



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Encuesta sobre la percepción de los derechos como consumidores y asistentes a eventos públicos

Junio de 2019

Metodología

- **Objetivo:** Identificar la percepción que tienen las personas que pagan por asistir a eventos públicos (tales como: artísticos, deportivos, teatrales, culturales, circenses, recreativos y tradicionales, etc.) en lo que respecta a sus derechos como consumidores y asistentes a estos eventos.
- **Población objetivo:** Personas de 15 años y más con deseos de participar en el estudio y que residan en la Ciudad de México.
- **Delimitación geográfica y selección de punto de afluencia:** Para la selección de puntos de afluencia, se tomó en cuenta un marco muestral elaborado por el Departamento de Encuestas de la Dirección General de Estudios sobre Consumo. Se visitaron 41 puntos de afluencia en la CDMX.
- **Periodo de levantamiento:** Del 29 de enero al 1° de marzo de 2019.
- **Tamaño de muestra:** Se aplicaron un total de 734 cuestionarios.

Resultados principales

- 42.5% de los entrevistados que asistieron a eventos artísticos, deportivos o culturales de enero de 2017 a enero de 2018 indicó que asistió al menos a un evento; en tanto que 39% de los que compraron boletos para acudir a alguno de estos eventos indicó haber comprado al menos una vez en el periodo.
- Los conciertos musicales fueron el evento público al que más asistieron (52%) y, por ende, para los que se compraron más boletos de entrada (40%).
- Los conciertos musicales (92%) y los eventos deportivos (66%) son los eventos públicos para los cuales se compran los boletos de entrada de manera anticipada en la mayoría de los casos.
- Las compañías de venta y distribución de entradas son a las que más se acudió para comprar boletos para conciertos musicales (75%) y eventos deportivos (41%); en el caso de las funciones de teatro son las taquillas del lugar donde se realiza el evento (63%).
- Así mismo, la compra por internet es el medio por el cual se compraron la mayoría de los boletos de entrada a conciertos musicales (58%) y a eventos deportivos (38%).
- 46% compró estos boletos de entrada con tarjeta de crédito.
- 62% de quienes compraron boletos para asistir a un concierto musical fueron informados sobre los términos y condiciones del evento, de estos el 45% leyó esta información en el sitio de internet de la compañía de venta y distribución de entradas.

Resultados principales

- 1% de los entrevistados que señalaron haber comprado o asistido a un concierto musical, señaló que éste se canceló y 0.5% que cambiaron la fecha o lugar del evento, de estos al 50% se les avisó antes de comenzar el evento sobre dicha cancelación.
- 6% del total de entrevistados mencionó haber tenido un problema con la compra o realización de alguno de los eventos, siendo la razón más mencionada *que no inician a la hora señalada* (20%) y la menos mencionada (4%) que estaba *muy lleno el lugar del evento*; 52% señaló que no hizo nada, ni reclamó a alguien sobre alguna situación o problema que haya tenido.
- 50% de los entrevistados mencionó que sabe que tiene derechos como consumidor y/o asistente a eventos públicos, de estos el 69% indicó que recuerda alguno de sus derechos; el más mencionado fue el hecho que si cancelan el evento recibirán la devolución de su dinero (61%).
- 48% señaló que el proveedor u organizador del evento es quien puede ayudarlos en caso de tener un problema con la compra o realización de alguno de los eventos, otro 33% señaló a Profeco como la instancia que lo puede apoyar.

