

ORD. N°

SANTIAGO,

ANT:

2) Oficio 828-2025, de fecha 26 de mayo de 2025, que reitera el oficio del ANT. N° 1).

1) Oficio 780-2025, de fecha 17 de abril de 2025, de la Comisión de Cultura, Artes y Comunicaciones, de la H. Cámara de Diputadas y Diputados.

MAT: Responde al tenor de lo solicitado en los oficios del ANT.

**DE: ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**A: CLAUDIA RODRÍGUEZ ANDRADE
ABOGADA SECRETARIA
COMISIÓN DE CULTURA, ARTES Y COMUNICACIONES
H. CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS**

De mi consideración:

Junto con saludar cordialmente, me dirijo a Ud. para dar respuesta a los Oficios individualizados en el ANT., mediante los cuales la Comisión de Cultura, Artes y Comunicaciones de la Honorable Cámara de Diputadas y Diputados ha solicitado al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o "Servicio") informar, en primer lugar, sobre la licitud de los servicios de reventa de entradas y de acceso a través de filas virtuales a espectáculos masivos, recitales, conciertos, eventos deportivos y funciones de teatro; en segundo lugar, la opinión institucional respecto al servicio antes mencionado, y; en tercer lugar, si existe algún tipo de limitación legal que impida establecer como obligación la incorporación de entradas nominativas para el ingreso a espectáculos masivos, y, de no existir tales limitaciones, las acciones que el Servicio ha adoptado en esta materia.



En respuesta a su solicitud, me permito informar lo siguiente:

En primer lugar, los servicios de reventa de entradas, independientemente del tipo de espectáculo al que se refieran, no tienen una regulación legal expresa¹, tanto respecto de su procedencia, como de una eventual prohibición para que entidades formales puedan operar de esta forma y ejerzan dicha actividad.

Ahora bien, la práctica de reventa de entradas puede dar lugar, al menos, a dos escenarios contractuales: uno en que el primer adquirente revende su entrada a otro consumidor y, un segundo, en que una persona natural o jurídica se dedica habitualmente a la reventa de entradas. En el primer escenario, no existe una relación de consumo, pues no interviene un proveedor que realice esta actividad con habitualidad y, por tanto, su regulación es estrictamente civil entre los contratantes. En cambio, en el segundo caso, sí podría configurarse una relación de consumo, en cuyo caso resultaría aplicable la regulación propia de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, siempre y cuando el vendedor cumpla con las exigencias de formalidad propias de la actividad comercial.

Con todo, la situación de las denominadas "reventas" presenta complejidades y riesgos asociados. Por una parte, se generan problemas en el relacionamiento con los proveedores autorizados para la venta de entradas, pues es usual que los términos y condiciones de las plataformas de venta ("ticketeras") excluyan su responsabilidad ante quienes no han adquirido directamente las entradas a través de sus canales oficiales. Esto puede traducirse, en muchas oportunidades, en la desprotección de los compradores e incertezas jurídicas respecto de regulación. Asimismo, en aquellos casos en que no existe formalidad en la operación, los consumidores pueden verse expuestos a la adquisición de entradas falsificadas, quedando en absoluta desprotección, o a pagar un precio superior al ofrecido por los proveedores oficiales.

A su vez, en relación al establecimiento y acceso a través de filas virtuales, es necesario entender estos como los mecanismos previstos por los proveedores vendedores de entradas, a fin de poder otorgar un orden de prelación para acceder a adquirir un servicio. Estos procesos virtuales son modalidades no prohibidas por el ordenamiento jurídico y cuyos términos y condiciones son explicitados de manera previa por los proveedores, teniendo que respetar los derechos establecidos en la Ley N° 19.496, como la no discriminación arbitraria en el acceso, la recepción de información veraz y oportuna sobre el funcionamiento y los criterios de la fila, la seguridad de la plataforma virtual en relación a la protección de datos personales, el derecho a la libre elección si existen alternativas, y el derecho a reparación e indemnización en caso de perjuicios causados por el mal funcionamiento de la fila, entre otros.

