



**DIP. FAUSTO MANUEL ZAMORANO ESPARZA**

Presidente de la Mesa Directiva del  
H. Congreso de la Ciudad de México  
P r e s e n t e

Con fundamento en los artículos 27 fracción III de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y 31 del Reglamento Interior de la Secretaría de Gobernación, me permito remitir para los fines procedentes, copia del oficio número 100.2023.OEL.038 suscrito por el Lic. Carlos Cruz Arzate, Titular de la Unidad de Prospectiva, Planeación y Evaluación de la Secretaría de Economía, así como de su anexo, mediante los cuales responde el Punto de Acuerdo contenido en el diverso número MDRSA/CSP/0311/2023 aprobado el 18 de enero del año en curso por el Pleno de ese Órgano Legislativo, **relativo a implementar las medidas necesarias para llevar a cabo una verificación administrativa a la empresa Venta de Boletos por Computadora S.A. de C.V. "Ticketmaster" para resguardar los derechos de los consumidores, así como la integración de la empresa a los mecanismos de conciliación digitales como Concilianet y Conciliaexpres; revisar las condiciones del acuerdo del 28 de enero de 2022 entre PROFECO y dicha empresa y las condiciones sobre las cuales cancela unilateralmente los boletos legalmente comprados por sus clientes y las comisiones excesivas que cobra, ya que los consumidores no tienen forma de evitarlas.**

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para reiterarles la seguridad de mi consideración distinguida.

**El Director General de Información Legislativa y  
Encargado del Despacho de la Unidad de Enlace**

COORDINACIÓN DE SERVICIOS LEGISLATIVOS  
 REGISTRO DE DOCUMENTOS  
 00003399  
 FECHA: 31/5/23  
 HORA: 15:00 hrs  
 RECIBIDO: *Cony*  
*Garza*

SG/UE/230/1354/23

**DR. VALENTÍN MARTÍNEZ GARZA**

PRESIDENCIA DE LA  
 MESA DIRECTIVA  
 LEGISLATIVA  
 31 MAY 2023  
 Recibió: *Rosa Soriano*  
 Hora: *13:20 hrs*

C.c.p.- **Lic. José Antonio De La Vega Asmitia**, Jefe de Oficina del Secretario de Gobernación.- Presente.  
**Lic. Carlos Cruz Arzate**, Titular de la Unidad de Prospectiva, Planeación y Evaluación de la Secretaría de Economía.- Presente.  
**Minutario**





CDMX - 1354

Oficio No.100.2023.OEL.038  
Asunto: Respuesta a Punto de Acuerdo  
Ciudad de México, a 24 de mayo de 2023

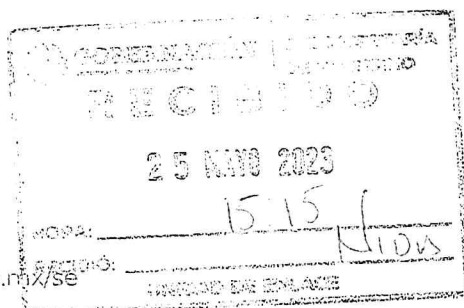
Dr. Valentín Martínez Garza  
Encargado del Despacho de la Unidad de Enlace  
de la Secretaría de Gobernación  
Presente

Me refiero al oficio SG/UE/230/168/23 de fecha 23 de enero de 2023, a través del cual se remitió el punto de acuerdo aprobado por el H. Congreso de la Ciudad de México, el 18 de enero del 2023, cuyos resolutivos se transcriben a continuación:

*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 S.A, de C.V. "Ticketmaster" para resguardar los derechos de los consumidores, otorgando equidad, certeza y seguridad jurídica, así como la integración de la empresa a los mecanismos de conciliación digitales de la procuraduría 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 unilateralmente 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".*

Al respecto envío la respuesta emitida por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en atención los resolutivos antes mencionados, solicito que por su amable conducto se haga del conocimiento al H. Congreso de la Ciudad de México.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un saludo cordial.

