

FACUA denuncia al festival Sensation 2018 por dificultar la devolución de dinero a los asistentes

FACUA-Consumidores en Acción ha denunciado a la promotora del festival Sensation 2018, ante la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, donde tuvo lugar el evento, por no devolver a los asistentes la totalidad del dinero no gastado, tras obligarlos a pagar los servicios y consumiciones dentro del recinto mediante un sistema de prepago.

En este sentido, la empresa instauró las "pulseras cashless" como único medio de pago dentro del lugar en el que se desarrolló el festival, que se celebró el pasado 3 de noviembre en IFEMA, en Madrid. En su página [web](#) la promotora dejaba claro que no admitía la posibilidad de utilizar ningún otro sistema que no fuera el de las pulseras.

La empresa también anunció que al término del evento devolvería las cantidades no gastadas, pero con unas condiciones que FACUA entiende que vulneran la legislación de protección a los consumidores. La promotora del festival ha decidido que no atenderá reclamaciones de devolución de cantidades inferiores a dos euros y cobrará a cada usuario al que le devuelva dinero esa misma cantidad como una comisión en concepto de transferencia bancaria.

La asociación entiende que la empresa no sólo obligó a los participantes en el Sensation 2018 a utilizar un método de pago alternativo al dinero en efectivo y las tarjetas de crédito, sino que pretende hacer recaer en ellos unos gastos de gestión que no les corresponderían.

FACUA recuerda que la Ley de Servicios de Pago establece que *"cuando un consumidor ingrese efectivo en una cuenta de pago en la moneda de esa cuenta de pago, podrá disponer del importe ingresado desde el mismo momento en que tenga lugar el ingreso"*.

De igual forma, la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios recoge en su artículo 60 que *"el empresario deberá obtener su consentimiento expreso para todo pago adicional a la remuneración acordada para la obligación contractual principal del empresario"* y que *"los empresarios no podrán facturar a los consumidores y usuarios por el uso de determinados medios de pago, cargos que superen el coste soportando por el empresario por el uso de tales medios"*.

La asociación también recuerda que en 2017 denunció al BBK Live por el mismo motivo, y que finalmente el Instituto Vasco de Consumo resolvió abrir un [expediente](#) sancionador contra la promotora, Last Tour.

Prohibición de entrar al festival con comida y bebida del exterior

FACUA también ha denunciado a la promotora del Sensation 2018 por no permitir a los asistentes entrar en el recinto con comida y bebida adquirida en el exterior. En la [página web](#) del festival los organizadores incluían entre los objetos prohibidos alimentos que se trajeran de fuera.

En este sentido, FACUA deja constancia de que, dado que la actividad principal del Sensation 2018 es la celebración de conciertos y no la hostelería, se puede considerar abusivo prohibir el acceso al recinto con comida y bebida procedente del exterior.

La asociación recuerda que el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios considera que no permitir la entrada con comida y bebida de fuera es una cláusula abusiva según el artículo 82.1, que establece como tales todas aquellas prácticas que causen *"un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato"*.

De igual forma, la Comisión de Cooperación de Consumo estableció en su consulta número 5 del año 2000 que *"las cláusulas en las que se impone al consumidor limitaciones en orden a la adquisición de los productos sin fundarse en circunstancias objetivas, deben ser consideradas abusivas"*.

FACUA también señala que una sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Castilla-La Mancha, sobre la prohibición de entrar a los cines con comida y bebida, recoge que *"resulta irrazonable entender la limitación de la capacidad de elección del consumidor"* y que *"si se limita la posibilidad acceder a la sala en función de la procedencia de los productos y sólo se pueden consumir los adquiridos en su interior, resulta que de manera indirecta se está imponiendo que utilice servicios que en principio no ha solicitado pero que se ve forzado a pedir a la propia empresa"*.

Además, la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (Aecosan) publicó en 2016 un informe, también relacionado con la prohibición en cines, en el que concluía que existía una *"cláusula abusiva"* ya que el consumidor *"se ve privado de la prestación principal, de forma injustificada, habiendo abonado la entrada, en base a una limitación impuesta unilateralmente respecto a un servicio accesorio que no ha solicitado, y teniendo en cuenta que la actividad básica de la empresa no es la venta y distribución de comida y bebida"*.