



Las quejas contra Ticketmaster eran frecuentes antes del caso Bad Bunny

La empresa detuvo una investigación en su contra, señala especialista

ANA MÓNICA RODRÍGUEZ

Desde antes de la supuesta clonación o falsificación de boletos para el concierto de Bad Bunny, "las quejas contra Ticketmaster eran recurrentes debido a que aumentaron las prácticas irregulares".

La investigadora legislativa Lorena Vázquez Correa, del Instituto Belisario Domínguez del Senado de la República, autora del documento *La venta y reventa de boletos de espectáculos en México*, explicó a este periódico: "Lo que plantea el texto es el análisis sobre cuál es la relación con Ticketmaster que permite que esas prácticas queden impunes".

Tras una revisión, dijo, "se identificó que la Comisión Federal de Competencia Económica (Cofece) en 2015 inició una investigación por prácticas monopólicas contra el grupo al que pertenece la empresa boletería".

En esa fecha "la empresa se comprometió a ciertas cosas, con el objetivo de que se detuviera la investigación". Vázquez, también "identifica que la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) en una situación como la citada, lleva a cabo demandas colectivas al recibir quejas de los usuarios".

Demandas colectivas, exitosas

La Profeco, subrayó, "es muy exitosa con estas demandas colectivas, como ha sido con otros casos, pero por la naturaleza de la herramienta son procesos largos, que requieren que quienes fueron víctimas de los abusos de Ticketmaster, además que tengan que invertir tiempo para probar que compraron boletos, entregar formatos, así como los documentos para la demanda colectiva".

En su texto, la autora también identificó el papel del Poder Legislativo. "El Instituto Belisario Domínguez, como centro de investigación del Senado de la República, se preocupa por la agenda legislativa y en esos términos, cuando cerramos la investigación había una iniciativa específica sobre dicho tema, enfocada a proteger los derechos de los consumidores frente a los abusos de empresas que venden boletos en línea, como Ticketmaster".

La iniciativa "está en la Cámara de Diputados y en comisiones, pendiente de dictaminar, pero no se ve que haya mucho consenso como para que esto se lleve a cabo y suba al pleno, pero afortunadamente ya se está poniendo más atención".

También, dijo Vázquez, "el senador Ricardo Monreal presentó una iniciativa sobre el mismo asunto, pero en el contexto del concierto de Bad Bunny. Incluso, estos días algunos legisladores dijeron que

iban a poner más atención al tema.

En ese sentido, fue un avance pasar de un tema donde sólo había una iniciativa y ahora los senadores dieron declaraciones públicas en las que prometen abordar el asunto".

Subrayó: "Tengo la seguridad de que se podría hacer algo desde el Poder Legislativo y se podrían implementar medidas para obligar a las empresas a que respeten los derechos de los consumidores en México. Existe una esperanza para la resolución de esta situación, dado

que cuando los temas se ponen en la agenda pública suceden cosas como ésta que de manera más o menos rápida se atiende la situación", como sucede con Ticketmaster que ya comenzó a reembolsar el importe de los boletos y la respectiva compensación de 20 por ciento a quienes no pudieron ingresar al concierto en el estadio Azteca.

"Sí hay esperanza, en tanto que las autoridades presten atención; que los medios de comunicación sigan el tema permite que las voluntades se manifiesten y las posibles herramientas que haya a disposición se implementen", puntualizó la investigadora.