

Tabla 1

Nº	Nombre del Consumidor	Valor del ticket	Nº de ticket	Tickets comprados	Cantidad pagada por el servicio de venta	Valor total pagado por los tickets	Valor total de la compra de los tickets	Folios de los tickets
284		\$75.00	428673.3261196 y 428673.3261197	2	\$4.00	\$150.00	\$154.00	2263 y 2264
285		\$60.00	414524.3260826 al 414524.3260829 y 414895.3260795	5	\$12.50	\$300.00	\$312.50	2275 al 2279
286		\$60.00	416591 y 413334 (Códigos de los comprobantes de pagos en línea)	5	\$12.50	\$300.00	\$312.50	2288 y 2289
287		\$75.00	419178.3260407 y 419178.3260408	2	\$5.00	\$150.00	\$155.00	2296
288		\$60.00	412879.3260845 al 412879.3260849	5	\$10.00	\$300.00	\$310.00	2313
289		\$60.00	411407.3260803 al 411407.3260806	4	\$10.00	\$240.00	\$250.00	2318
290		\$30.00	427721.3264006 al 427721.3264009	4	\$8.00	\$120.00	\$128.00	2323 y 2324
291		\$30.00	422230.3263783, 422230.3263784, 419035.3263758 y 427574.3263993	4	\$8.00	\$120.00	\$128.00	2329
292		\$60.00	418771.3260920 y 418771.3260921	2	\$4.00	\$120.00	\$124.00	2334
293		\$30.00	429475.3264394 y 429475.3264395	2	\$4.00	\$60.00	\$64.00	2339
294		\$30.00	428921.3264195 al 428921.3264199	5	\$10.00	\$150.00	\$160.00	2344
295		\$75.00	429595.3261290 al 429595.3261293	4	\$8.00	\$300.00	\$308.00	2349 y 2350
296		\$75.00	429872.3261294 y 429872.3261295	2	\$4.00	\$150.00	\$154.00	2355
297		\$60.00	415592.3260411 y 415592.3260412	2	\$4.00	\$120.00	\$124.00	2361
298	\$60.00	414798.3260880 y 414801.3260879	2	\$4.00	\$120.00	\$124.00	2366	

Tabla 1

Nº	Nombre del Consumidor	Valor del ticket	Nº de ticket	Tickets comprados	Cantidad pagada por el servicio de venta	Valor total pagado por los tickets	Valor total de la compra de los tickets	Folios de los tickets
299		\$30.00	429415.3264368 y 429415.3264369	2	\$4.00	\$60.00	\$64.00	2371
300		\$30.00	426959.3263964 y 426959.3263971	2	\$4.00	\$60.00	\$64.00	2377
301		\$30.00	429503.3264406 y 429503.3264407	2	\$4.00	\$60.00	\$64.00	2382
302		\$55.00	429577.3261999 y 429577.3262001	3	\$6.00	\$165.00	\$171.00	2388
303		\$55.00	429734.3262014	1	\$2.00	\$55.00	\$57.00	2393
304		\$30.00	430107.3264791 al 430107.3264795	5	\$10.00	\$150.00	\$160.00	2339 y 2400
305		\$30.00	428582.3264084 y 428582.3264085	2	\$4.00	\$60.00	\$64.00	2405
306		\$60.00	417435.3260950 417435.3260951	2	\$4.00	\$120.00	\$124.00	2410
307		\$55.00	427668.3261850	1	\$2.00	\$55.00	\$57.00	2417
308		\$30.00	420205.3263768 y 420205.3263769	2	\$4.00	\$60.00	\$64.00	2431
309		\$75.00	423774.3261018 al 423774.3261021	4	\$8.00	\$300.00	\$368.00	2438
310		\$75.00	429572.3261249 al 429572.3261252	4	\$8.00	\$300.00	\$368.00	2443
311		\$75.00	429252.3261202 y 429252.3261203	2	\$4.00	\$150.00	\$154.00	2449
312		\$75.00	422541.3261087 y 422541.3261088	2	\$4.00	\$150.00	\$154.00	2454
313		\$60.00	412049.3260902 y 412049.3260903	2	\$4.00	\$120.00	\$124.00	2460
314		\$30.00	428158.3264016 y 428180.3264024	2	\$4.00	\$60.00	\$64.00	2465