Atentamente



Carlos Cruz Arzate

Titular de Unidad de Prospectiva, Planeación y Evaluación



Ciudad de México, a 22 de mayo del 2023

**Punto de Acuerdo:**

**ASUNTO:** Respuesta a la proposición con Punto de Acuerdo comunicado por la Secretaría de Economía, a través del Sistema de Gestión Legislativa, el cual en su parte conducente señala lo siguiente:

*"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 S.A. de C.V. "Ticketmaster" para resguardar los derechos de los consumidores, otorgando equidad, certeza y seguridad jurídica, así como la integración de la empresa a los mecanismos de conciliación digitales de la procuraduría 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 unilateralmente 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."*

Sobre el particular, se precisa que la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) está encargada de promover y proteger los derechos e intereses de los consumidores, para lo cual realiza las acciones necesarias para promover el respeto de los derechos de los consumidores, a través de vigilancia del cumplimiento de las disposiciones legales de la materia.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 fracción XIV de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), a PROFECO le corresponde, entre otras atribuciones, vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la LFPC, así como de las Normas Oficiales Mexicanas (NOM's) y demás disposiciones aplicables, y en su caso determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento.

De ahí que, en términos de lo contenido en el artículo 96 de la LFPC, la PROFECO pueda actuar de oficio para practicar la vigilancia y verificación necesarias en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías o en los que se presten servicios, de acuerdo a lo dispuesto en esa ley, y en términos del procedimiento previsto en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, así como efectuar la verificación de las NOM's aplicables.

Aunado a ello, conforme a lo dispuesto en el artículo 97 de la LFPC, esta Procuraduría también puede efectuar las verificaciones correspondientes, en atención a las denuncias que cumplan con los requisitos contenidos en el referido precepto y que sean presentadas por cualquier persona ante ésta, en contra de un proveedor por actos que afecten los intereses de una colectividad de consumidores por el posible incumplimiento a lo dispuesto en la LFPC, y demás disposiciones aplicables.



En ese tenor, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 fracciones I y XV del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza (DGVDC), es la unidad administrativa en la PROFECO que se encarga de ordenar la verificación y vigilancia, de oficio o a petición de parte, en los términos previstos en la LFPC, y de las demás disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables y supervisar su observancia; así como, ordenar en los términos de la LFPC y de otros ordenamientos legales, en el ámbito de su competencia, la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativa a bienes, productos y servicios que se difunda, y ordenar, en su caso, la suspensión o corrección de dicha publicidad o información.

Derivado de lo anterior, la DGVDC realizó **3 visitas de verificación** al proveedor **Venta de Boletos por computadora S.A. de C.V.** comercialmente conocida como **"Ticketmaster"**, de las cuales, en 2 de ellas se negaron a la verificación y en 1 de ellas no pudo realizarse porque el proveedor ya no se encontraba en el domicilio proporcionado, como se detalla a continuación:

RESULTADO	MOTIVO
Negativa con verificación	La persona que atendió la diligencia, no brindó las facilidades para realizar la visita de verificación
Visita circunstanciada	La razón social ya no se encuentra en el domicilio proporcionado

Es así que, se procedió a iniciar con la unidad administrativa correspondiente el procedimiento administrativo por infracciones a la LFPC, por la negativa a la visita de verificación en términos del último párrafo del artículo 13<sup>1</sup> de esa ley.

Ahora bien, de conformidad con el artículo 24 fracciones I y XVI de la LFPC, la PROFECO tiene como atribuciones promover y proteger los derechos se del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores; así como procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores.

En ese contexto, la Dirección General de Quejas y Conciliación (DGQC), de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23 fracciones IV y VIII del RPFPC, es la unidad administrativa de la PROFECO que se encarga de procurar la solución de las diferencias entre los consumidores y proveedores a que se refieren la LFPC y otras disposiciones legales aplicables, conforme al procedimiento conciliatorio; así como informar, orientar, asesorar y resolver consultas de consumidores y proveedores, en el ámbito de su competencia, respecto de sus derechos y obligaciones.

Asimismo, en términos de los artículos 13 y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor (EOPFC), para el cumplimiento de sus atribuciones la PROFECO se organiza de manera desconcentrada y cuenta con las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), distribuidas a lo largo del territorio nacional, así como con la Unidad de Servicio La Villa, adscrita a la ODECO Zona Leona Vicario, las cuales también pueden recibir y atender las reclamaciones que presenten los consumidores en contra de proveedores.

