antecedentes

Según los antecedentes del SERNAC, desde el año 2023 hasta la fecha, el Servicio ha recibido 110 reclamos donde los consumidores señalan que pagaron para presenciar el evento y, al solicitar la devolución del dinero, no reciben respuesta por parte de la productora Kamada ni tampoco de ticketera "Ticketportal".

En su momento, el precio de las entradas variaba desde \$20.000 hasta \$130.000. Esta última incluía, entre otras cosas, una exhibición exclusiva que permitiría a las personas conocer al tenista.

Derechos en espectáculos

El Director Nacional del SERNAC, Andrés Herrera, afirmó que "hacemos un llamado a las y los artistas, y en general a quienes requieran producir eventos, que busquen y suscriban contratos con productoras que den garantías de seriedad y responsabilidad. Porque acá lo que está en juego siempre, es que las y los consumidores, en este caso, asistentes a eventos, puedan pasar una muy mala situación y sufrir perjuicios si es que una productora no actúa de manera profesional".

"Lamentamos profundamente el tiempo que han debido esperar los consumidores, y nos gustaría poder contar con mayores herramientas para poder solucionar estos casos de manera rápida y efectiva. Eso podría ser posible, por ejemplo, si la respuesta a los reclamos fuera obligatoria y teniendo facultades para sancionar a las empresas. Hay un proyecto de ley que se está discutiendo actualmente en el Congreso que propone entregarle al SERNAC esas facultades, por lo que hacemos un llamado a los parlamentarios a aprobar la idea de legislar" recalzó la autoridad.

Tras la declaración del representante, se evaluarán los mecanismos más adecuados para proteger a los consumidores, considerando la posibilidad de iniciar un