¹ Esto es así, en el caso de las reventas, desde que se derogó la Ley N° 5.172 con fecha 31 de diciembre de 1974. Este cuerpo normativo, en su artículo 12, disponía lo siguiente: "se prohíbe revender billetes de entradas a espectáculos a mayor precio que el fijado en el billete mismo".



En segundo lugar, respecto a la opinión institucional, este Servicio insta a que, en los casos en que se detecten casos de falsificación de entradas, las personas realicen la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público, pues se trata de un delito que debe ser perseguido penalmente. Asimismo, resulta fundamental que las personas consumidoras adquieran sus entradas en el comercio establecido, ya que esta es la única vía que permite al SERNAC ejercer los mecanismos de protección de los derechos de los consumidores contemplados en la Ley N° 19.496, ante eventuales incumplimientos e infracciones a la ley.

En esta misma línea, el SERNAC ha advertido sobre los riesgos asociados a la comercialización de lugares en filas virtuales, dado que se trata de un servicio que no es ofrecido por el proveedor oficial de entradas. Adquirir estos servicios a través de terceros, o confiar en personas que ofrecen supuestas mejores posiciones en la fila de espera, puede implicar riesgos relevantes para las personas consumidoras. Al no tratarse de canales oficiales, en caso de inconvenientes no existen garantías de devolución ni mecanismos formales de reclamo, lo que podría dejar a los consumidores sin respaldo frente a eventuales perjuicios.

Esta situación es motivo de especial preocupación para el Servicio, ya que actualmente no es posible determinar con claridad cómo operan estos mecanismos ni bajo qué condiciones se ofrecen, considerando que su funcionamiento escapa al control del proveedor oficial. Por ello, el SERNAC pondrá especial foco en monitorear y levantar antecedentes respecto del funcionamiento de estas plataformas o servicios, con el fin de evaluar acciones que permitan dar mayor transparencia al proceso de compra y prevenir eventuales afectaciones a los consumidores. Todo lo anterior, sin perjuicio de ejercer futuras acciones ante casos específicos que puedan constituir infracciones a la normativa vigente.

En tercer lugar, respecto a si existe alguna limitación legal que impida establecer como obligatoria la incorporación de entradas nominativas para el ingreso a espectáculos masivos, es posible indicar que no existe ningún tipo de impedimento en nuestro ordenamiento, a contrario sensu, depende exclusivamente de los términos y condiciones que el proveedor quiera establecer en el marco de la prestación de su servicio. Cabe mencionar que, en ciertos casos, existe la obligación de comercializar entradas de forma nominativa. Esto ocurre en el marco de los deberes de seguridad previstos en el denominado "Plan Estadio Seguro", cuyo reglamento establece que, en los espectáculos categoría "A" y "B", las entradas serán nominativas y no se permitirá la venta o entrega de entradas en el recinto luego de la apertura de accesos para el público.

No obstante lo anterior, debe tenerse en cuenta que, ante cualquier tipo de error en la nominación de las entradas, los proveedores deben respetar lo establecido en el artículo 32 inciso segundo de la Ley N° 19.496, norma que



concede a todo consumidor el derecho irrenunciable a identificar y corregir errores en el envío o en sus datos.

Finalmente, en relación a las acciones adoptadas por este Servicio, es posible informar que, mediante la Subdirección de Fiscalización, se han ejercido las facultades institucionales a través de un monitoreo constante de las actividades desarrolladas por los proveedores de eventos masivos. Estas acciones han tenido como foco la revisión de las condiciones, seguridad y experiencia que los consumidores y consumidoras enfrentan al adquirir entradas en las ticketeras. Sin embargo, por el momento, no es posible compartir los hallazgos, ya que aún se están realizando actividades que permitan adoptar una posición y/o realizar las acciones de protección que la ley faculta a este Servicio. Con todo, reiteramos nuestra plena disposición a colaborar y a proporcionar la información pertinente tan pronto como esta se encuentre disponible.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTORA NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

ERA/GGP

Distribución:

- Requirente, a través de la Plataforma Respuesta Oficios H. Cámara de Diputadas y Diputados:
<https://extranet.camara.cl/respuestaComision/default.aspx#!/respuesta>.
- Gabinete
- Subdirección Jurídica
- Subdirección de Fiscalización
- Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen
- Oficina de Partes y Gestión Documental.

