

## EXTRACTO

El **4º Juzgado Civil de Santiago (“4º JCS”)**, en el juicio colectivo Rol **C-4966-2025**, caratulada **“Servicio Nacional del Consumidor/Punto Ticket S.A”**, al cual se acumuló el juicio colectivo Rol **C-9010-2025**, caratulada **“Asociación de Consumidores FOJUCC con Patagonia Live SpA”** del **21º Juzgado Civil de Santiago (“21º JCS”)**, ha ordenado por resolución de fecha 2 de abril de 2026, a publicar un aviso que informe a los consumidores que puedan considerarse afectados por la conducta de los proveedores demandados en ambas causas acumuladas, a fin de que comparezcan ante el 4º JCS a hacerse parte o hagan reserva de sus derechos. En cumplimiento de lo mandatado por el tribunal, y conforme lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley N° 19.496 que sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (“LPDC”), se informa lo siguiente:

- a) Tribunal que declaró admisible la demanda:** el 4º JCS y el 21º JCS, respectivamente.
- b) Fecha de la resolución que declaró admisible la demanda:**
- (i) **Rol C-4966-2025 del 4º JCS:** 13 de mayo de 2025.
  - (i) **Rol C-9010-2025 del 21º JCS:** 9 de julio de 2025.
- c) Demandantes.**
- (i) **Rol C-4966-2025 del 4º JCS:** Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”), R.U.T. N° 60.702.000-0, representado legalmente por su Director Nacional, don Andrés Eugenio Herrera Troncoso, C.N.I. N° 11.477.813-3, abogado, ambos domiciliados en Agustinas N° 1336, piso 3, comuna y ciudad de Santiago.
  - (ii) **Rol C-9010-2025 del 21º JCS:** Asociación de Consumidores FOJUCC (“FOJUCC”), RUT 65.961.970-9, representada legalmente por don Pablo Rodríguez Arias, C.N.I. N° 16.328.370-0, egresado de derecho, ambos domiciliados en calle Mujica N° 99, departamento 2906, comuna de Ñuñoa.
- d) En ambas causas los demandados son:**
- (i) **PATAGONIA LIVE SpA**, sociedad por acciones cuyo objeto social es la producción por cuenta propia o ajena de espectáculos y eventos públicos y privados, artístico, culturales y musicales, entre otros, rol único tributario N° 76.860.711-7, representada legalmente por su gerente general, don Luis Fernando Landa Escalona, C.N.I. N° 13.915.081-3, se desconoce profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Raúl Labbé N° 12613, oficina 225, comuna de Lo Barnechea, ciudad de Santiago
  - (ii) **PUNTO TICKET SpA** sociedad por acciones de giro comercial de venta y distribución de tickets para eventos y espectáculos, rol único tributario N° 76.510.420-3, representada legalmente por don Danton Viñales Gómez, C.N.I. N° 12.940.147-8, se desconoce profesión u oficio y/o por don Paulo Atienza Yañez, C.N.I. N° 10.663.957-9, se desconoce profesión u oficio, todos domiciliados en Av. Alonso de Córdova N° 5320, piso 20º, oficina 2001, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago.
- e) Acumulación:**
- Mediante resolución de fecha 12 de noviembre de 2025, dictada por el 4º JCS en la causa rol C-4966-2025, confirmada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, se ordenó la acumulación a dicho proceso de la causa rol C-9010-2025 del 21º JCS. En

mérito de lo anterior, la tramitación de ambos juicios colectivos continuará ante el 4ºJCS, bajo el rol C-4966-2025.

**f) Hechos y peticiones:**

(i) Ambas demandas se fundan en la cancelación intempestiva del evento denominado “Las Mujeres ya no lloran World Tour” de la cantante Shakira, que estaba programado para los días días domingo 2 y lunes 3 de marzo de 2025 en el Estadio Nacional de Santiago, al verificarse infracciones a la LPDC con dicho motivo.