<sup>1</sup> **ARTÍCULO 13. ...**

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.





Derivado de lo anterior, la DGQC señaló lo siguiente:

- Respecto a *“integrar a la empresa “Venta de Boletos por Computadora S.A. de C.V.” (Ticketmaster) a los mecanismos de conciliación digitales con los que cuenta la PROFECO, denominados: Concilianet y Conciliaexpres”, en principio se hace de su conocimiento que la participación de los proveedores en ambas herramientas es de carácter voluntario, y la DGQC ha formulado diversas invitaciones al proveedor Ticketmaster para participar en ambos mecanismos digitales de conciliación, sin embargo, a la fecha el proveedor no ha accedido a incorporarse a dichos mecanismos.*
- En cuanto a *“efectuar la revisión de las condiciones del acuerdo dado a conocer el 28 de enero del 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”, la DGQC informó que no tiene registro de acuerdo alguno en los términos referidos.*

No obstante lo anterior, el 31 de enero del 2022, fue turnado a la DGQC un escrito promovido por el representante legal de Ticketmaster ante esta Procuraduría, mediante el cual, informó que en relación a los términos y condiciones de compra establecidos en las *“Políticas de Compra y Cancelación”* de su representada, respecto a los eventos pospuestos, se determinó modificarlos en cuanto al momento de procedencia del reembolso del valor nominal del boleto, para precisar *“su procedencia para toda aquella persona que así lo solicite independientemente de la fecha en que el organizador del evento re programe la celebración del mismo”*.

De ahí que, el 2 de febrero del 2022, emitiera la DGQC **un acuerdo interno** en el que se consideraron las manifestaciones realizadas por el proveedor y que se comunicará a las unidades administrativas receptoras de quejas, a efecto de que éstas tomaran las manifestaciones del proveedor previamente referidas, para los procedimientos conciliatorios que sustancien con el proveedor de Ticketmaster, sin perjuicio de lo dispuesto en términos de la LFPC.

- Referente a que *“esta Procuraduría revise las condiciones sobre las cuales Ticketmaster cancela unilateralmente los boletos legalmente comprados a sus clientes”, se precisa que en el periodo comprendido de enero de 2022 a enero de 2023, se identificaron 276 quejas formales radicadas en la PROFECO en contra del multicitado proveedor, siendo el principal motivo de reclamación **la negativa a realizar reembolsos, principalmente respecto a eventos cancelados o que cambiaron de fecha.***

En ese sentido, es importante señalar que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 7 y 42 de la LFPC<sup>2</sup>, los proveedores de servicios están obligados a informar los términos y condiciones del servicio ofrecido en la contratación, así como a suministrar el servicio conforme a dichos términos y condiciones, por lo que en el supuesto de que el proveedor cancele unilateralmente el evento o la compra por causas imputables al mismo, el consumidor puede acudir ante esta

<sup>2</sup>Artículo 7.- Todo proveedor está obligado a informar y a respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, restricciones, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones aplicables en la comercialización de bienes, productos o servicios, sobre todos aquellos que se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor para la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes, productos o servicios a persona alguna, así como la información de los mismos.

Artículo 42.- El proveedor está obligado a entregar el bien o suministrar el servicio de acuerdo con los términos y condiciones ofrecidos o implícitos en la publicidad o información desplegados, salvo convenio en contrario o consentimiento escrito del consumidor.



Procuraduría a presentar su queja previo cumplimiento de los requisitos establecidos en la LFPC, a efecto de hacer valer sus derechos en términos de la LFPC.

- Por otra parte, respecto 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”*, de acuerdo con el artículo 7 BIS de la LFPC<sup>3</sup> el proveedor está obligado a informar el monto total a pagar por los servicios que ofrezca al consumidor, el cual deberá incluir entre otros conceptos, las comisiones que se requieran cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva sea de contado o a crédito, es decir, debe brindar toda la información necesaria al consumidor para que realice una compra consciente e informada.