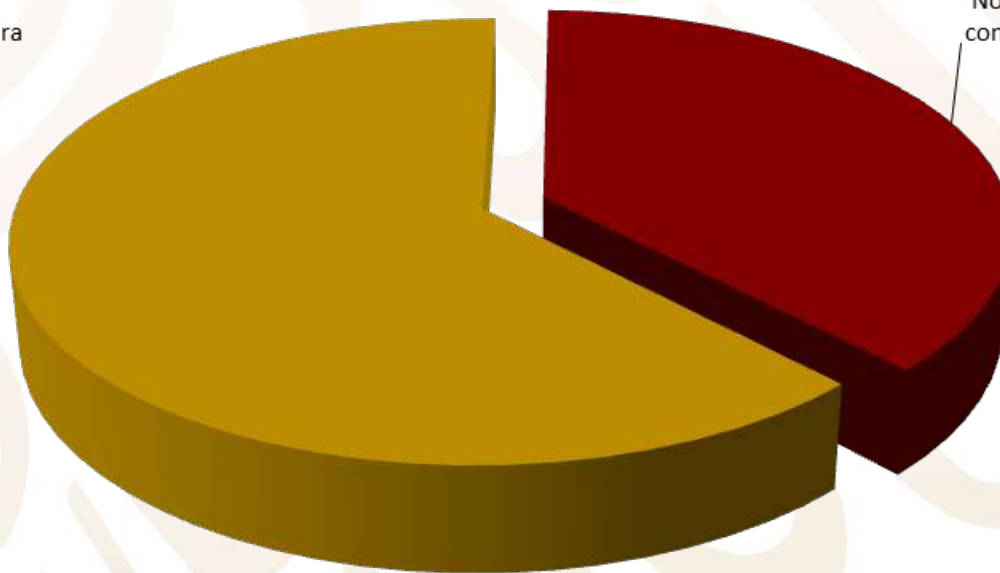


Hábitos de asistencia a eventos públicos

De enero de 2017 a enero de 2018 ¿Usted asistió a un evento artístico, deportivo o cultural en México por el que haya comprado un boleto de entrada y/o compró boletos de entrada para que usted u otra persona asistieran a uno de estos eventos?

De un total de 1174 personas que se consultaron .

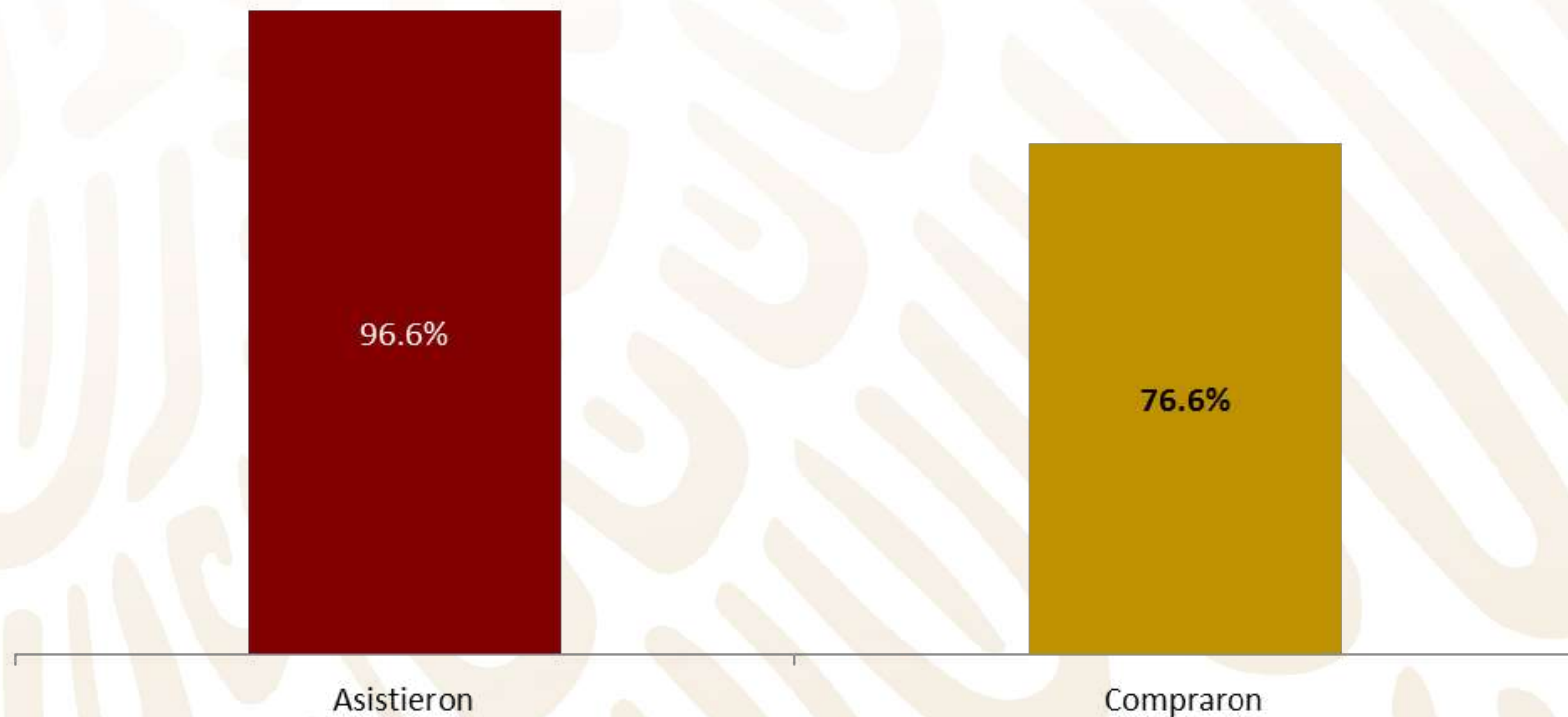
Sí asistieron y/o
compraron boletos para
algún evento
63%



No han asistido ni han
comprado boletos para
algún evento
37%

De enero de 2017 a enero de 2018 ¿Usted asistió y/o compró boleto de entrada para algún evento artístico, deportivo o cultural en México?

