

Permanente - 1353

Oficio No.100.2023.OEL.036

Asunto: Respuesta a Punto de Acuerdo  
Ciudad de México, a 24 de mayo de 2023

Dr. Valentín Martínez Carza  
Encargado del Despacho de la Unidad de Enlace  
de la Secretaría de Gobernación  
P r e s e n t e

Me refiero al oficio SC/UE/230/144/23 de fecha 19 de enero de 2023, a través del cual se remitió el punto de acuerdo aprobado por la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión, el 18 de enero del 2023, cuyo resolutivo se transcribe a continuación:

*Único.- La Comisión Permanente del Honorable Congreso de la Unión, exhorta a la Procuraduría Federal del Consumidor, para que, dentro del ámbito de sus atribuciones, realice las investigaciones pertinentes a la empresa "Venta de Boletos por Computadora, S.A. de C.V.", mejor conocida por su nombre comercial como "Ticketmaster", a efecto de que a través del principio de transparencia y máxima publicidad, hagan público un informe detallado sobre la presunta responsabilidad de dicha empresa en la reventa, clonación de boletos, y demás irregularidades y, en su caso, se proceda a realizar las sanciones correspondientes e iniciar los procedimientos de carácter penal, si fuese el caso, en contra de quien o quienes resulten responsables.*

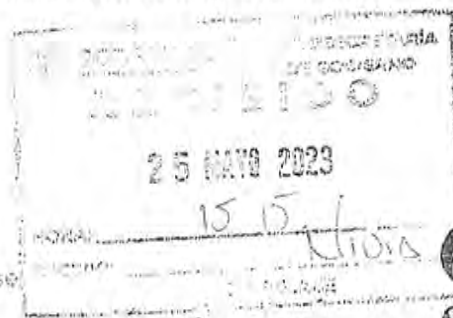
Al respecto envío la respuesta emitida por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en atención al resolutivo antes mencionado, solicito que por su amable conducto se haga del conocimiento a la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión.

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:

*"Único.- La Comisión Permanente del Honorable Congreso de la Unión, exhorta a la Procuraduría Federal del Consumidor, para que, dentro del ámbito de sus atribuciones, realice las investigaciones pertinentes a la empresa "Venta de Boletos por Computadora, S.A. de C.V.", mejor conocida por su nombre comercial como "Ticketmaster", a efecto de que a través del principio de transparencia y máxima publicidad, hagan público un informe detallado sobre la presunta responsabilidad de dicha empresa en la reventa, clonación de boletos, y demás irregularidades y, en su caso, se proceda a realizar sanciones correspondientes e iniciar los procedimientos de carácter penal, si fuese el caso, en contra de quien o quienes resulten responsables."*

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.

Cabe precisar que la investigación a que se refiere en el Punto de Acuerdo, en términos de la LFPC, se denomina verificación y vigilancia, cuyo objetivo es constatar la existencia o no de un incumplimiento a la LFPC por parte de los proveedores. En este sentido, para verificar el cumplimiento de la LFPC, se realizaron 3 visitas de verificación a establecimientos del proveedor, en 2 de los cuales existió una negativa a realizar la verificación y en 1 de ellos fue imposible realizar la visita ya que el domicilio del proveedor en ese establecimiento cambió, tal y 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



No se omite precisar que se inició el Procedimiento por Infracciones a la Ley previsto en el artículo 123 de la LFPC, respecto de los establecimientos que se negaron a la vista de verificación.

Por otro lado, de conformidad con el artículo 24 fracciones I y XVI de la LFPC, la PROFECO tiene como atribuciones promover y proteger los derechos del consumidor, 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 RPFC, 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.

Derivado de lo anterior, la DGQC en el periodo de enero de 2022 a enero del 2023, identificó **276 quejas** formales radicadas en esta Procuraduría en contra del proveedor **Venta de Boletos por computadora S.A. de C.V. "Ticketmaster"**, cabe precisar que en ninguna de ellas se identificó alguna cuyo motivo fuera la reventa o clonación de boletos.

Por otra parte, respecto a la clonación de boletos se trata de una falsificación del boleto original, que podría estar vinculado al delito de Fraude previsto en el artículo 386 del Código penal Federal, esta Procuraduría en el supuesto de que tenga conocimiento de este tipo de irregularidades manifestadas por los consumidores, podrá llevar a cabo la denuncia correspondiente ante la Fiscalía General de la República de los hechos que puedan ser constitutivos de delitos conforme a lo dispuesto en el artículo 24 fracción XVII de la LFPC.

Finalmente se señala que en términos del artículo 26 de la LFPC, la PROFECO tiene atribuciones de representación legal para 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:



## 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.
- ▶ Relación 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://colectivas.profeco.gob.mx>

Para dudas comunicarte al teléfono 55 5625 6700 ext. 11131, 11132, 11133 o 11175, o al correo electrónico [colectivas@profeco.gob.mx](mailto:colectivas@profeco.gob.mx) de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs.

La marca y logotipo de esta organización son marcas de la Procuraduría Federal del Consumidor.

ECONOMÍA PROFECO

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.