

Tras la denuncia de FACUA, el Ayuntamiento de Madrid acusa a Ticketmaster de "publicidad engañosa"

Tras la denuncia de FACUA-Consumidores en Acción, el Ayuntamiento de Madrid acusa a Ticketmaster de incurrir en "publicidad engañosa" y de tener operativo un sistema de venta ilegal con el que invita a los usuarios a comprar entradas para distintos conciertos y otros espectáculos a través de su web de reventa, Seatwave.

Por ello, el consistorio ha instado a la Dirección General de Consumo de la Comunidad a que sancione a la empresa por esta práctica.

Precisamente, FACUA ya se dirigió hace poco más de un año a dicho organismo autonómico sin que, hasta la fecha, haya comunicado la adopción de medida alguna contra Ticketmaster. Entonces, Consumo se limitó a indicar a la asociación que trasladaba su reclamación a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) y al Área de Espectáculos y Actividades Recreativas de la Comunidad. Éste última comunicó a FACUA que no había autorizado "la venta comisionada ni la reventa" por su parte, pero que carecía de competencia sancionadora.

Ahora, el Instituto Municipal de Consumo, dependiente del Ayuntamiento de Madrid, ha remitido un escrito a FACUA en el que advierte de las conclusiones que arroja la investigación que ha desarrollado a raíz de la denuncia en la que la asociación alertaba al organismo municipal del protocolo seguido por Ticketmaster.

"El inspector ha apreciado que la actuación de ésta, al invitar en procesos de venta de entradas a través de su web a que el consumidor se dirija a la plataforma electrónica de reventa de entradas habilitada por Seatwave, constituye publicidad engañosa, puesto que la Ley 17/1997, de 4 de julio, de espectáculos públicos y actividades recreativas en la Comunidad de Madrid no permite, con carácter general, la reventa de entradas", detalla el informe remitido a FACUA.

Así, el Instituto "ha dado traslado del expediente a la Dirección General de Comercio de Consumo de la Comunidad de Madrid, junto con propuesta de ejercicio de potestad sancionadora a Ticketmaster por infracción consistente en incumplimiento del deber de veracidad informativa, calificada como grave en razón de su generalización".

Se trata del segundo informe que el Instituto emite en apenas cuatro meses, en el marco del expediente que Madrid mantiene abierto contra Seatwave. Su apertura lo motivó la denuncia que FACUA presentó hace año y medio por [irregularidades](#) en la comercialización de pases para el concierto de **Bruce Springsteen** de la capital. Entonces, la asociación se hizo eco de los problemas que multitud de usuarios denunciaron en el proceso de venta de entradas del concierto que siguieron Ticketmaster y Seatwave.

Un protocolo bajo sospecha

Nada más ponerse a la venta en la plataforma matriz, los afectados sufrieron tiempos de espera de incluso horas en la taquilla virtual que al final resultaron en vano, al desconectarse su petición de compra. Mientras las incidencias se multiplicaban y los pases se agotaban en apenas dos horas, se ofrecían al mismo tiempo en Seatwave, la filial de reventas de Ticketmaster. Un sistema de comercialización que incluso una de las promotoras que trabaja con dicha plataforma, Doctor Music, llegó a calificar de [illegal](#).

El vínculo entre ambas plataformas volvió a quedar patente meses después con motivo de la venta de entradas para **Bruno Mars**. A la vez que Ticketmaster avisaba de que estaban agotadas, se [desplegaba](#) automáticamente en pantalla un menú que redirigía explícitamente a Seatwave, y en el que esos mismos pases volvían a estar de nuevo disponibles pero a precios disparados. Todo ello sin que el usuario esta vez ni siquiera tuviera que salir de la propia web de Ticketmaster.

Existe otra señal aún más simple pero igualmente reveladora: el logo corporativo de Seatwave. Bajo el nombre de la plataforma, encabezando su web y a gran tamaño, reza el siguiente lema: "A Ticketmaster company (una compañía de Ticketmaster)". Todos ellos indicios evidentes, considera FACUA, de que ambas empresas, además de pertenecer al mismo grupo, vienen operando con protocolos y mecanismos conjuntos.

Otras irregularidades detectadas

A raíz de todos los indicios recopilados por FACUA, el Instituto Municipal de Consumo emitió en marzo un [primer informe](#) en el que señalaba a Ticketmaster por distintas irregularidades. Incluso, acusó a la empresa de anunciar en su web una dirección física que en realidad no le corresponde desde hace años.

"No ha sido posible contactar con la empresa denunciada, puesto que el requerimiento que le fue remitido a la dirección que figura en su web (c/ Orense 10, 16B, Madrid), fue devuelto por Correos con la indicación de que se trataba de un destinatario "desconocido". En posterior visita realizada a dicha dirección, el conserje del inmueble informó al inspector que Seatwave abandonó hace unos tres años las oficinas que hasta entonces tenía el edificio", reveló aquel primer informe del organismo municipal.

FACUA pudo constatar que el domicilio actual que declara la plataforma en el registro ya no está, efectivamente, en Madrid: ahora se ubica en la calle Pallars de Barcelona. En su web, Seatwave España ofrece incluso un tercer domicilio, éste en el extranjero, como contacto: 19-25 de la calle Argyll Street de Londres (Reino Unido).

Por otra parte, el Instituto Municipal de Consumo reveló también que reclamó distinta documentación e información a Ticketmaster Spain acerca de Seatwave España, aunque sin éxito. Para ello, la plataforma matriz alegó que ambas "*son compañías no vinculadas jurídica u organizativamente*".

FACUA considera que, si bien es cierto que ambas empresas gozan de personalidad jurídica propia, en la práctica operan conjuntamente. La prueba más concluyente es, precisamente, que el nuevo domicilio social declarado por Seatwave en España coincide justamente con el que tiene registrado Ticketmaster Spain, en la calle Pallars de Barcelona.