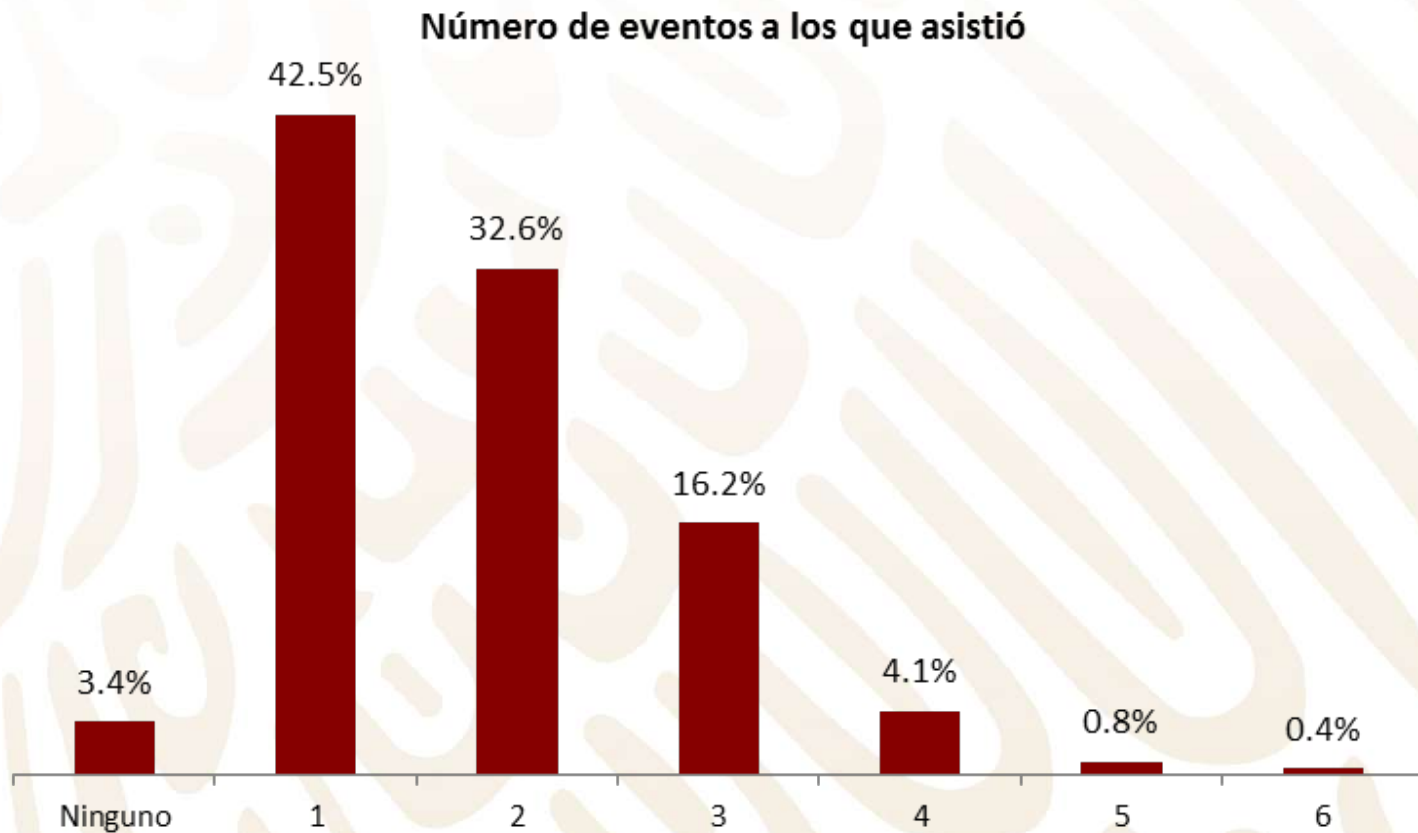
Del 63% del total que señaló haber asistido y/o comprado algún boleto para asistir a algún evento, es decir, 734 personas.