Tabla 1

Nº	Nombre del Consumidor	Valor del ticket	Nº de ticket	Tickets comprados	Cantidad pagada por el servicio de venta	Valor total pagado por los tickets	Valor total de la compra de los tickets	Folios de los tickets
315		\$30.00	422997.3263794	1	\$2.00	\$30.00	\$32.00	2470
316		\$60.00	411213.3260778 y 411213.3260779	2	\$4.00	\$60.00	\$64.00	2476
317		\$30.00	430105.3264790	1	\$2.00	\$30.00	\$32.00	2482
318		\$30.00	429272.3264336 y 429272.3264337	2	\$4.00	\$60.00	\$64.00	2488
319		\$30.00	430043.3264738 y 430043.3264739	2	\$4.00	\$60.00	\$64.00	2500
320		\$55.00	430068.3262049 y 430068.3262050	2	\$4.00	\$110.00	\$114.00	2505
321		\$30.00	429782.3264546 al 429782.3264550 y 429783.3264551 al 429783.3264554	9	\$18.00	\$270.00	\$288.00	2512 al 2514
322		\$30.00	429740.3264521 y 429740.3264525	2	\$4.00	\$60.00	\$64.00	2523
323		\$60.00	414153.1234567 (los tres tickets tienen el mismo número correlativo en la parte de enfrente, en la parte posterior los números correlativos son: 454939, 454975 y 454976)	3	\$6.00	\$180.00	\$186.00	2529
324		\$30.00	429558.3264457 y 429558.3264448	2	\$4.00	\$60.00	\$64.00	2534
325		\$75.00	424501.3260491 al 424501.3260493 419269.3260986 al 419269.3260988	6	\$12.00	\$450.00	\$462.00	352 y 2540
326		\$30.00	423696.3263801 y 423696.3263802	2	\$4.00	\$60.00	\$64.00	2545

Tabla 1

Nº	Nombre del Consumidor	Valor del ticket	Nº de ticket	Tickets comprados	Cantidad pagada por el servicio de venta	Valor total pagado por los tickets	Valor total de la compra de los tickets	Folios de los tickets
327		\$60.00	416445.3261037 al 416445.3261039	3	\$6.00	\$180.00	\$186.00	2550
328		\$30.00	423722.3263803 al 423722.3263806 y 428983.3264223	5	\$10.00	\$150.00	\$160.00	2555
329		\$30.00	430215.3264797	1	----	\$30.00	----	2568
330		\$30.00	426863.3263962 y 426863.3263961	2	----	\$60.00	----	2582
331		\$75.00	429750.3260586 y 429750.3260587	2	----	\$150.00	----	2591
332		\$30.00	428251.3264019 al 428251.3264023	5	----	\$150.00	----	2600
333		\$25.00	416512.3263711 al 416512.3263714	4	----	\$100.00	----	2609
334		\$30.00	430099.3264780 y 430099.3264781	2	----	\$60.00	----	2619
335		\$75.00	Los números correlativos de la parte de enfrente de los tickets son ilegibles, los números correlativos de la parte posterior de los tickets son: 460307, 460306 y 460305	3	----	\$225.00	----	2628
336		\$30.00	428701.3264119 y 428701.3264118	2	----	\$60.00	----	2636 y 2637
337		\$30.00	429766.3264541	1	----	\$30.00	----	2645
338		\$60.00	414718.3261401 y 414718.3261400	2	----	\$120.00	----	2655
339		\$75.00	421146.3261158 al 421146.3261161	4	----	\$300.00	---	2665

Por otro lado, consta en el presente expediente la siguiente documentación:

1. Impresión de diversas notas periodísticas tomadas de las páginas *web* de los periódicos El Diario de Hoy, Informador, Diario El Mundo, Más, La Página, El Blog y Diario 1; y, capturas de pantallas de sistema de la página *web* de la \_\_\_\_\_ y de la red social *Facebook* de dicha artista, así también de \_\_\_\_\_ t, en los que aparece que el concierto referido se iba a realizar el seis de junio de dos mil catorce en el "CIFCO", la suspensión del mismo por "problemas ajenos" a la cantante, así como el método de devolución de dinero a los consumidores -folios 18 al 47-.

