

EDITORA:
Ana María Rosas
COEDITORA:
Gloria Aragón

valores
@economista.mx
eleconomista.mx

COEDITORA GRÁFICA:
Sandra Romo

¿Qué hacer si no recibes el reembolso por un evento cancelado?

1  **Llama al Teléfono del Consumidor:** CDMX 55 5568 8722 Lada sin costo, nacional 800 468 8722

2  **Envía un correo** a Profeco según el tipo de apoyo que requieras:

Quejas generales: denunciasprofeco@profeco.gob.mx

Publicidad engañosa: denunciapublicitaria@profeco.gob.mx denunciapublicitaria@profeco.gob.mx

Asesoría legal o dudas: asesoria@profeco.gob.mx

3  **Recuerda:** Puedes presentar una queja si:

- La empresa no realiza el reembolso tras la cancelación del evento.
- El reembolso no se efectúa en el tiempo establecido en los términos y condiciones.

Cuando se trata de eventos pospuestos, en empresas como Ticketmaster, se respetarán los boletos y lugares para las nuevas fechas. Sin embargo, en situaciones donde ya no puedas asistir porque se cancela se deberá enviar un correo, a Ticketmaster, solicitando el reembolso.

Haz valer tu derecho

¿Cómo recuperar tu dinero en caso de que se cancele un evento para el que tenías boletos?

¿Se canceló el evento? De esta forma puedes pedir tu reembolso

Así puedes realizar el proceso de reembolso en situaciones donde el concierto, festival o evento al que planeabas asistir se cancela.

Ticketmaster:

✓ **Compras en línea:** Si el evento es cancelado oficialmente, el reembolso del costo de los boletos, incluidos los cargos por servicio y envío, se realiza automáticamente dentro de los 30 días naturales siguientes a la fecha de cancelación.

✓ **Compras en taquillas o Centros Ticketmaster:** El reembolso debe solicitarse en el mismo lugar donde se efectuó la compra, presentando el boleto original, sin enmiendas ni alteraciones, durante los 30 días naturales posteriores a la cancelación.

FUENTE: PÁGINAS DE LAS EMPRESAS BOLETERAS Y PROFECO



Superboletos:

✓ **Programa de Cancelación de Boletos:** (Con un seguro) Ofrece el reembolso de 100% del costo de los boletos adquiridos, incluyendo impuestos y gastos de envío, hasta un monto máximo de 10,000 pesos, siempre y cuando se haya adquirido este programa al momento de la compra.

✓ **Proceso de reembolso:** En caso de cancelación o posposición del evento, se debe contactar a Superboletos a través del correo electrónico reembolsos@superboletos.com para obtener información sobre el procedimiento a seguir.

Yuridia Torres
yuridia.torres@eleconomista.mx

• Si se cancela o pospone un festival, concierto, etc., tienes derecho a reclamar la devolución de tu dinero. Te contamos cómo hacerlo

Comprar boletos para un concierto o festival siempre viene acompañado de emoción y expectativa. Sin embargo, detrás de esa ilusión también existe un riesgo que pocas veces se considera: la cancelación del evento.

Las razones pueden variar: desde cuestiones climáticas hasta fallas logísticas o situaciones más graves, como lo ocurrido recientemente en el festival AXE Ceremonia en el Parque Bicentenario de la Ciudad de México, donde lamentablemente dos fotoperiodistas perdieron la vida.

Ante escenarios así, surge una pregunta clave para los asistentes: ¿qué pasa con el dinero invertido en los boletos?

El dinero que hayas pagado por boletos para un concierto, festival de música, encuentro deportivo u otro tipo de evento que se cancele debería regresar a ti, e incluso, en algunos casos, con bonificación.

La forma y el tiempo en que se te reembolsará el dinero que pagaste dependen de la empresa donde los hayas comprado.

Por ejemplo, en Ticketmaster, una de las principales empresas vendedoras de boletos para eventos, se reembolsa el costo de los boletos, incluidos los cargos por servicio y envío, durante los 30 días naturales siguientes, contados a partir de la fecha de

cancelación oficial del evento.

“Si tu evento fue cancelado de manera oficial mediante comunicado por parte del organizador del evento no necesitas hacer ningún trámite para obtener el reembolso en caso de haber realizado tu compra con tarjeta de crédito o débito por medio de nuestra página de internet www.ticketmaster.com.mx, ya que se reembolsará el costo de los boletos”, informa la empresa en su página web.

Si compraste tu boleto en taquillas o en Centros Ticketmaster presenciales, el reembolso procederá durante los 30 días naturales siguientes a la fecha de cancelación del evento. La persona deberá presentar el boleto original, sin enmiendas ni alteraciones, en el mismo lugar donde efectuó la compra, informó Ticketmaster.

En empresas como Superboletos, cuando se cancela un evento, las personas deben enviar un correo con el detalle de éste, la imagen de su boleto y la confirmación de compra o el número de ésta.

En Eticket, la política de reembolso por cancelación de eventos indica que, en el caso de boletos físicos, deberás llenar un formulario e incluir el número de folio o la confirmación de compra. Si pagaste con tarjeta de crédito, Mercado Pago o PayPal, el reem-

bolso se hará automáticamente al mismo método de pago. Para compras en efectivo, con tarjeta de débito o realizadas en Oxxo o Banorte, deberás proporcionar una cuenta CLABE a la cual se depositará la devolución.

Además, si tienes boletos físicos, será necesario enviar una fotografía donde se vean claramente, escribir la palabra “NULO” sobre cada uno con marcador negro indeleble y romperlos a la mitad con la mano, cuidando de no dañar los códigos de barras. Por otro lado, si tu entrada fue un *electronic ticket*, el reembolso se procesará automáticamente según el método de pago utilizado.

¿Qué dice la Profeco sobre los reembolsos?

De acuerdo con información de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), las personas consumidoras tienen derecho a solicitar el reembolso por el servicio no brindado, que en los casos de conciertos o festivales corresponde al boleto.

En estas situaciones, el proveedor, organizador o la empresa que vende los boletos deberá informar a través de qué canales de atención y en qué fechas se efectuará la devolución.

El Artículo 7 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) establece que todo proveedor está obligado a informar y respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio. Bajo ninguna circunstancia podrán negarse estos bienes o servicios a persona alguna.

Otros artículos de la Ley que protegen a las y los consumidores, y que explican cómo se debe actuar ante la cancelación de eventos, son el Artículo 92, que menciona que los consumidores tendrán derecho, a su elección, a la reposición del producto o a la devolución de la cantidad pagada, contra la entrega del producto adquirido.

Por su parte, el Artículo 92 BIS, que señala que se tendrá derecho a una bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o no se proporcione por causas imputables al proveedor.

En el caso específico del Festival Ceremonia, la Profeco explicó que, en caso de que las autoridades competentes determinen que el incidente de este sábado 5 de abril es atribuible al promotor, dará seguimiento para que las personas consumidoras reciban una bonificación no menor a 20 por ciento.

Es decir, el costo del boleto por el día domingo, más una bonificación de hasta el 20 por ciento.