(ii) En la demanda de SERNAC, tramitada ante el 4º JCS, se solicitó: **1.** Declarar admisible la demanda colectiva, por cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 52 de la Ley N° 19.496 y, en consecuencia, conferir traslado a la demandada por el plazo de diez días fatales para contestar la demanda, conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del citado artículo. **2.** Se declare la responsabilidad infraccional de la demandada por la vulneración de los artículos 3 inciso primero letra b) y e), artículo 12 y 23 inciso primero de la LPDC y, por consiguiente, condenarla al máximo de las multas que establece la LPDC o en lo que SS. estime procedente en su oportunidad, por cada una de las infracciones que da cuenta la demanda, y por cada uno de los consumidores afectados, según lo dispone expresamente el artículo 53 C de la misma ley y se especifica en los numerales siguientes. **3.** Que, para determinar el monto de las multas, en virtud del artículo 24 de la Ley N° 19.496, S.S aplique a las demandadas las circunstancias agravantes consistentes en las letras b) y c) de la norma citada, por haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores y haber dañado la integridad psíquica de los mismos; o las que a su criterio procedan en este caso, y sin perjuicio de las demás que esta parte se reserva su determinación y prueba para la etapa procesal pertinente. **4.** Que, se condene a las demandadas a restituir el precio íntegro de las entradas adquiridas para los conciertos de Shakira programados para el 2 y 3 de Marzo de 2025 en el Estadio Nacional a todos los consumidores que no las utilicen en los días 4 y 5 de abril en el Parque del Estadio Nacional. **5.** Que, se condene a las demandadas a indemnizar a los consumidores que se vieron afectados por el cambio en los términos y condiciones, sin embargo, decidieron utilizar sus entradas para las nuevas fechas programadas. **6.** Que, se condene a las demandadas a la restitución del valor de seguro pagado a través de la plataforma dispuesta por Punto Ticket. **7.** Que, se condene a las demandadas a la restitución del transporte vmove pagado a través de la plataforma dispuesta por Punto Ticket. **8.** Que, se condene las demandadas a pagar a título de indemnización de perjuicios, todos los daños patrimoniales -alojamiento, transporte, alimentación, costo del reclamo entre otros- y morales causados a los consumidores, a consecuencia de los hechos, conductas e incumplimientos de los proveedores expuestos en esta demanda. **9.** Que, de acuerdo al artículo 53 C letra c) de la Ley N° 19.496, se aumente en un 25% el monto de la indemnización de perjuicios a que se condene a las demandadas para cada caso, a título de daño punitivo, por concurrir, al menos, tres de las circunstancias agravantes a que se refiere el inciso 5º del artículo 24 de la LPDC. **10.** Condenar a las demandadas al pago de cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, por las reglas generales, con ocasión de los perjuicios causados a los consumidores por las conductas e incumplimientos en los que han incurrido los proveedores demandados, según lo expuesto en el cuerpo de esta presentación. **11.** Determinar en la sentencia definitiva, y para los efectos señalados en los números

anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por las demandadas, pudiendo considerar aquellos señalados en la demanda a modo ilustrativo. **12.** Ordenar que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inciso del artículo 53 C en los casos en que las demandadas cuenten con la información necesaria para individualizarlos. **13.** Ordenar que las restituciones e indemnizaciones a las que dé lugar, sean enteradas con la aplicación de los respectivos intereses y reajustes, conforme a lo dispuesto en el artículo 27 de la LPDC. **14.** Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley N° 19.496 a costa de las demandadas. **15.** Condenar a las demandadas al pago de las costas de la causa.

(iii) En la demanda de FOJUCC, tramitada ante el 21° JCS, se solicitó: **a)** Que se declare admisible la demanda colectiva, por cumplir con los requisitos legales, y en consecuencia, conferir traslado a la parte demandada. **b)** Declarar la responsabilidad de las empresas demandadas, por infringir la normativa de la Ley N° 19.496 en el marco de la gira mundial de conciertos: “Las Mujeres ya no Lloran World Tour” de la artista Shakira. **c)** En consecuencia, condenar a las demandadas al máximo de multas que establece la Ley N° 19.496, por cada una de las infracciones y cada uno de los consumidores afectados, considerando las circunstancias expuestas en esta presentación. **d)** Declarar la procedencia y monto de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones, materiales y morales, a favor de los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por las conductas de las demandadas, determinando su monto en conformidad con las reglas establecidas en la Ley N° 19.496, con los reajustes e intereses correspondientes. **e)** Ordenar que en mérito de lo dispuesto por el artículo 53 C de la Ley N° 19.496, las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados. **f)** Ordenar que las restituciones e indemnizaciones sean entregadas íntegramente, con sus reajustes e intereses, en conformidad con la ley. **g)** Ordenar las publicaciones de la sentencia definitiva, establecidas en el artículo 53 C de la Ley N° 19.496, a costa de la empresa demandada. **h)** Condenar a la demandada al pago de las costas de la presente causa, incluidas en ella el costo de las publicaciones de la admisibilidad de la demanda colectiva.

- g)** Se llama a todos quienes fueran afectados por los mismos hechos para que se hagan parte o hagan reserva de sus derechos. Se informa que los resultados de este juicio también tendrán efectos respecto de aquellos afectados que no se hagan parte en él.
- h)** El plazo para comparecer ante el 4° JCS en la causa rol C-4966-2025 es de 20 días hábiles a contar de la fecha de esta publicación.





**Juan José Lazcano Ruiz**

Secretario

PJUD

Ocho de abril de dos mil veintiséis  
13:15 UTC-4



Fecha de Publicación 11 de Abril 2026

**avisoslegales**  
elmostrador