2. Requerimiento de información referencia DCSC-099/2014, entregado en fecha dieciséis de junio de dos mil catorce, mediante el cual se solicitó a la \_\_\_\_\_ que presentara documentación relacionada con la organización del concierto de la \_\_\_\_\_

el contrato con la cantante, el destino del dinero obtenido con la venta de los boletos e informe del registro de devoluciones de dinero a los consumidores -folios 49 y 50-.

3. Requerimiento de información referencia DCSC-100/2014, entregado en fecha dieciséis de junio de dos mil catorce, mediante el cual se solicitó a \_\_\_\_\_ información referente a la cantidad de boletos de entrada al concierto de la \_\_\_\_\_ que fueron impresos y vendidos, documentación que acredite la participación de la empresa en la organización de dicho concierto, información sobre el destino del dinero obtenido de la venta de los boletos, publicidad del evento, ejemplares de los boletos impresos e informe del registro de devoluciones de dinero a los consumidores -folios 51-.

4. Escrito de fecha veinte de junio de dos mil catorce -folios 55-, por medio del cual \_\_\_\_\_, remitió a la Defensoría del Consumidor la documentación siguiente: detalle de tickets de preventa, venta, y cortesía registrados, contrato de servicio entre \_\_\_\_\_ detalle de los fondos recibidos, cargos y comisiones correspondientes a la venta de los boletos del concierto de \_\_\_\_\_ copia de *voucher* y cheques relacionados con el dinero entregado a la \_\_\_\_\_ listado de personas que han solicitado la devolución del dinero pagado por los boletos de entrada para el concierto, entre otra documentación -folios 56 al 92-.

5. Escritos de fechas veinte y veintisiete de junio, diecisiete de julio y ocho de agosto de dos mil catorce -folios 95, 688, 914, 915 y 1123-, por medio de los cuales la \_\_\_\_\_ emite copia de autorización y clasificación de Espectáculos Públicos para la realización del concierto, declaración jurada en la que hace referencia a la organización del

concierto, copia de facturas de pago de residencias temporales de la artista y su elenco, impresión de documentos en idioma inglés, impresión de nota periodística de La Prensa Gráfica en la que se hace alusión al concierto que daría la : en el país, impresión de capturas de pantalla de sistema de la página *web* de la cantante y de la red social de *Facebook* de la misma, reservación de hotel, facturas, copias de cheques, impresión de dos comprobantes electrónicos de transferencias de fondos a la cuenta de en concepto de pago parcial anticipado por la presentación de la a por un monto de quince mil dólares (\$15,000.00) cada uno, impresión de fotografías del escenario del concierto, entre otra documentación -folios 96 al 101, 689 al 695, 916 al 938 y 1124 al 1131-.

6. Resolución emitida en fecha veintitrés de junio de dos mil catorce por la Dirección del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor -folios 103-, por medio de la cual, en razón de la solicitud de prórroga presentada por la proveedora -folios 95-, se le concede hasta el día veintisiete de junio del año en mención para que presente la información solicitada mediante el requerimiento de información DCSC-099/2014.

7. Resolución pronunciada por la Dirección del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, en la que se establece que la proveedora incumplió el requerimiento de información DCSC-099/2014 y la prórroga del mismo -folios 701-.

8. Escrito de la Dirección de Espectáculos Públicos Radio y Televisión -folios 714- por medio del cual remite la copia certificada de la solicitud del plan de emergencia para el concierto de la , contrato entre la proveedora y la artista, listado y copia de pasaportes de las personas integrantes del espectáculo y opiniones ilustradas de los sindicatos de artistas -folios 715 al 741-.

9. Acta de avenimiento de fecha once de julio de dos mil catorce, en la cual la proveedora se compromete a devolver el dinero pagado por los consumidores por la adquisición del boleto de entrada al concierto de la : para lo cual transferiría a todo , un total de setenta y cinco mil doscientos dólares (\$75,200.00) en las fechas catorce y quince de julio del mismo año, con el objetivo de que los consumidores se presentaran a los quioscos de dicha empresa a recibir su devolución de dinero contra entrega de los boletos adquiridos -folios 835-.

10. Remisión de expediente administrativo realizada en fecha veintiuno de agosto de dos mil catorce por la Dirección del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor a la Presidencia de la dicha Defensoría, en la cual se hace constar que la denunciada incumplió con lo

acordado mediante el acta de avenimiento de folios 835, ya que no realizó las dos transferencias de dinero a Todoticket -folios 1627 al 1631-.

