

LINEAMIENTOS PARA LA INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD EN LA VENTA DE BOLETOS PARA CONCIERTOS MASIVOS

FEBRERO 2026

Resumen Ejecutivo

- Los lineamientos publicados en febrero de 2026 imponen obligaciones reforzadas a promotores y boleteras para informar, desde antes del inicio de ventas, precios totales, condiciones del evento, políticas de cancelación y devolución, y funcionamiento de filas virtuales y procesos automatizados, bajo supervisión directa de PROFECO.
- La regulación eleva el umbral de cumplimiento en publicidad, preventa, precios, servicios adicionales y seguridad contra bots, con riesgos relevantes ante incumplimientos, lo que exige ajustes inmediatos en prácticas comerciales, términos y condiciones, y arquitectura de los sistemas de venta.

I. ORIGEN Y OBJETIVO

El 19 de febrero de 2026 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para regular la información y publicidad de las personas proveedoras en la venta de boletos para conciertos masivos.

Estos lineamientos se emiten en el marco de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y tienen por finalidad:

- Garantizar la protección de los derechos de las personas consumidoras en la compra de boletos para conciertos masivos.
- Asegurar información clara, veraz, comprobable y visible sobre precios, condiciones, características del evento y políticas de cancelación y devolución.
- Prevenir publicidad engañosa o abusiva, métodos comerciales coercitivos o desleales y prácticas relacionadas con la falsificación, duplicidad o compra masiva de boletos.

II. PRINCIPALES CONCEPTOS Y ALCANCE

II.I. Sujetos regulados

Los lineamientos aplican a:

- **Promotor Responsable:** proveedor que organiza o promueve el concierto masivo y que puede vender boletos directamente o a través de boleteras.
- **Boleteras:** proveedor que realiza la promoción y venta directa de boletos a las personas consumidoras por medios físicos, digitales o cualquier otra tecnología.

Ambos son sujetos obligados frente a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y pueden ser responsables por incumplir la información o publicidad difundida.

II.II. Definiciones relevantes

Se precisan, entre otras, las siguientes definiciones:

Concierto masivo: evento musical cuya principal atracción son uno o varios artistas previamente anunciados, con capacidad mayor a 20,000 asistentes, organizado por un Promotor Responsable y cuyo acceso requiere boleto.

Boleto: documento físico, electrónico o digital que permite el ingreso al concierto masivo.

Precio total, costo total o monto total a pagar: importe que debe incluir todos los conceptos aplicables (impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro cargo o gasto adicional) tanto en operaciones de contado como a crédito.

III. OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN PREVIA AL INICIO DE VENTAS

III.I. Información mínima a cargo del Promotor Responsable

El Promotor Responsable deberá informar a las personas consumidoras, al menos con 24 horas de anticipación a la primera venta de boletos, mediante cualquier medio, lo siguiente:

1. Descripción clara y detallada del concierto masivo:
 - Lugar o recinto.
 - Fechas y horario de inicio.
 - Artistas que constituyen la atracción principal.
 - Particularidades del evento.
 - Términos y condiciones vigentes.
 - Políticas de cancelación y devolución.
2. Mapa o plano del evento, que permita identificar:
 - Representación visual del inmueble y sus secciones (zona general, balcón, VIP, gradas, zona de acceso general, etc.).
 - Número de asientos disponibles en cada sección, identificables por colores o etiquetas.
 - Monto total de los precios a pagar en cada sección, visibles antes de la adquisición y sin incrementos o costos adicionales distintos a los informados al momento de la compra.
3. En caso de cancelación del concierto masivo:
 - Información clara, sin ambigüedades, sobre la forma de devolución del monto pagado por el boleto.
 - Devolución por el mismo monto pagado, utilizando la misma forma de pago, salvo

- aceptación expresa de otra forma por parte de la persona consumidora al momento de la devolución.
- Bonificación o compensación, cuando proceda, que no podrá ser inferior al 20% del precio pagado, conforme a la LFPC.

III.II. Modificaciones a condiciones del concierto

El Promotor Responsable deberá comunicar, al menos con 24 horas de anticipación a la celebración del concierto masivo, cualquier modificación a condiciones o características previamente publicadas, siempre que no se alteren las condiciones ni los precios originalmente anunciados o ya pagados.

