

## **INICIATIVA QUE ADICIONA UN ARTÍCULO 65 QUÁTER A LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, A CARGO DE LA DIPUTADA JOANNA ALEJANDRA FELIPE TORRES, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DEL PAN**

La que suscribe, Joanna Alejandra Felipe Torres, diputada integrante del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional en la LXV Legislatura del honorable Congreso de la Unión, con fundamento en los artículos 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; así como los artículos 6, numeral 1, fracción I; 76, numeral 1; 77, numeral 1 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a consideración del pleno de esta soberanía **iniciativa con proyecto de decreto por el que se adiciona el artículo 65 Quáter a la Ley Federal de Protección al Consumidor, para regular los reembolsos por cancelación y/o posposición de eventos**, al tenor de la siguiente.

### **Exposición de Motivos**

La empresa emblemática a nivel global en la venta de boletos para eventos es Ticketmaster, creada en los Estados Unidos de América (EUA) en 1976 por emprendedores que fungían como intermediarios entre los proveedores de eventos masivos y los consumidores. Para 1978 la empresa se internacionalizó y para 2009 se fusionó con Live Nation, surgiendo así, Live Nation Entertainment en EUA, y adquiriendo acciones de empresas intermediarias a nivel global. En México, por ejemplo, es dueña desde 2021, de 51 por ciento de las acciones de la Operadora de Centros de Espectáculos, SA de CV, mejor conocida como OCESA, que es la promotora de conciertos más importante en el país, fundada en 1990.<sup>1</sup>

Ticketmaster es la mayor compañía en el mundo en lo que respecta a la venta de entradas para eventos, con más de 500 millones de boletos vendidos por año. La empresa ofrece entradas para más de 130 mil eventos en todo el mundo, desde conciertos a teatro, y tiene presencia en más de 40 países.<sup>2</sup>

Ticketmaster, en los últimos tiempos, ha estado involucrada en diversos escándalos por prácticas monopólicas, entre otras malas prácticas. En EUA, en 2022, el Departamento de Justicia abrió una carpeta de investigación antimonopolio contra Live Nation Entertainment, ya que al fusionarse Live Nation con Ticketmaster, maneja la gran mayoría de los espectáculos. La investigación fue ordenada luego de los problemas en la venta de boletos de la gira de la artista Taylor Swift, ya que el día y hora en que se había anunciado la venta en el portal de Ticketmaster, la mayoría de los usuarios no pudieron adquirir boletos, el portal se caía o no respondía, cuando en el mercado secundario los boletos estaban siendo revendidos en cantidades muy por encima del precio que tenían en el portal oficial.<sup>3</sup>

En México, el primer concierto del artista Bad Bunny, el 9 de diciembre de 2022 en la Ciudad de México, desató la ira de los consumidores contra la empresa, ya que a un gran número de consumidores con boleto pagado (Procuraduría Federal del Consumidor –Profeco– señaló que atendió a 2 mil afectados),<sup>4</sup> se les prohibió la entrada, alegando el personal de revisión de boletos que los que tenían dichos consumidores eran falsos. Finalmente, la Profeco aplicó una multa a la empresa y la política de que el reembolso, además de cien por ciento del precio del boleto se pagaría 20 por ciento adicional, tal como se señala el artículo 92 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC).

La inconformidad de los consumidores hacia diversas prácticas comerciales desleales como las señaladas a Ticketmaster, son ejemplo de los problemas similares que enfrentan la mayoría de las empresas dedicadas a ser intermediarias en la venta de boletos para espectáculos y eventos, pero siendo la que mayor volumen maneja en México, es la que ejemplifica mejor dichas prácticas.

Un reclamo de los consumidores de este tipo de servicio es la garantía ofertada por ésta con respecto al reembolso por cancelación o por evento pospuesto. En la política de compra declarada por la empresa en el portal de internet oficial de Ticketmaster México, se lee con relación al reembolso por estas dos cuestiones, lo siguiente:

“... El Cliente expresamente reconoce y acepta que sólo tendrá derecho al reembolso del costo de los boletos, incluido el cargo por servicio y envío de Ticketmaster, en caso de que se cancele el evento para el cual adquirió los boletos.

Para compras en la taquilla, Centros Ticketmaster y método de entrega Will Call, la devolución será al presentar el boleto en el lugar donde fue adquirido, sin enmendaduras ni alteraciones, desde las 48 horas siguientes al aviso correspondiente y por el periodo establecido en la ley aplicable. Para compras de Boleto Digital y método de entrega Ticketfast tu reembolso se hará de forma directa.

El reembolso se llevará a cabo, por el valor nominal del boleto más los cargos por servicio y envío durante los 30 días siguientes a la cancelación del evento, además aplicarán las instrucciones establecidas por las instituciones bancarias en las compras efectuadas con tarjetas bancarias.

Los supuestos de posposición del evento son responsabilidad exclusiva del organizador y, en su caso, por orden de la autoridad competente, liberando a VBC de cualquier responsabilidad, por lo que los boletos adquiridos serán válidos para la nueva fecha programada o en su caso, procede el reembolso del valor nominal del boleto previa solicitud del cliente al momento en que sea informada por el organizador del evento al público en general la nueva fecha, a través de la cuenta Ticketmaster del usuario”.<sup>5</sup>

De lo anterior se advierte que:

- El derecho reconocido al consumidor para el reembolso sólo aplica en cancelaciones de eventos.
- En caso de cancelación de evento, el consumidor obtiene la devolución del costo del boleto y del cargo por servicio, pero no el denominado cargo por entrega.
- En el reembolso en las compras por taquilla, Centros Ticketmaster y método Will Call (en este método se acude a cualquier centro autorizado, por ejemplo, tiendas departamentales en una fecha establecida y comunicada por correo electrónico para recoger el o los boletos), el consumidor sólo tiene un lapso de 48 horas después de avisada la cancelación del evento para reclamar el reembolso.

