



II LEGISLATURA

DIPUTADO LOCAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO

**MARTÍN PADILLA**

CONSOLIDANDO LA TRANSFORMACIÓN

Ciudad de México, a 16 de enero de 2023.

**Diputado Fausto Manuel Zamorano  
Presidente de la Mesa Directiva del  
Congreso de la Ciudad de México  
II Legislatura  
P R E S E N T E**

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 122 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 29 y 30 de la Constitución Política de la Ciudad de México; 13, fracción IX de la Ley Orgánica del Congreso de la Ciudad de México, artículos 5, 100 y 101 del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México, solicito a Usted pueda integrarse a mi nombre, en el orden del día de la Sesión de la Comisión Permanente del 18 de enero de 2023, la siguiente:

**PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO DE URGENTE Y OBVIA RESOLUCIÓN POR EL QUE SE EXHORTA, RESPETUOSAMENTE, AL TITULAR DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, RICARDO SHEFFIELD, A IMPLEMENTAR LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LLEVAR A CABO UNA VERIFICACIÓN ADMINISTRATIVA A LA EMPRESA VENTA DE BOLETOS POR COMPUTADORA SA DE CV "TICKETMASTER" PARA RESGUARDAR LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, OTORGANDO EQUIDAD, CERTEZA Y SEGURIDAD JURIDICA, ASI COMO LA INTEGRACIÓN DE LA EMPRESA A LOS MECANISMOS DE CONCILIACIÓN DIGITALES DE LA PROCURADURIA COMO CONCILIANET Y CONCILIAEXPRÉS.**

**A T E N T A M E N T E**

**DIP. JOSÉ MARTÍN PADILLA SÁNCHEZ  
VICECOORDINADOR ASOCIACIÓN PARLAMENTARIA  
ALIANZA VERDE JUNTOS POR LA CIUDAD**





Ciudad de México, a 18 de enero de 2023.

**DIP. FAUSTO MANUEL ZAMORANO**  
**Presidente de la Mesa Directiva**  
**Congreso de la Ciudad de México**  
**II Legislatura**  
**P R E S E N T E**

El que suscribe, **Diputado José Martín Padilla Sánchez**, Vicecoordinador de la Asociación Parlamentaria Alianza Verde Juntos por la Ciudad, en la Segunda Legislatura del Congreso de la Ciudad de México, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 122 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 29 y 30 de la Constitución Política de la Ciudad de México; 13, fracción IX de la Ley Orgánica del Congreso de la Ciudad de México, artículos 5, 100 y 101 del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México, someto a consideración del Pleno de esta Soberanía la siguiente:

**PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO DE URGENTE Y OBVIA RESOLUCIÓN POR EL QUE SE EXHORTA, RESPETUOSAMENTE, AL TITULAR DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, RICARDO SHEFFIELD, A IMPLEMENTAR LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LLEVAR A CABO UNA VERIFICACIÓN ADMINISTRATIVA A LA EMPRESA VENTA DE BOLETOS POR COMPUTADORA SA DE CV “TICKETMASTER” PARA RESGUARDAR LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, OTORGANDO EQUIDAD, CERTEZA Y SEGURIDAD JURIDICA, ASI COMO LA INTEGRACIÓN DE LA EMPRESA A LOS MECANISMOS DE CONCILIACIÓN DIGITALES DE LA PROCURADURIA COMO CONCILIANET Y CONCILIAEXPRÉS, al tenor de los siguientes:**

#### **ANTECEDENTES**

La empresa Venta de Boletos por Computadora S.A. DE C.V., mejor conocida como Ticketmaster México es una empresa mexicana constituida el 3 de junio de 1991, de la Marca Ticketmaster®. Se trata de una empresa dedicada a la comercialización de boletos para espectáculos públicos, destacando los medios electrónicos como uno de sus canales de venta.

De acuerdo con su página de internet, Ticketmaster opera en toda la República, proveyendo a través de: [www.ticketmaster.com.mx](http://www.ticketmaster.com.mx), la venta y distribución de boletos, en uno de los sitios de comercio electrónico más





grandes en Internet, por medio de sus más de 350 puntos de venta distribuidos a lo largo de todo el país y por medio de un Centro Telefónico.<sup>1</sup>

Durante 2019 y en los años previos a la pandemia, la empresa reportó “un promedio de venta de 29 millones de boletos al año, más de 4,000 funciones a la venta por mes y 270 inmuebles afiliados”<sup>2</sup>.