11. Recibos autenticados por notario, referentes a las devoluciones de dinero efectuadas a los consumidores -folios 2720 al 2793-.

Finalmente, es necesario destacar que la señora . , no aportó ninguna prueba que desvirtuara las infracciones que le fueron atribuidas en la denuncia presentada por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor y por los consumidores que interpusieron su denuncia en el Centro de Solución de Controversias de dicha Defensoría.

IV. Una vez relacionada toda la prueba documental que consta en el presente expediente, este Tribunal procederá, de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, de forma específica, en la ley de la materia -artículo 146 de la LPC- a determinar si en el presente procedimiento se han configurado las conductas atribuidas a la se

tipificada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) y 44 letra f) en relación al artículo 7 letra h) de la LPC.

Al respecto, es importante reiterar que de conformidad con el inciso final del artículo 146 antes relacionado, las pruebas aportadas en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán apreciadas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y, los conocimientos científicamente avanzados. Además, el Código Procesal Civil y Mercantil, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos, prueba que debe estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

**A. Respecto de la infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, por realizar supuestos cobros indebidos.**

Como se ha expuesto, en el presente caso, se atribuye a la proveedora

como posible conducta constitutiva de infracción, la práctica abusiva por realizar supuestos cobros indebidos a los consumidores de conformidad a lo preceptuado en el artículo 18 letra c) de la LPC, en relación al artículo 44 letra e) de la misma normativa.

De forma específica, la Presidencia de la Defensoría del Consumidor señaló que los consumidores pagaron por un servicio de entretenimiento, de forma anticipada, consistente en un concierto de la sin embargo, los consumidores no recibieron dicha prestación, debido a que el concierto fue cancelado, lo que significa que el consumidor pagó

indebidamente el precio del servicio. En virtud de ello, la denunciante advierte el incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC.

Como se ha señalado, el cobro indebido se configura en el hecho que el mismo, no cuente con un respaldo legal o contractual, es decir que no se pueda acreditar la existencia de una obligación que emane de la ley o de la libre voluntad de las partes. Lo anterior implica que la señora [redacted], debe cobrar a sus clientes, única y exclusivamente por los servicios ofrecidos y efectivamente prestados, no así por los que nunca prestó a los consumidores de conformidad a lo convenido.

En el presente caso, se ha comprobado la calidad de proveedora a la [redacted] por ser ella la productora y organizadora del concierto de la artista [redacted], lo que se ha demostrado con las copias de los contratos suscritos entre dicha proveedora y [redacted] que consta a folios 57 al 60, y [redacted] agregado a folios 717 al 732, así como de su propio dicho, según aparece en declaración jurada agregada a folios 99 y 100.

En ese sentido, existe una relación contractual en virtud de la cual la proveedora se obligó para con los consumidores a dar un servicio específico -un concierto de la artista [redacted] mientras que los consumidores se obligaron a pagar un precio por ese servicio en particular.

Siendo así, ha quedado demostrado, según el cuadro detallado en el romano III, número 4, letra B de esta resolución, que los consumidores pagaron un precio por el servicio contratado, recibiendo como comprobante de ese acuerdo, un boleto de entrada para poder asistir al concierto de la artista [redacted].

En ese orden, de acuerdo a la prueba que corre agregada al presente expediente, dicho servicio de entretenimiento no fue recibido por los consumidores, pues éste fue cancelado, tal como consta en el comunicado que [redacted] realizó en su página de la red social *Facebook*, agregado a folios 32 de este expediente, y notas periodísticas que constan de folios 40 al 43, por lo que los consumidores no recibieron el servicio por el cual contrataron, lo que, en el caso particular, significa que éstos pagaron indebidamente el precio del servicio.

Sumado a lo anterior, la proveedora acepta que el concierto de la artista [redacted] fue cancelado, y se comprometió a reintegrar a los consumidores el dinero que pagaron por la adquisición de los boletos de entrada a dicho evento, tal como consta en el acta de avenimiento de folios 835.

En consecuencia, la práctica antes descrita provoca un desequilibrio manifiesto entre los derechos y las obligaciones que derivan de la relación de consumo, ello en perjuicio del consumidor, colocándolo en un desequilibrio tal que conlleva a un grave deterioro de sus derechos.