De esta manera, la LFPC se encarga a su vez, de brindar protección contra prácticas y cláusulas abusivas impuestas en el abastecimiento de servicios, y contra la prestación de servicios adicionales prestados por el proveedor, de conformidad con lo previsto en el segundo párrafo del artículo 10 de la LFPC<sup>4</sup>, por lo que se advierte que los proveedores no pueden aplicar cláusulas ni condiciones abusivas en la prestación de sus servicios, ni mucho menos prestar servicios adicionales que no hubieren sido solicitados o aceptados expresamente por los consumidores, o que no se deriven del contrato correspondiente, de ahí que, en caso de una transgresión a sus derechos, los consumidores pueden presentar queja en cualquiera de las oficinas de atención distribuidas a lo largo de todo el territorio nacional y cuyos datos pueden localizarse en la siguiente

liga electrónica:  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/762016/OFICINAS\\_DE\\_DEFENSA\\_DEL\\_CONSUMIDOR.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/762016/OFICINAS_DE_DEFENSA_DEL_CONSUMIDOR.pdf)

Finalmente, por lo que hace al exhorto hecho a esta Procuraduría, por medio del cual requieren se implementen medidas necesarias para salvaguardar los derechos de los consumidores frente al proveedor Venta de Boletos por computadora S.A. de C.V. “Ticketmaster”, y se les otorgue equidad, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones de consumo, se señala que en términos del artículo 26 de la LFPC, la PROFECO tiene atribuciones de representación legal de Acciones Colectivas cuando se realicen actos, hechos u omisiones que vulneren derechos e intereses de una colectividad o grupo de consumidores, de ahí que bajo estas consideraciones se inició Acción Colectiva en contra de Ticketmaster y OCESA ante los Tribunales de la Federación por la cancelación unilateral de boletos, incumplimiento de condiciones y modalidades ofrecidas así como la negativa a la devolución del monto pagado por el consumidor, por lo cual, se invita a que cualquier consumidor que considere que sus derechos han sido afectados por estos proveedores, a sumarse a la Acción Colectiva promovida por PROFECO, para lo cual, se proporciona la siguiente infografía:

<sup>3</sup>ARTÍCULO 7 BIS.- El proveedor deberá informar de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca al consumidor.

Dicho monto deberá incluir impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, sea ésta al contado o a crédito.

<sup>4</sup> ARTÍCULO 10.-...

Los proveedores no podrán aplicar métodos o prácticas comerciales coercitivas y desleales, ni cláusulas o condiciones abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos o servicios. Asimismo, tampoco podrán prestar servicios adicionales a los originalmente contratados que no hubieren sido solicitados o aceptados expresamente, por escrito o por vía electrónica, por el consumidor, ni podrán aplicar cargos sin previo consentimiento del consumidor o que no se deriven del contrato correspondiente.





# Súmate a la Acción Colectiva en contra de

## **ticketmaster® y OCESA**

Si fuiste afectado por "TICKETMASTER" y "OCESA" por la cancelación unilateral de boletos, incumplimiento de condiciones y modalidades originalmente ofrecidas por los proveedores de cualquier evento de entretenimiento, o por la negativa a la devolución del monto pagado, incluidos cargos por servicio y a la bonificación del 20% del costo total del boleto deberás presentar la siguiente documentación:

- ▶ Formato de consentimiento expreso.
- ▶ Formato Adicional de Datos Personales.
- ▶ Relatoría de hechos. Escrito libre firmado por el consumidor afectado, en el que se señale modo, tiempo y lugar en que ocurrieron los hechos cometidos por el proveedor.
- ▶ Documentos que comprueben la relación de consumo. Tickets, facturas, estados de cuenta, transferencias bancarias, correos electrónicos de confirmación de compra, entre otros.

Los formatos podrás obtenerlos del Portal de Acciones Colectivas <https://acolectivas.profeco.gob.mx>

Para dudas comunícale al teléfono **55 5625 6700** ext. 11121, 11122, 11123, 11357 o 11176, o al correo electrónico [acolectivas@profeco.gob.mx](mailto:acolectivas@profeco.gob.mx) de lunes a viernes de **09:00 a 18:00 hrs.**

La imagen es usada con fines ilustrativos e informativos y no propiedad de la empresa.

Con lo anterior, esta Procuraduría refrenda su compromiso de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor, así como de procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo, a fin de proteger y garantizar los derechos de los consumidores.