El 31 de marzo del año 2020, con motivo de la pandemia por el virus SARS-CoV2 se publicó en la Gaceta Oficial la Declaratoria de Emergencia Sanitaria por causa de fuerza mayor del Consejo de Salud de la Ciudad de México, en concordancia con la emergencia sanitaria declarada por el Consejo de Salubridad General, para controlar, mitigar y evitar la propagación del COVID-19. A partir de entonces se determinaron una serie de disposiciones para prevenir el riesgo de contagio como fueron la suspensión de labores y restricción de actividades públicas, reducción de actividades administrativas al mínimo esencial, entre otras.

En concordancia con lo anterior, el 1 de abril del año 2020, se determinó la suspensión de las actividades no esenciales, con la finalidad de mitigar la dispersión y transmisión del virus SARS-CoV2 en la Ciudad de México, con el objetivo de disminuir el número de contagios y muertes en la población de la Ciudad de México.

Finalmente, a partir del 14 y 15 de mayo de 2020, la Secretaría de Salud dio a conocer el Acuerdo por el que se establece una estrategia para reanudar con las actividades sociales, educativas y económicas, así como un sistema de semáforo por regiones para evaluar semanalmente el riesgo epidemiológico relacionado con la continuación de actividades en cada entidad federativa, así como se establecen acciones extraordinarias; a partir de este acuerdo se dio inicio al proceso de apertura gradual, ordenada y cauta.

A partir de lo anterior, el 20 de mayo de 2020, la jefatura de Gobierno presentó el Plan hacia la Nueva Normalidad en la Ciudad de México, lo que implicó la implementación de acciones que coadyuvaran a mantener el control y prevenir el riesgo de contagio durante la reanudación de actividades laborales, sociales, educativas, culturales y económicas en la capital del país.

<sup>1</sup> Ticketmaster (2022). *Acerca de nosotros*. Disponible en:

[https://www.ticketmaster.com.mx/h/about\\_us.html?language=es-mx](https://www.ticketmaster.com.mx/h/about_us.html?language=es-mx)

<sup>2</sup> Santoyo, Jesús (2020). *CEO de Ticketmaster revela cómo se reinventa para enfrentar la nueva normalidad*. Disponible en: <https://www.forbes.com.mx/showtime-ticketmaster-mexico-se-reinventa-para-enfrentar-nueva-normalidad/>





Producto de las medidas preventivas declaradas por las autoridades, la empresa Ticketmaster canceló o pospuso durante 2020 más de 640 eventos<sup>3</sup> y un número no determinado durante 2021.

Finalmente, el 4 de marzo de 2022 se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México la autorización para que los establecimientos mercantiles relacionados con actividades o eventos masivos deportivos, culturales, espectáculos, conciertos u homólogos, pudieran operar con normalidad. Esto, conforme a su aforo y horario permitido en su aviso o permiso de funcionamiento y disposiciones jurídicas aplicables.

Cabe señalar que, en el contexto previo a la reapertura, en el mes de diciembre de 2021, la organización de consumidores en Línea, Tec-Check, entregó a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) una queja colectiva de clientes de Ticketmaster por incumplimiento en el reembolso de entradas a eventos cancelados o pospuestos por la pandemia de COVID-19.

El 28 de enero de 2022, tras varias reuniones convocadas por PROFECO, Ticketmaster informó a la Procuraduría de cambios en sus políticas de compra y cancelación, a favor de la población consumidora. Indicando que, "se podría solicitar el reembolso del valor nominal del boleto inmediatamente después de que un evento sea movido de fecha sin importar las causas", cuando anteriormente los consumidores tenían que esperar la cancelación definitiva del evento para solicitar el reembolso."<sup>4</sup>

El pasado 9 de diciembre de 2022, nuevamente la empresa Ticketmaster fue acusada de realización de actos en perjuicio de sus consumidores y presuntos actos de fraude, ya que ha decir de Ricardo Sheffield, titular de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), Ticketmaster fue responsable de emitir más de 2,000 boletos dobles para los conciertos de Bad Bunny en el Estadio Azteca y de esa manera "sobrevender" el evento, por lo que se abrió una investigación al respecto.<sup>5</sup>

<sup>3</sup> Ramos, Luis (2020). *Caerán 67% ingresos de conciertos en vivo*. Disponible en: <https://www.elsoldemexico.com.mx/finanzas/caeran-67-ingresos-de-conciertos-en-vivo-afectaciones-economicas-pandemia-coronavirus-covid-19-5861168.html> Una lista de los eventos pospuestos o cancelados durante el año 2020 puede encontrarse en: <https://www.ocesa.com.mx/comunicado-covid19>

<sup>4</sup> PROFECO (2022). *Flexibiliza Ticketmaster su política de reembolso*. Disponible en: <https://www.gob.mx/profeco/prensa/flexibiliza-ticketmaster-su-politica-de-reembolso>.

