

Pais: **Chile**  
Fecha: **2012-12-23**  
Medio: **La Tercera**

Sección: **Cultura&Entretención**  
Página(s):**62-63**

## **El complejo y estéril camino de los juicios detonados por megaeventos en Chile**

***Todas las demandas del Sernac aún no tienen sentencias y pueden extenderse hasta por nueve años.***

***Un proceso engorroso que revivió esta semana tras los reclamos recibidos por el show de Madonna.***

*por Claudio Vergara*

“Justicia que tarda no es justicia”. Con esa clásica sentencia de la historia legal, el abogado José Roa, ex director del Sernac y experto en derechos del consumidor, ilustra el complejo derrotero seguido por los recientes juicios colectivos detonados por negligencias en conciertos masivos: se trata de procesos largos, engorrosos, casi estériles y que nunca han entregado una solución inmediata.

De las 50 demandas de ese tipo iniciadas por el organismo, 14 pertenecen al rubro de Entretención y Eventos -Depeche Mode, Daddy Yankee, Chayanne y Marc Anthony, entre otras-, y ninguna cuenta aún con una sentencia definitiva. Incluso, muchas de ellas acumulan entre dos a tres años de trámite.

Un destino similar podría seguir el voluminoso número de reclamos recibidos en la entidad por el concierto de Madonna del miércoles 19, debido a que empezó con casi dos horas de retraso y a que mutiló el bloque inicial de 40 minutos que había presentado en todas las fechas anteriores. De hecho, hasta el viernes se reportaron 1.275 denuncias contra T4F, la productora del recital, lo que, según cuentan en el Sernac, constituye una de las cifras más altas en esta clase de instancias. A modo de paralelo, sólo en 2011 se acogió un total de 4.500 reclamos derivados de espectáculos. Por estos días, el ente que cautela los derechos del consumidor ofició a los responsables de la cita y analiza todos los antecedentes del tema, con el objetivo de interponer una demanda colectiva, cuya admisibilidad será evaluada posteriormente en tribunales.

“Es ahí donde empieza un trámite larguísimo, porque la incorporación de los juicios colectivos a la ley del consumidor se hizo bajo un sesgo de prejuicio hacia los derechos de las personas. No son instancias expeditas. Al contrario, son muy complejas, porque hay que coordinar a muchos involucrados. Entonces, cuando estos procedimientos tardan tanto, la gente se da cuenta de que el costo del juicio, de plata o tiempo de espera es mayor al beneficio que pueda significar que te devuelvan el dinero de una entrada. No te incentiva a hacerlo. Además, no sé si tiene gran valor una compensación tres años después de un recital. Si tienes problemas en un concierto, quieres una reposición inmediata”, detalla Roa.

Como antecedente, los juicios masivos fueron integrados a la legislación en 2004, como una forma de concentrar en un solo canal las infracciones de alcance multitudinario. Pero la sola tramitación para que un juez los declare admisibles demora entre cuatro a cinco años. Luego, para llegar a una sentencia final, el proceso puede extenderse incluso hasta nueve años. Eso sí, desde el Sernac aclaran que, en octubre de 2011, se promulgó una ley que agiliza estas demandas y que establece que la fase de revisión inicial no supere los 12 meses, por lo que la sentencia debería estar en un plazo máximo de dos años y medio. Un matiz: todos los casos emblemáticos que han apuntado a grandes conciertos se han regido por la antigua modalidad.

¿Ejemplos? Para el show de Depeche Mode en 2009, T4F ofreció una zona bautizada como Balcón Preferencial, la que prometía condiciones privilegiadas de comodidad y ubicación. Sin embargo, un grupo de consumidores reclamó que los asientos no estaban numerados -como se publicitó- y que la vista que se obtenía del espectáculo era deficiente. Aunque la demanda se interpuso en enero de 2011, fue admitida 10 meses más tarde y hoy recién aparece bajo una etapa preliminar de conciliación.

En agosto de 2010, la presentación de Daddy Yankee en el Velódromo del Nacional se retrasó cuatro horas, debido a que la tarima VIP empezó a ceder y puso en riesgo a los asistentes. Ante el entuerto, la productora Xclusive trasladó a los que habían desembolsado la mayor cantidad de dinero hacia un sector de tribunas estrecho y distanciado del escenario, bajo la promesa de que se les devolvería el 50% del ticket, lo que nunca se cumplió. La demanda se interpuso en febrero de 2011 y ha transitado una serie de etapas, incluyendo la no presentación de los demandados. ¿Su estado actual? Recién se prepara la notificación para una audiencia. Un trance similar han seguido otros procesos derivados de shows, como Rage Against the Machine o el Maratón del Reggaetón, ambos de 2010.

En contraparte, Sernac ha ganado procesos que no entran en el ítem de litigios masivos y que sólo buscan sanciones, no compensaciones colectivas. En 2007 denunció a DG Medios por las condiciones restrictivas en que vendió los boletos para U2 y los obligó a cancelar \$ 300 mil; en 2011 también llevó a la justicia a otra productora, Lotus, cuando negó toda posibilidad de reembolsar tickets tras la baja de Yeah Yeah Yeahs de Lollapalooza, lo que los sentenció a pagar una multa de 20 UTM. También han existido luchadores solitarios: en 2010, Mariela Parra denunció a Ticketmaster por no devolver la totalidad del dinero cobrado por cuatro boletos para el cancelado show del trío español Camela. La Corte de Apelaciones los condenó a restaurar el monto y a cancelar una sanción de \$ 900 mil.

Del otro lado, los productores declaran absoluta distancia a los reclamos grupales impulsados por el Sernac, pese a que, hasta ahora, ninguno los ha afectado ni ha fallado en su contra. Aunque califican su labor como loable, coinciden en que emite juicios o respalda quejas sin conocer la organización de un evento.

Jorge Ramírez, director de Multimúsica y presidente de la Asociación Gremial de Empresas Productoras de Entretenimiento y Cultura (Agepec), dice: “Los derechos del consumidor terminan donde empiezan los del proveedor. El público también debe entender que posee deberes y que se maneja dentro de un marco. Entender, por ejemplo, que hay imponderables o decisiones del artista que se escapan de nuestras manos. Y si estos procesos se han extendido mucho, me imagino que es porque los promotores también han presentado argumentos coherentes”.

## CASOS SIGNIFICATIVOS

### 1. Depeche Mode

En 2009, la zona Balcón Preferencial no cumplió. La demanda se interpuso en 2011 y está en una fase preliminar de conciliación.

### 2. RATM

El área VIP reclamó poca seguridad e invasión de otro público a su sector. Demanda de 2011 que aún está en el proceso probatorio.

### 3. Ticketmaster

En febrero de 2009 se inició un juicio por la no devolución del valor total de las entradas. Aún no hay acuerdo y se abrirá la etapa probatoria.

### 4. Maratón del Reggaetón

Se suspendió en 2010, pero la devolución del dinero se hizo en plazos acotadísimos. Demanda en 2011 y se espera que se dicte el fallo.

### 5. Gigantes

El show de Chayanne y Marc Anthony en Antofagasta empezó 20 minutos antes y las localidades VIP no estaban numeradas. La demanda se interpuso en octubre pasado y se espera la notificación.