

El Indecopi inicia procedimiento sancionador contra One Entertainment por conciertos de Gun's N' Roses y Kiss

- ✓ **Empresa habría infringido el Código de Protección del Consumidor al condicionar y negar la devolución del dinero de las entradas de los eventos.**

La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N°3 del Indecopi anunció el inicio de un procedimiento administrativo sancionador contra la empresa ONE ENTERTAINMENT, por presuntamente infringir el Código de Protección y Defensa del Consumidor tras la cancelación del concierto de "GUNS N' ROSES" y la reprogramación del evento de la banda "KISS".

En el caso del concierto de "GUNS N' ROSES", el proveedor habría incumplido la norma al condicionar la devolución del dinero de las entradas, indicando que procedería 45 días luego de que se reanuden los conciertos masivos en el país; y, siempre que los usuarios hayan comunicado hasta el 15 de enero de 2021, que desean la devolución, caso contrario, solo podrían acceder a vales para ser usados en otros eventos.

En tanto, respecto a la reprogramación del concierto de "KISS", la empresa habría infringido el Código al no poner a disposición de los usuarios la opción de reembolso de dinero de las entradas, indicando que el evento no fue cancelado, y que, en consecuencia, los boletos se mantenían vigentes para una nueva fecha.

Cabe señalar que, según el artículo 97 de la citada norma, cuando la entrega del producto o la prestación del servicio no se realiza en su debida oportunidad, los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución del monto pagado.

Acciones de fiscalización

Por su parte, la Dirección de Fiscalización del Indecopi realizó dos supervisiones orientadas a verificar el cumplimiento de los deberes del proveedor, tales como:

- La realización de un nuevo evento o la devolución del dinero pagado.
- Informar las medidas adoptadas frente a la imposibilidad de realizar los eventos.
- Que los canales de atención habilitados sean idóneos para que los consumidores presenten sus dudas y/o consultas.

La autoridad alertó a la empresa sobre posibles incumplimientos, sin embargo, esta no subsanó dichas conductas, por lo que se recomendó a la Comisión el inicio de las acciones correspondientes.

Lima, 18 de marzo de 2022