<sup>5</sup> PROFECO (2022). *Nota Informativa sobre problemas con los boletos de Ticketmaster para concierto de Bad Bunny*. Disponible en: <https://www.gob.mx/profeco/prensa/nota-informativa-sobre-problemas-con-los-boletos-de-ticketmaster-para-concierto-de-bad-bunny>





## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La declaratoria de emergencia sanitaria con fecha de 31 de marzo de 2020, ocasionó que diversas actividades se vieran suspendidas, trayendo como consecuencia la cancelación de actividades sociales masivas y el cierre total o parcial de las arenas, auditorios y estadios para los espectáculos públicos masivos, que al no ser considerados actividades prioritarias se vieron en la obligación de suspender actividades en todo el país.

Lo anterior, provocó la reprogramación y cancelación de una gran variedad de actividades culturales o eventos masivos como espectáculos, eventos deportivos y culturales, entre los que se contabilizan al menos 640 eventos comercializados por la compañía Ticketmaster.

Con el paso al color verde en el Semáforo Epidemiológico, el 4 de marzo de 2022 se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México la autorización para que los establecimientos mercantiles relacionados con actividades o eventos masivos deportivos, culturales, espectáculos, conciertos u homólogos, pudieran operar con normalidad, esto es, conforme a su aforo y horario permitido en su aviso o permiso de funcionamiento y disposiciones jurídicas aplicables.

Sin embargo, aun cuando se permitió que los eventos y espectáculos masivos reanudaran actividades con un aforo total, muchas personas decidieron solicitar la devolución y el reembolso de su ticket al no poder asistir en las nuevas fechas programadas.

Al respecto, ya existe un antecedente, pues durante diciembre de 2021, la organización de consumidores en Línea, Tec-Check, entregó a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) una queja colectiva de clientes de Ticketmaster por incumplimiento en el reembolso de entradas a eventos cancelados o pospuestos por la pandemia de COVID-19, misma que fue atendida por el titular de la Procuraduría, Ricardo Sheffield.

Para el 28 de enero de 2022 se dio a conocer un acuerdo con la empresa Ticketmaster, quien aceptó "flexibilizar" sus políticas de compra y cancelación al permitir que las y los consumidores soliciten el reembolso del valor nominal del boleto inmediatamente después de que un evento sea movido de fecha. Puesto que anteriormente, únicamente podía pedirse un reembolso cuando hubiera una cancelación y los consumidores tenían que esperar más tiempo para recuperar su dinero.





Sin embargo, esta negociación entre PROFECO y Ticketmaster no fue plenamente satisfactoria para todos los usuarios, puesto que eliminó del acuerdo la devolución de los cargos por servicio, aplicando la devolución al valor nominal, no obstante que, la organización Tec-Check entregó un peritaje digital a Profeco que evidenció que el 4 de agosto del 2020 la empresa Ticketmaster se comprometió a reembolsar los boletos completos<sup>6</sup>.

Cabe señalar que de acuerdo con Tec-Check, la compañía Ticketmaster si reembolsa los precios completos de boletos en otros países, tal es el caso de Estados Unidos, donde se da la devolución total del monto pagado por los clientes.

En México, el monto de “cargo por servicio” puede alcanzar el 20% sobre el costo del ticket pagado por los clientes a la plataforma Ticketmaster. Además, se incluye un cargo complementario por concepto de Will Call de \$35.00 extras por transacción, por “el derecho a tener un boleto impreso”, cargos que no son devueltos al cliente en caso de cancelación o reprogramación.

Incluso, en el contexto de aumento de casos de Covid 19 a consecuencia de la pandemia, la empresa Ticketmaster ofrece el producto Ticketprotector, cuya finalidad es reembolsar el valor del boleto, cargos por servicio y cargos por envío generados, cuyo costo es de \$199.00 por boleto. **Evidenciado que es factible para la empresa reembolsar el monto total de los boletos.** Sin embargo, este producto no reembolsa a los clientes en casos de cancelación del evento<sup>7</sup>, por lo que no se otorga certeza jurídica ni seguridad a las y los consumidores, quienes cubren altas comisiones por un servicio que en última instancia no reciben por razones ajenas a su voluntad.

Aquí cabe señalar que, según información en su portal de internet, Ticketmaster mantiene operaciones en países como Alemania, Australia, Brasil, Canadá, Chile, Dinamarca, España, Estados Unidos, Finlandia, Holanda, Inglaterra, Irlanda, México, Noruega, Nueva Zelanda, Suecia y Turquía.