- En eventos pospuestos, los boletos son válidos para nueva fecha y procede reembolso, pero solamente por el valor nominal del boleto y requiere previa solicitud del cliente, debiendo ser al momento en que el organizador dé a conocer la nueva fecha en la cuenta Ticketmaster del usuario.

El derecho del consumidor a la devolución de los costos de un servicio adquirido para disfrutar de un evento o espectáculo y que, por causas que no se imputan al consumidor, se cancela o pospone, se ve vulnerado con las condiciones que marca Ticketmaster en lo que respecta al reconocimiento de la obligación del reembolso sólo en caso de cancelación, en el tiempo que se le otorga al consumidor para solicitar el mismo en caso de que su compra no haya sido por el sistema Ticketfast, los días que tardan en pagar el reembolso en este sistema y la negación de un reembolso por evento pospuesto si no es hasta que el organizador avise una nueva fecha de realización del evento.

Por lo anterior, se considera necesario que la LFPC señale de manera expresa las condiciones de reembolso de los servicios ofertados por los organizadores de eventos, o bien por los intermediarios que los venden, tal como actualmente establece condiciones específicas para servicios de mantenimiento y reparación, integración de grupos de consumidores, tiempo compartido, casas de bolsa y transporte de pasajeros de aviación civil; puesto que el servicio intermediario es el que registra mayores quejas del consumidor, lo que refleja la falta de condiciones específicas en la LFPC para esta transacción.

Por lo anterior, **se propone la adición del artículo 65 Quáter de la Ley Federal de Protección al Consumidor para regular los reembolsos por cancelación y/o posposición de eventos**, tomando como base el siguiente cuadro comparativo:

| Ley Federal de Protección al Consumidor |  |
|---|--|
| Texto Vigente                           | Propuesta  |
| SIN CORRELATIVO                         | <p>Artículo 65 QUÁTER.- El proveedor que lleve a cabo la prestación de servicios para la adquisición de boletos de acceso a eventos o espectáculos, deberá, en caso de cancelación del evento, reintegrar al consumidor el importe completo cobrado, incluyendo el precio del boleto y los cargos por servicios, en un plazo de diez días hábiles, sin que medie solicitud alguna por parte del consumidor.</p> <p>En el caso de que el reintegro se realice en taquillas o cualquier otro lugar físico, el proveedor deberá otorgar al consumidor un periodo de diez días hábiles, a partir de que reciba la información de cancelación o posposición del evento.</p> |
|   | <p>Cuando los eventos o espectáculos sean pospuestos y no presenten nueva fecha de realización en los próximos seis meses de la fecha inicial, las empresas dedicadas a la venta de boletos deberán reintegrar a los consumidores el costo señalado en el primer párrafo de este artículo.</p> <p>Los medios para reintegrar la cantidad que resulte, serán aquellos por los que el consumidor adquirió el boleto, pudiendo ser medios físicos o digitales.</p>  |

Por lo anteriormente expuesto y fundado, la suscrita, diputada integrante de la LXV Legislatura de la Cámara de Diputados, someto al pleno de esta asamblea la siguiente iniciativa con proyecto de

**Decreto por el que se adiciona el artículo 65 Quáter de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para regular los reembolsos por cancelación y/o posposición de eventos**

**Artículo Único.** Se adiciona artículo 65 Quáter de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para quedar como sigue:

**Artículo 65 Quáter.** El proveedor que lleve a cabo la prestación de servicios para la adquisición de boletos de acceso a eventos o espectáculos, deberá, en caso de cancelación del evento, reintegrar al consumidor el importe completo cobrado, incluyendo el precio del boleto y los cargos por servicios, en un plazo de diez días hábiles, sin que medie solicitud alguna por parte del consumidor.

En el caso de que el reintegro se realice en taquillas o cualquier otro lugar físico, el proveedor deberá otorgar al consumidor un periodo de diez días hábiles, a partir de que reciba la información de cancelación o posposición del evento.

Cuando los eventos o espectáculos sean pospuestos y no presenten nueva fecha de realización en los próximos seis meses de la fecha inicial, las empresas dedicadas a la venta de boletos deberán reintegrar a los consumidores el costo señalado en el primer párrafo de este artículo.

Los medios para reintegrar la cantidad que resulte, serán aquellos por los que el consumidor adquirió el boleto, pudiendo ser medios físicos o digitales.

## **Transitorios**

**Artículo Primero.** El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**Artículo Segundo.** Se derogan todas las disposiciones que se opongan al presente decreto.

## **Notas**

1 Con información de: <https://www.elfinanciero.com.mx/espectaculos/2022/12/11/historia-de-ticketmaster-en-mexico-empresa-de-live-nation-entertainment-y-liberty-media-de-john-malone/>

2 <https://www.merca20.com/ticketmaster/>

3 Con información de: <https://www.factornueve.com/ticketmaster-investigado/>

4 Con información de: <https://elpais.com/mexico/2022-12-19/la-profeco-descarta-que-ticketmaster-duplicase-sus-propios-boletos-en-el-concierto-de-bad-bunny.html>

5 <https://help.ticketmaster.com.mx/hc/es-mx/articles/6120032009745-Pol%C3%ADtica-de-compra>

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 9 de marzo de 2023.

Diputada Joanna Alejandra Felipe Torres (rúbrica)