

San José, 10 de marzo del 2020

## **Consumidores tienen derecho a solicitar devolución de dinero por cancelación de eventos**

- Medida empezará a regir a partir de hoy martes 10 de marzo.
- Esta medida se mantendrá, mientras se encuentre vigente el Decreto Ejecutivo N°42221-S, el cual será evaluado cada dos semanas por el Ministerio de Salud.
- Aplica para toda actividad de concentración masiva de personas.

En vista de las medidas temporales para la atención de actividades de concentración masiva, por la alerta sanitaria del COVID-19 y según las disposiciones en el Decreto Ejecutivo N° 42221-S, emitido por la Presidencia de la República y el Ministerio de Salud, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), informa a los consumidores, productores y tiqueteras lo siguiente, en relación a espectáculos públicos autorizados como venta a plazo de ejecución futura:

De acuerdo con el artículo 139 del reglamento de la Ley 7472, Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor que indica: *“De presentarse una imposibilidad material para realizar el concierto o espectáculo según las condiciones esenciales originalmente informadas, se deberá proceder a la devolución inmediata de la totalidad de lo pagado por el consumidor por el boleto o tiquete de entrada”*.

Adicionalmente, el artículo 140 menciona: *“en caso de cancelación del concierto o espectáculo, se deberá proceder a la devolución de todo el dinero cancelado por los consumidores por el mismo medio utilizado para su adquisición”*.

En este sentido, si las compras fueron realizadas en efectivo la devolución se realizará por medio del comerciante, la plataforma de venta de tiquetes o el punto de venta, de manera inmediata.

Cuando se hayan adquirido entradas por medio de tarjeta de crédito o débito, el reembolso deberá realizarse por intermedio de las entidades emisoras inmediatamente, quienes deberán proceder a la reversión de cargos de manera automática sin mediar la formulación de contracargos por parte del cliente o consumidor.

Para el cumplimiento de lo anterior, las empresas tiqueteras o plataformas de venta de entradas, deberán suministrar a las entidades que fungen como adquirentes en las transacciones o compras realizadas mediante tarjetas de crédito o débito, toda la información requerida para la efectiva identificación de las transacciones correspondientes al evento cancelado, de manera inmediata.

Asimismo, las entidades adquirentes deberán trasladar inmediatamente los fondos identificados a cada una de las entidades emisoras.

Todas estas acciones adoptadas por los comerciantes, para garantizar la devolución de dinero a los consumidores, deberán ser informadas al departamento de educación al consumidor y ventas a plazo del MEIC.

En el siguiente enlace se encuentra la lista de actividades autorizadas por parte del MEIC como venta a plazo o de ejecución futura:  
[https://www.consumo.go.cr/tramites\\_servicios/ventas\\_plazo\\_ejecucion\\_futura/espectaculos\\_publicos.aspx](https://www.consumo.go.cr/tramites_servicios/ventas_plazo_ejecucion_futura/espectaculos_publicos.aspx)

---

Evelyn Arroyo Santamaría  
Oficina de Relaciones Públicas y Prensa MEIC  
Correo: [earroyo@meic.go.cr](mailto:earroyo@meic.go.cr)  
Tel.2549-1400 Ext. 240