IV. OBLIGACIONES EN EL PROCESO DE VENTA DE BOLETOS

IV.I. Transparencia de precios y servicios adicionales

Cuando el Promotor Responsable venda boletos de forma directa, y en todo caso las Boleteras, deberán:

1. Informar de forma clara y visible, desde el inicio del proceso y antes de confirmar la compra, el monto total a pagar del boleto, incluyendo:
 - Impuestos.
 - Comisiones.
 - Intereses.
 - Seguros.
 - Cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional.
2. Asegurar que el precio total informado durante el proceso de compra no se incremente al momento de concretar la misma.
3. Informar y obtener aceptación expresa de la persona consumidora respecto de cualquier servicio adicional a los originalmente contratados.
4. Evitar sistemas que apliquen preselección automática de servicios complementarios:
 - Cualquier servicio adicional deberá ser opcional.
 - Su adquisición debe depender de la selección expresa de la persona consumidora antes de finalizar la compra.
5. Paquetes con servicios complementarios (por ejemplo, paquetes VIP):
 - Deben incluir, antes de la compra, información clara, completa y verificable sobre beneficios, accesos, servicios y demás

- elementos que permitan al consumidor conocer lo que está adquiriendo.

IV.II. Respeto al precio ofrecido y prohibición de prácticas abusivas

Promotores Responsables y Boleteras deberán:

- Respetar el monto total a pagar del boleto ofrecido en la información o publicidad, por cualquier medio, previo al concierto masivo.
- Mantener vigente el precio total durante el periodo de comercialización, sin aplicar:
 - Métodos o prácticas comerciales coercitivas o desleales.
 - Cláusulas o condiciones abusivas, como precios distintos o escalonados respecto de los informados al momento de la compra, u otras condiciones que alteren los términos originalmente ofrecidos.

Se permite aplicar descuentos o promociones que reduzcan el monto total a pagar, siempre que:

- Sus términos y condiciones sean anunciados.
- No deriven en incrementos del precio previamente publicado.

IV.III. Existencia, validez y seguridad de boletos

Promotores Responsables (en venta directa) y Boleteras deberán:

- Garantizar la existencia y validez de los boletos ofrecidos.
- Proteger sus sistemas de comercialización contra:
 - Bots u otros sistemas automatizados.
 - Tecnologías que permitan falsificación, duplicidad o compra masiva de entradas.

Lo anterior busca la transparencia en los procesos y sistemas de venta de boletaje.

IV.IV. Fila virtual, turnos electrónicos y procesos automatizados

Cuando se utilicen mecanismos de fila virtual, turnos electrónicos o procesos automatizados de asignación, el Promotor Responsable (en venta directa) y las Boleteras deberán informar previamente, de forma clara y accesible:

- a. Que el acceso o permanencia en dichos mecanismos no garantiza la disponibilidad de boletos.
- b. Los criterios generales de funcionamiento del proceso.
- c. Las causas por las cuales la persona consumidora podría perder su turno o ser reasignada.

Esta información deberá integrarse en los términos y condiciones vigentes al momento de la compra.

IV.V. Ventas por etapas

Si la venta de boletos se realiza en diferentes etapas, deberá garantizarse la existencia de boletos disponibles en todas las secciones en cada una de dichas etapas.

V. FACULTADES DE PROFECO

La Procuraduría Federal del Consumidor podrá:

Requerir a Promotores Responsables y Boleteras la documentación o información necesaria para el ejercicio de sus atribuciones.

Llevar a cabo requerimientos de información, monitoreos u otros medios para verificar que la publicidad e información se ajusten a la LFPC.

Vigilar y verificar el cumplimiento de estos lineamientos y demás normativa aplicable.

VI. RESPONSABILIDAD Y SANCIONES

- El Promotor Responsable y/o la Boletera serán responsables, según corresponda, por el incumplimiento de la información y publicidad que realicen en la venta de boletos.
- Las infracciones a los lineamientos se sancionarán conforme a las disposiciones de los Capítulos XIII y XIV de la LFPC, sin perjuicio de otras responsabilidades que pudieran resultar aplicables.

VII. ENTRADA EN VIGOR

El Acuerdo que contiene los Lineamientos para regular la información y publicidad en la venta de boletos para conciertos masivos entra en vigor el día de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Estos lineamientos implican para promotores y boleteras una obligación reforzada de transparencia en precios, condiciones de los eventos, procesos de venta y políticas de cancelación y devolución, así como una responsabilidad directa frente a PROFECO por la veracidad y suficiencia de la información y publicidad dirigida a las personas consumidoras.

Marcela de la Peña
Asociada
mdelapena@s-s.mx