



## **PETICIÓN DE OFICIO**

**Para:** : Sr. Presidente del Senado  
Don José García Ruminot

**Oficio A** : Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor  
Don Andrés Herrera Troncoso

**De** : H. Senadora María José Gatica Bertín.

**Materia** : Solicitar que se pronuncie sobre la legalidad del sistema Cashless utilizado en eventos en Chile y la eventual vulneración de derechos del consumidor.

**Fecha** : 18 de noviembre de 2024

---

Junto con saludar cordialmente a usted, en virtud de lo expuesto en el artículo 9° de la Ley N°18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, en mi calidad de Senadora de la República, vengo respetuosamente a solicitar a usted que se oficie al Director de Nacional del Consumidor Don Andrés Herrera Troncoso con objeto de, si lo tiene a bien, se pronuncie, ante la eventual vulneración de derechos del consumidor, sobre la legalidad del sistema Cashless (monedero electrónico sin dinero en efectivo físico) utilizado en algunos eventos.

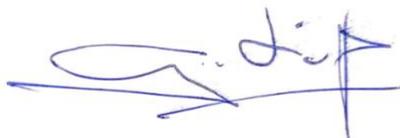
En Chile, en varios eventos se utiliza el sistema Cashless, en donde se prohíbe el uso de tarjetas y efectivo dentro del evento permitiendo solo el uso de monedero digital para consumir alimentos y bebestibles dentro de estos. Sumado a lo anterior las ventas no se representan en moneda nacional, sino que una unidad llamada tokens. Algunos ejemplos de estos eventos son Creamfields realizado el pasado 16 y 17 de noviembre y Lollapalooza.

Esta situación, parece ser vulneratorio de derechos del consumidor por los siguientes motivos:

- a) Restringe el método de pago de tarjetas y efectivo permitiendo exclusivamente este monedero digital.
- b) Distorsiona el monto de compra, ya que al medir en tokens pierdes noción de valor del producto.
- c) Te cobran por activar el monedero digital.
- d) Te establecen un mínimo de compra de 5 tokens, no puedes comprar solo uno.
- e) Existe un trámite de devolución que tiene un costo administrativo que reduce el monto a devolver.

Se solicita al director del SERNAC se pronuncie sobre la legalidad de los hechos relatados y las medidas que se adoptarán. El respeto a los derechos del consumidor es un componente fundamental en toda economía y su vulneración atenta a la libertad individual de las personas.

Sin otro particular. Se despide cordialmente.



**María José Gatica Bertín**  
*Senadora de la República*