

SERNAC demanda a productora Transistor y Punto Ticket S.A. por suspensión del festival "Frontera 2016"

Descripción

El motivo de la suspensión del concierto -el pasado 3 de diciembre- fue no cumplir con los requisitos de seguridad exigidos por la autoridad.

El Servicio busca que la justicia determine compensaciones para los consumidores que se vieron afectados y además aplique las multas respectivas a la empresa.

El SERNAC demandó colectivamente a la productora Transistor y a Punto Ticket por no cumplir con lo ofrecido a los consumidores respecto del evento "Festival Frontera", espectáculo que se realizaría el sábado 3 de diciembre del año 2016 en el Club Hípico de Santiago y que fue suspendido horas antes de su realización.

Esta situación conllevó a que los consumidores reclamaran ante SERNAC, ya sea por la devolución de entradas u otros gastos asociados como por ejemplo, aquellas personas que viajaron e incurrieron en desembolso de pasajes.

A su vez, se demanda a Puntoticket, por su rol de proveedora e intermediaria, teniendo obligación legal de responder frente a los consumidores por aquellos incumplimientos en que incurre el proveedor directo.

En la oportunidad, el Servicio recibió alrededor de 115 reclamos de consumidores afectados.

Hay que recordar que el mencionado espectáculo ofrecía a artistas como Emir Kusturica, Paralamas Do Sucesso, Ataque 77, Gondwana y Javiera Mena, entre otros, pero al no cumplir con las exigencias de la intendencia Metropolitana para eventos masivos este fue suspendido.

Con posterioridad se informó que el concierto quedó re-agendado para el día 22 de abril del presente año, a realizarse en el estadio Santa Laura, sin embargo, con fecha 29 de marzo la productora Transistor comunica nuevamente el cambio de escenario para el estadio Bicentenario de la comuna Florida, incurriendo nuevamente a modificar las condiciones de contratación.

El Servicio busca con esta demanda colectiva que todos los consumidores que se vieron afectados por este problema sean adecuadamente compensados, además que la justicia le aplique a la empresa la multa correspondiente.

El Director Nacional, Ernesto Muñoz, señaló que "esta es una industria que tiene muy mal comportamiento en relación al consumidor, tienen cláusulas abusivas en sus contratos, empresas que no responden de cara a los consumidores y no acogen los reclamos ni las mediaciones colectivas del SERNAC".

La autoridad agregamos que en esta oportunidad esperamos que la justicia le aplique a la empresa la multa correspondiente, pero por sobre todo, frenar las malas prácticas en un mercado cada vez más demandado por la ciudadanía.

Reclamos y acciones del SERNAC en este mercado

En lo que va del año este Servicio ha recibido 282 reclamos en el mercado de los espectáculos masivos, la gran mayoría por incumplimiento en las condiciones contratadas. El 2016 el total fue de 675 quejas, también por incumplimientos en las condiciones contratadas. Del total de los reclamos recibidos, un 65.19% fueron respondidos negativamente por los proveedores.

Debido a la cantidad de reclamos recibidos, y al comportamiento de respuesta negativo, el SERNAC actualmente mantiene acciones judiciales en contra de productoras y empresas de espectáculos por diversos incumplimientos, tales como: seguridad en el consumo, negligencia, no respetar términos y condiciones contractuales, entre otros ítems.

Entre las empresas denunciadas por parte del SERNAC, se encuentran Productora Time for Fun (T4F) Chile S.A; Productora de Eventos Pocker SPA; Punto Ticket S.A; Fauna Producciones, Onamof Producciones Limitadas, Productora Mercy, Lotus Festival S.A.

Recordar:

La autoridad, además, que es importante que los consumidores conozcan sus derechos en materia de espectáculos, entre ellos, a recibir información respecto de las fechas, los horarios, lugar, entre otros, y a que se cumpla al pie de la letra lo prometido.

- Los eventos deben desarrollarse siempre en condiciones de seguridad, lo que incluye que cuenten con los permisos y las autorizaciones correspondientes que lo garanticen, de no ser así, las empresas deben responder frente a los consumidores.
- Ante la suspensión del espectáculo, el cambio de las condiciones contratadas o incumplimientos, los consumidores tienen derecho a que se devuelva todo lo pagado, incluyendo el cargo por servicio.
- Los consumidores tienen derecho a ser indemnizados o reparados por todos los daños que el cambio del evento o cualquier incumplimiento les haya causado.
- El número de las entradas vendidas deben corresponder a la capacidad real del recinto, pues la Ley sanciona la sobreventa, porque pone en riesgo la seguridad de los asistentes.
- Derecho a que se cumpla lo ofrecido en la publicidad y se respete lo convenido con el consumidor.

Convenio de interoperabilidad

En el marco del convenio de interoperabilidad con proveedores, SERNAC ha logrado que una gran parte de los proveedores se encuentren registrados (con un canal de gestión de reclamos válido), es así, como aquellos proveedores que concentran el mayor número de reclamos pueden gestionar adecuadamente los casos recibidos.

Aún existen empresas cuyos datos no se encuentran registrados para la tramitación digital de sus reclamos, de manera que, la tramitación debe hacerse vía correo postal.

Uno de los proveedores no registrados con mayor volumen de reclamos, es precisamente la productora Transistor.

Categoría

1. Actualidad

Etiquetas

1. Frontera 2016
2. Punto Ticket S.A
3. sernac
4. Transistor

Fecha de creación

martes, 23 mayo, 2017 a las 22:10

Autor

editor

default watermark