<sup>6</sup> Tec-Check (2022). *Comunicado: Acuerdo entre PROFECO y Ticketmaster protege las ganancias de la multinacional.* Disponible en: <https://www.tec-check.com.mx/comunicado-acuerdo-entre-profeco-y-ticketmaster-protege-las-ganancias-de-la-multinacional/> y Tec-Check (2022). *Reembolso por eventos culturales cancelados o pospuestos por la pandemia del COVID-19.* Disponible en: <https://www.tec-check.com.mx/reembolso-concertos-eventos-culturales-cancelados-o-pospuestos-por-la-pandemia/>

<sup>7</sup> Ticketmaster (2022). *TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO TICKET PROTECTOR.* Disponible en: <https://tmespeciales.ticketmaster.com.mx/ticketprotector/legales.html>





Es decir, México, Brasil y Chile son los únicos países de Latinoamérica donde opera Ticketmaster<sup>8</sup> y en particular, en México, el cobro de las comisiones resulta excesivo en comparación con otras tarifas en América Latina, pues en Chile el porcentaje de comisión es de entre el 10% y el 15%<sup>9</sup>, mientras que el 20% cobrado en México lo coloca a la par de otros países de Europa.

Cabe mencionar que, pese a que la empresa señala que el consumidor puede evadir los cargos por servicio al asistir a comprar directamente los boletos en taquilla, en muchos casos esto no es así, tal y como sucedió recientemente con el evento Corona Capital 2022, donde no existió venta directa en las taquillas del foro donde se desarrollará el evento, lo que obligó a los consumidores a comprar directamente a través de la plataforma Ticketmaster como única vía.

Sumado a lo anterior, más recientemente la empresa Ticketmaster se ha visto envuelta en nuevas prácticas irregulares. La más notable, sucedió el pasado 9 de diciembre a las afueras del Estadio Azteca donde cientos de personas fueron víctimas de presunta clonación de sus boletos para el concierto de Bad Bunny. **Cabe destacar que estos hechos no son nuevos y ya habían sucedido en eventos como el Corona Capital, el concierto de Daddy Yankee y las presentaciones de Dua Lipa en la Ciudad de México.**

Al respecto, la empresa ha señalado que las irregularidades en el concierto fueron producto de la presentación de un número sin precedentes de boletos falsos, lo que provocó una aglomeración fuera de lo normal y el colapso del sistema de lectura de tickets. Por lo cual canceló unilateralmente miles de boletos comprados legítimamente por los consumidores.

En tanto, el Profeco, ha acusado a la empresa de sobrevender el evento, por tal motivo es indispensable revisar las condiciones sobre las que las empresas de boletos emiten los tickets y las garantías que se dan a los consumidores que compran boletos para los distintos eventos de entretenimiento, ya que **resulta inadmisibles que Ticketmaster tenga la capacidad de cancelar unilateralmente los boletos legítimos en perjuicio de sus consumidores.**

**Por lo que resulta indispensable revisar las condiciones bajo las que la empresa Ticketmaster cancela los boletos legítimamente adquiridos a sus consumidores sin brindarles ninguna garantía jurídica.**

<sup>8</sup> Véase: <https://www.ticketmaster.com.mx/international>

<sup>9</sup> Álvarez, Raúl (2017). *Cargo por servicio en conciertos: qué es y por qué tengo que pagarlo*. Disponible en: <https://www.latercera.com/culto/2017/06/06/cargo-servicio-tengo-pagar-ir-a-concierto/>





Finalmente, es importante destacar que Ticketmaster, pese a que ofrece todos sus servicios de manera electrónica, aún no ha celebrado un convenio de colaboración con la PROFECO, con el objetivo de desahogar las audiencias de conciliación vía Internet con sus clientes, lo que obliga a que las y los clientes que deseen una solución a sus quejas tengan que acudir a una Delegación, Subdelegación o Unidad de Servicio de la PROFECO y por ende, tengan que invertir tiempo en traslados y conciliaciones vía personal que en ocasiones, no necesariamente se resuelven a su favor.

Ello pese a que la PROFECO tiene mecanismos como CONCILIANET o CONCILIAEXPRES, cuya finalidad es brindar una conciliación exprés y digital con el objetivo de solucionar reclamaciones en materia de compra y consumo de productos o servicios a través del Teléfono del Consumidor o por medio del portal: <https://concilianet.profeco.gob.mx/>, sin necesidad de que las y los consumidores tengan que acudir a una oficina de la PROFECO en el país.

