



PREGUNTA ESCRITA

(Artículo 160 del Reglamento del Senado)

AUTOR: MULET GARCÍA, CARLES (GPIC)

D. CARLES MULET GARCÍA, Senador designado por las Corts Valencianes, del GRUPO PARLAMENTARIO IZQUIERDA CONFEDERAL (ADELANTE ANDALUCÍA, MÁS PER MALLORCA, MÁS MADRID, COMPROMÍS, GEROA BAI Y CATALUNYA EN COMÚ PODEM), al amparo de lo previsto en los artículos 160 y 169 del Reglamento de la Cámara, presenta la siguiente pregunta con respuesta escrita:

LO PUBLICA ¿ EL CIERRE DIGITAL¿

La web de venta de entradas Viagogo denunciada por estafa continúa operando y los usuarios recurren a change.org

Los consumidores continúan clamando contra Viagogo, un portal de Internet de venta de entradas que hincha los precios hasta llegar a cuadruplicarlos en ocasiones, y otras recibe el dinero y no responde. Los usuarios han recurrido a la plataforma change.org, que ha abierto una iniciativa para recabar firmas y acabar así con las estafas de esta página web fraudulenta, que ya ha timado a cientos de miles de personas en todo el mundo, pero que sigue ahí.

La plataforma de Internet Change.org está recopilando firmas contra la estafa de Viagogo, un portal de Internet que se dedica a revender entradas de conciertos y otros eventos multitudinarios, que hincha los precios hasta límites insospechados, duplicando, triplicando y hasta cuadruplicando los precios de las webs oficiales, y que no permite echarse atrás en la compra hasta que ya has pagado, una estafa a todas luces.

"La práctica de Viagogo es abusiva y engañosa y debe de ser denunciada alertando a los consumidores sobre el uso SIEMPRE pernicioso de esta plataforma de venta de localidades. Invariablemente engañan y abusan de la buena fe de los usuarios. Fuera Viagogo". Este es el mensaje que plantea Change.org en su web.

SENADO
LEGISLATURA
REGISTRO GENERAL
Expediente:
ENTRADA

La página Viagogo no tiene sede en España y, aunque fue investigada por el Ministerio del Interior hace un año, la web sigue haciendo negocio a costa de los sufridos consumidores. Si vas a comprar entradas para un concierto o un evento, huye de Viagogo. Jamás pagarás el precio oficial de la entrada, sino hasta diez veces más, como señalan multitud de denuncias. Hasta los propios artistas advierten al público del engaño que es Viagogo. Así que si quieres ir a ver a tus artistas favoritos, calma.

Busca en sitios oficiales y no te dejes llevar por los reclamos con apariencia de página oficial. Ese es el caso de la web Viagogo, que opera en todo el mundo y parece una de esas webs oficiales, pero en realidad es una página fraudulenta de reventa de entradas, en la que los precios de las entradas siempre son más caros.

Lo difícil es saber cuánto, porque solo cuando has pagado, la web te dice cuánto. Ejemplo: entras a comprar una entrada que cuestan 50 euros, sigues los pasos y de repente te sale en pantalla que no son 50 los euros que debes pagar, sino 200. El récord en esto lo tienen unas entradas de 2018 para ver a U2, que llegaron a venderse por 900 euros cuando su precio oficial no llegaba a los cien.

Para eludir esta práctica, difícil de denunciar porque Viagogo no tiene sede física en España, la única solución es obviar siempre a la página, que es engañosa a más no poder. Posiblemente podrás entrar con esas entradas al evento, pero te habrán costado mucho más porque sí. La ilegalidad de Viagogo, además, les ampara.

Hace un año, el Ministerio del Interior llegó a cabo una investigación "puntual" por una presunta estafa por la compra de entradas para el citado concierto de la banda U2 a través de la página web Viagogo.es, pero quedó en nada. Viagogo sigue lucrándose gracias a las ilusiones de los amantes de la música y la cultura como si tal cosa.

Viagogo es una de las webs más denunciadas en España por esta práctica ilegal. Esta web está bien posicionada en Google haciendo que el comprador suponga que es otra página más de distribución de entradas. Una vez buscado el evento que nos interesa, la página te pregunta por el número de entradas deseadas y es entonces cuando muestra el precio, pudiendo dar lugar a malinterpretaciones pues el comprador puede suponer que el precio mostrado corresponde al total de entradas.

Durante todo el proceso de compra utiliza técnicas de marketing agresivo con ventanas emergentes que se van desplazando al mismo tiempo que el usuario, llamando su atención en cada momento con amenazas de que las entradas se están agotando y utilizando temporizadores que muestran cómo se acaba el tiempo para finalizar la compra y `advirtiendoz con marcarlas como disponibles para otros usuarios, llegando a anunciarte cuántas personas están interesadas en las entradas que, según ellos, ya se están adquiriendo. Utilizan mensajes del tipo: ¿Hay 2 personas más interesadas en estas entradas¿.

Las entradas se venden con "ubicación o visibilidad", características que no siempre existen en los eventos donde se pretende acudir. El precio se muestra en letra pequeña, sin recalcar, pasando desapercibido en el lateral izquierdo de la pantalla, mientras que en el centro se sitúan los mensajes y ventanas emergentes que te apremian para que avances en el proceso de compra. Todo para confundir al posible comprador. Tan desapercibido pasa que, una vez compradas las entradas, solo se recuerda haber visto el confuso precio al inicio de la operación. No acaba todo aquí. Al misterioso precio de la entrada le añaden, una vez finalizado el proceso de compra, los costes de gestión, el IVA y un inexplicable coste por reserva. Estos costes adicionales no se advierten en ninguna de las numerosas ventanas emergentes o móviles durante el proceso de compra, sino que aparecen en el lateral izquierdo de la pantalla, en letra sin resaltar y

sin indicar el coste de esos conceptos adicionales.

--

Esta situación de estafa ha afectado a miles de personas en el Estado español, que a la hora de reclamar una devolución se ven desprotegidos, y se buscan excusas de que el evento se suspende y se celebrará más adelante sin poner fecha, práctica completamente ilegal. Al estar la operadora en Delaware (EEUU) y su sede europea en Ginebra (no en un país comunitario, los mecanismos a los que acudir para buscar protección ante la estafa son inexistentes).

Por todo ello se pregunta:

¿Qué investigaciones ha hecho el Ministerio del Interior u otros organismos de la Administración General del Estado frente a esta estafa?

¿Qué medidas piensa adoptar el Gobierno al respecto para terminar con estas prácticas de estafa y con esta descrita en concreto?

¿Qué medidas piensa adoptar el Gobierno, dentro de sus competencias, para vehicular las reclamaciones de las personas españolas estafadas?

SENADO
LEGISLATURA
REGISTRO GENERAL
ENTRADA

Expediente: