



**CC2**

Comisión de Protección al Consumidor N° 2

**La Comisión de Protección al Consumidor N° 2 sancionó a Teleticket con 23 UIT en primera instancia por fallas en sistema de venta virtual de entradas para el partido Perú - Colombia**

- ✓ **Empresa debe adoptar medidas de seguridad para evitar que el sistema de compra virtual de entradas sea vulnerado.**

La Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (CC2) del Indecopi, multó con 23 UIT (unidades impositivas tributarias) a la empresa Teledistribución S.A. (Teleticket) por presentar fallas en su sistema de venta virtual, durante la comercialización de entradas para el partido Perú - Colombia, realizado en el marco de la etapa de Eliminatorias del Mundial de Fútbol Rusia 2018.

Teleticket fue denunciado por infringir los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por inducir a error a los consumidores sobre la hora en que empezaría a formarse la cola virtual para la adquisición de las referidas entradas, así como porque su página web presentó fallas al mostrar antes y durante la venta de los boletos el aviso *"The service is unavailable"* (el servicio no está disponible), y porque algunos consumidores accedieron a un enlace para adquirir las entradas sin realizar la cola virtual.

**Hora en que empezaría a formarse la cola virtual**

La empresa señaló que la cola virtual destinada a la compra de las entradas se inició a las 6:00 a.m. del 3 de octubre de 2017, y antes de dicha hora, se advirtió que habían ingresado a su página web, un número de consumidores mayor al inicialmente estimado, por lo que, optó por emplear tres colas virtuales: 'Registro de Usuarios – Teleticket', 'Mi Cuenta – Teleticket' y 'La venta de entradas de Perú versus Colombia'.

La CC2 revisó el sistema de cola virtual empleado por Teleticket, y determinó que si bien la cola virtual (La venta de entradas de Perú-Colombia) estaba programada para iniciar a las 06:00 a.m., el sistema reordenó de forma aleatoria a todas las personas que habían ingresado desde las 5:00 a.m. hasta las 6:00 a.m., asignándoles un turno de espera.

De otro lado, a los consumidores registrados previamente como usuarios en la página web de Teleticket, que ingresaron a las 06:00 a.m., se les asignó automáticamente un turno de espera posterior al de los usuarios que accedieron desde las 05:00 a.m., y en ese momento debían formar una cola virtual para acceder a su cuenta, y posteriormente, otra cola virtual para adquirir las entradas del evento.

Teleticket informó públicamente que la cola virtual empezaría a formarse las 06:00 a.m., omitiendo indicar que esta incluiría a los usuarios que ingresaron desde las 05:00 a.m. Sanción: 9 UIT, equivalente a S/ 37 350 (treinta y siete mil trescientos cincuenta soles).

---

**Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016





**CC2**

**Comisión de Protección al Consumidor N° 2**

### **Aparición de avisos de advertencia antes y durante la venta de entradas**

La empresa informó que implementó medidas para garantizar la operatividad de su sistema, pero debido a la gran afluencia de personas la web presentó fallas.

La CC2 indicó que la empresa, especializada en la venta de entradas para el público en general, debió prever que su sistema no presente fallas ni defectos sobre todo al tratarse de la venta de entradas para un evento de interés nacional.

Sanción: 5 UIT, equivalente a S/ 20 750 (veinte mil setecientos cincuenta soles).

### **Enlace para adquirir entradas sin realizar cola virtual**

Se verificó que algunos usuarios contaron con un enlace a través del cual podían acceder de manera inmediata a la compra de las entradas, sin necesidad de realizar la cola virtual.

La CC2 determinó que la alta expectativa generada, elevó los riesgos informáticos, por lo que a la empresa no debería resultarle ajeno la posibilidad de que algunos usuarios buscaran vías para evadir la cola virtual.

Sanción: 9 UIT, equivalente a S/ 37 350 (treinta y siete mil trescientos cincuenta soles).

### **Medida correctiva**

La CC2 ordenó a Teleticket, que en el plazo de quince días de notificada cumpla con implementar las acciones internas que le permitan brindar información veraz a los consumidores en los futuros procesos de venta de entradas para eventos, tomar medidas oportunas para corregir los errores que puedan surgir en su portal web durante sus futuros procesos de venta de entradas y adoptar medidas de seguridad suficientes para evitar que el sistema de compra virtual de entradas sea vulnerado.

La Resolución Final N° 2381-2018/CC2 es pública y puede ser leída **aquí**: <https://bit.ly/2TRQpw9>

La empresa está en plazo de presentar apelación, lo que sería revisado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi.

La institución da a conocer esta decisión al amparo del artículo 123 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual precisa que "(...) Los procedimientos seguidos ante el Indecopi tienen carácter público. En esa medida, el Secretario Técnico y la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 se encuentran facultados para disponer la difusión de información vinculada a los mismos, siempre que lo consideren pertinente en atención a los intereses de los consumidores afectados y no constituya violación de secretos comerciales o industriales".

**Lima, 12 de febrero de 2019**

---

## **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
**prensa@indecopi.gob.pe**  
2247800 anexos: 5011 - 5016