Por ello, se considera necesario, además de la revisión de las comisiones y cargos que cobra la empresa señalada, así como los convenios pactados y su revisión, la firma de un convenio entre PROFECO y Ticketmaster que permita dirimir las controversias de las y los clientes, por medio de los mecanismos existentes como CONCILIANET o CONCILIAEXPRES, pues la adopción de alguno de estos se traduciría en un menor tiempo para la solución de la reclamación de personas consumidoras.

### CONSIDERANDOS

Que la **Ley Federal de Protección al Consumidor** en su artículo 11 señala que:

*El consumidor que al adquirir un bien haya entregado una cantidad como depósito por su envase o empaque, tendrá derecho a recuperar, en el momento de su devolución, la suma íntegra que haya erogado por ese concepto.*

Que la misma Ley en su artículo 13 establece que:

*La Procuraduría verificará a través de visitas, requerimientos de información o documentación, monitoreos, o por cualquier otro medio el cumplimiento de esta ley. Para efectos de lo dispuesto en este precepto, los proveedores, sus representantes o sus empleados están obligados a permitir al personal acreditado de la Procuraduría el acceso al lugar o lugares objeto de la verificación.*







*Las autoridades, proveedores y consumidores están obligados a proporcionar a la Procuraduría, en un término no mayor de quince días, la información o documentación necesaria que les sea requerida para el cumplimiento de sus atribuciones, así como para sustanciar los procedimientos a que se refiere esta ley. Dicho plazo podrá ser ampliado por una sola vez. La Procuraduría considerará como información reservada, confidencial o comercial reservada aquella que establezca la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.*

*Se considerará infracción de los proveedores de bienes, productos o servicios la consistente en obstaculizar o impedir, por sí o por interpósita persona, las visitas de verificación, así como el procedimiento administrativo de ejecución que ordene la Procuraduría.*

Que en el artículo 111 de la citada Ley, se indica:

*Sección Segunda  
Procedimiento conciliatorio*

*ARTÍCULO 111.- La Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos, cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor.*

*La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Procuraduría o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.*

Por lo anteriormente expuesto, me permito someter a consideración de esta Honorable Soberanía, como un asunto de urgente y obvia resolución el presente Punto de Acuerdo, con los siguientes resolutivos:

**PRIMERO.- SE EXHORTA, RESPETUOSAMENTE, AL TITULAR DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, RICARDO SHEFFIELD, A IMPLEMENTAR LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LLEVAR A CABO UNA VERIFICACIÓN ADMINISTRATIVA A LA EMPRESA VENTA DE BOLETOS POR COMPUTADORA SA DE CV "TICKETMASTER" PARA RESGUARDAR LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, OTORGANDO EQUIDAD, CERTEZA Y SEGURIDAD JURIDICA, ASÍ COMO LA INTEGRACIÓN DE LA EMPRESA A LOS MECANISMOS DE CONCILIACIÓN DIGITALES DE LA PROCURADURIA COMO CONCILIANET Y CONCILIAEXPRES.**





**SEGUNDO.- SE EXHORTA A LA MISMA AUTORIDAD A REVISAR LAS CONDICIONES DEL ACUERDO DADO A CONOCER EL 28 DE ENERO DE 2022 ENTRE PROFECO Y TICKETMASTER, PARA PROCURAR LA DEVOLUCIÓN TOTAL DEL PRECIO PAGADO POR LOS CONSUMIDORES EN CASO DE CANCELACIÓN O MODIFICACIÓN DE LA FECHA DEL EVENTO.**

**TERCERO.- SE EXHORTA A LA MISMA AUTORIDAD A REVISAR LAS CONDICIONES SOBRE LAS CUALES TICKETMASTER CANCELA UNILATERLMENTE LOS BOLETOS LEGALMENTE COMPRADOS A SUS CLIENTES.**

**CUARTO.- SE EXHORTA A LA MISMA AUTORIDAD A REALIZAR UNA REVISIÓN DE LAS COMISIONES COBRADAS POR LA EMPRESA, TODA VEZ QUE RESULTAN EXCESIVAS PARA LOS CONSUMIDORES Y ESTOS NO TIENEN FORMA DE EVITARLAS.**

Dado en el Recinto Legislativo de la Ciudad de México de Donceles y Allende a los diez y ocho días del mes de enero de dos mil veintitrés.

**ATENTAMENTE**

**DIP. JOSÉ MARTÍN PADILLA SÁNCHEZ  
VICECOORDINADOR DE LA ASOCIACIÓN PARLAMENTARIA  
ALIANZA VERDE JUNTOS POR LA CIUDAD**