Por tanto, en el presente caso, ha quedado comprobado que la :

al cobrar por un servicio no prestado, efectuó cobros indebidos a los consumidores, pues resulta incongruente que éstos paguen por un servicio que no se les ha brindado, por lo que, de conformidad al artículo 18 letra c) de la LPC, constituye una práctica abusiva y la misma configura la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC; en consecuencia, se deberá sancionar conforme a lo estipulado en los artículos 47 y 48 de la misma normativa y ordenar la devolución de lo pagado indebidamente por todos los consumidores.

**B. Respecto de la infracción al artículo 44 letra f) en relación al artículo 7 letra h) de la LPC por obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor.**

Como se ha expuesto, en el presente caso, se atribuye a la s ~

como posible conducta constitutiva de infracción, la de no proporcionar la información requerida por la Defensoría del Consumidor, obstaculizando, de esa manera, la función de información, vigilancia e inspección de ésta al no haber remitido completa la información solicitada, de conformidad a lo preceptuado en el artículo 7 letra h) de la LPC, en relación al artículo 44 letra f) de la misma normativa.

El artículo 44 letra f) de la LPC, contiene dos conductas distintas que son obstaculizar y negarse. La primera, consiste en una acción encaminada a impedir el cumplimiento de las funciones de la Defensoría del Consumidor; y, la segunda, es una omisión ante una solicitud de datos o información para el cumplimiento de las funciones de dicha Defensoría. Por consiguiente, para el caso de las omisiones, aparecen dos requisitos: requerimiento expreso de información o datos, y que sea solicitada en cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección.

En el presente caso, ha quedado demostrado la existencia de un requerimiento de información realizado por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor a la proveedora denunciada por medio de correspondencia número DCSC-099/2014 de fecha once de junio de dos mil catorce, agregada a folios 49 y 50 de este expediente, la cual fue recibida -según consta en la misma-, en fecha dieciséis de junio del mismo año, en la que se señalaba un plazo de *tres días hábiles contados a partir del día siguiente al de su recepción*, para que la proveedora remitiera la información que se solicitaba; sin embargo, la proveedora pidió ampliación de dicho plazo, tal como

consta en el escrito de folios 95, por lo que mediante resolución agregada a folios 103, se le concedió hasta el día veintisiete de junio del año dos mil catorce para que presentara la información requerida; no obstante, volvió a solicitar ampliación del plazo. Por ello, en resolución agregada a folios 701, el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor denegó la ampliación y señaló el incumplimiento del requerimiento de información, el cual fue solicitado sobre la base del artículo 58 letra f) de la LPC, que faculta a la Defensoría del Consumidor para realizar inspecciones, auditorías y requerir a los proveedores informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones, siendo el objeto de dicho requerimiento garantizar la seguridad jurídica de los consumidores ante la cancelación del concierto.

Asimismo, se comprobó por medio de los escritos agregados a folios 95 y 688, que en fechas veinte y veintisiete de junio de dos mil catorce, la denunciada remitió parcialmente la información solicitada. Además, mediante dichos escritos, pidió prórroga en el plazo concedido para presentar la información referente a la reprogramación del concierto y el proceso de devolución del dinero a los consumidores.

En razón de la prueba antes relacionada y los argumentos expuestos por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor en su denuncia, se concluye que, efectivamente, ha existido un requerimiento de información por parte de la Defensoría del Consumidor a la

, fundamentada en las funciones de vigilancia, inspección y auditoría que posee dicha Defensoría. Que la información requerida debió ser presentada en su totalidad a más tardar el día *veintisiete de junio de dos mil catorce*; sin embargo, la denunciada incumplió dicho requerimiento al no haber remitido de forma completa la información solicitada en el plazo concedido y la prórroga del mismo.

Por tanto, en el presente procedimiento administrativo sancionador, ha quedado comprobado que la s al no haber remitido en su totalidad la información solicitada por la Defensoría del Consumidor en el tiempo y forma requerido por ésta, incurrió en la infracción establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC en relación al artículo 7 letra h) de la referida ley, de negarse a suministrar datos o información en el cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección de dicha Defensoría. Y es que, dicha negación puede darse de forma expresa y, como en el presente caso, de forma tácita o por omisión, al no presentar totalmente la información en el plazo estipulado; en consecuencia, se deberá sancionar conforme a lo estipulado en los artículos 47 de la referida Ley.