El cálculo se realizó sobre las 734 personas que señalaron haber asistido a un evento y/o comprado boletos para asistir ellos u otra persona, sin embargo, hubieron quienes asistieron a un evento sin haber comprado su boleto como quienes compraron los boletos sin que fueran ellos quienes asistieran al evento, por lo que la suma de los totales es mayor al 100%.

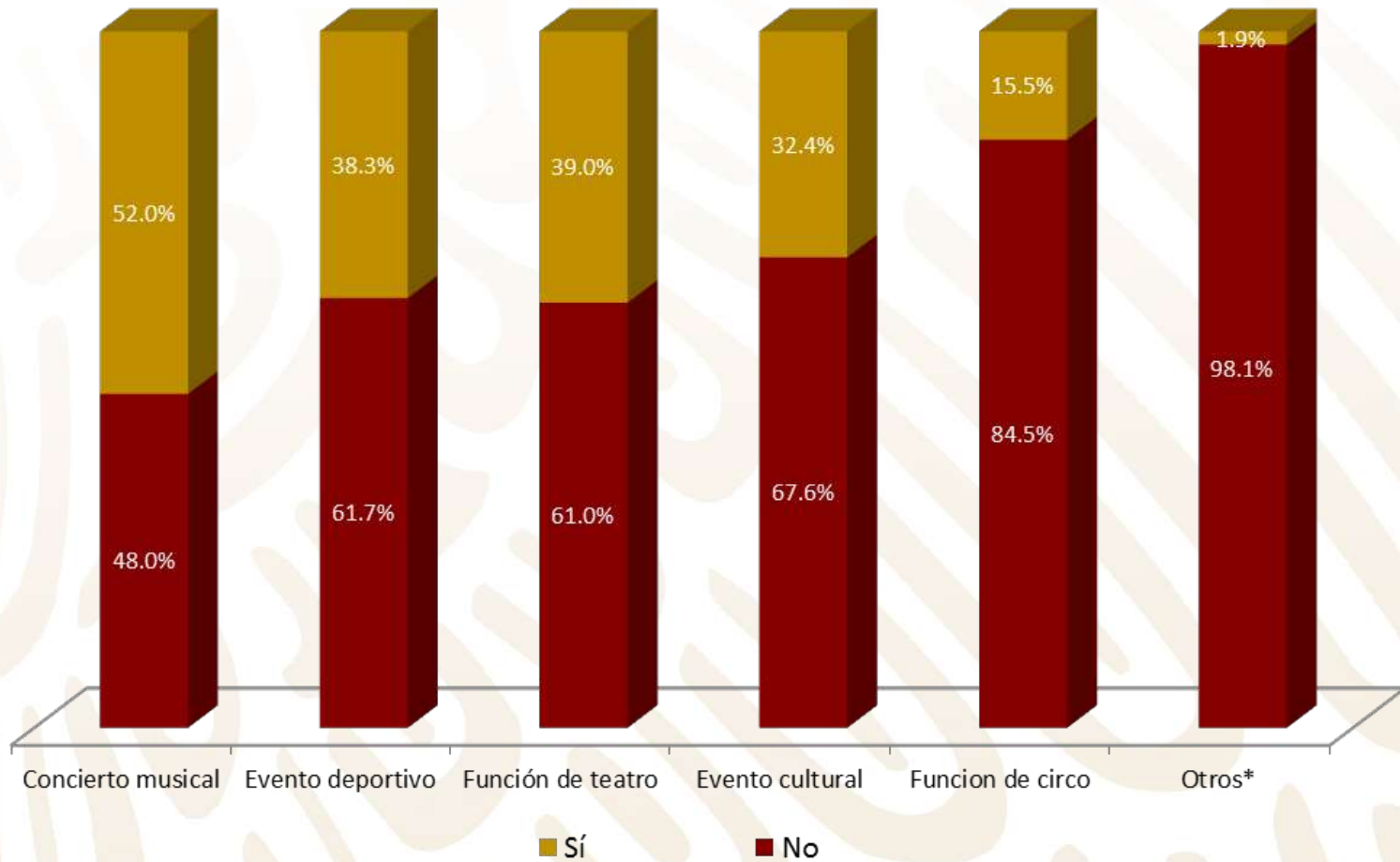
¿A cuántos eventos artísticos, deportivos o culturales en México **asistió** de enero de 2017 a enero de 2018?

Del 96% del total que señaló haber asistido a algún evento, es decir, 709 personas.



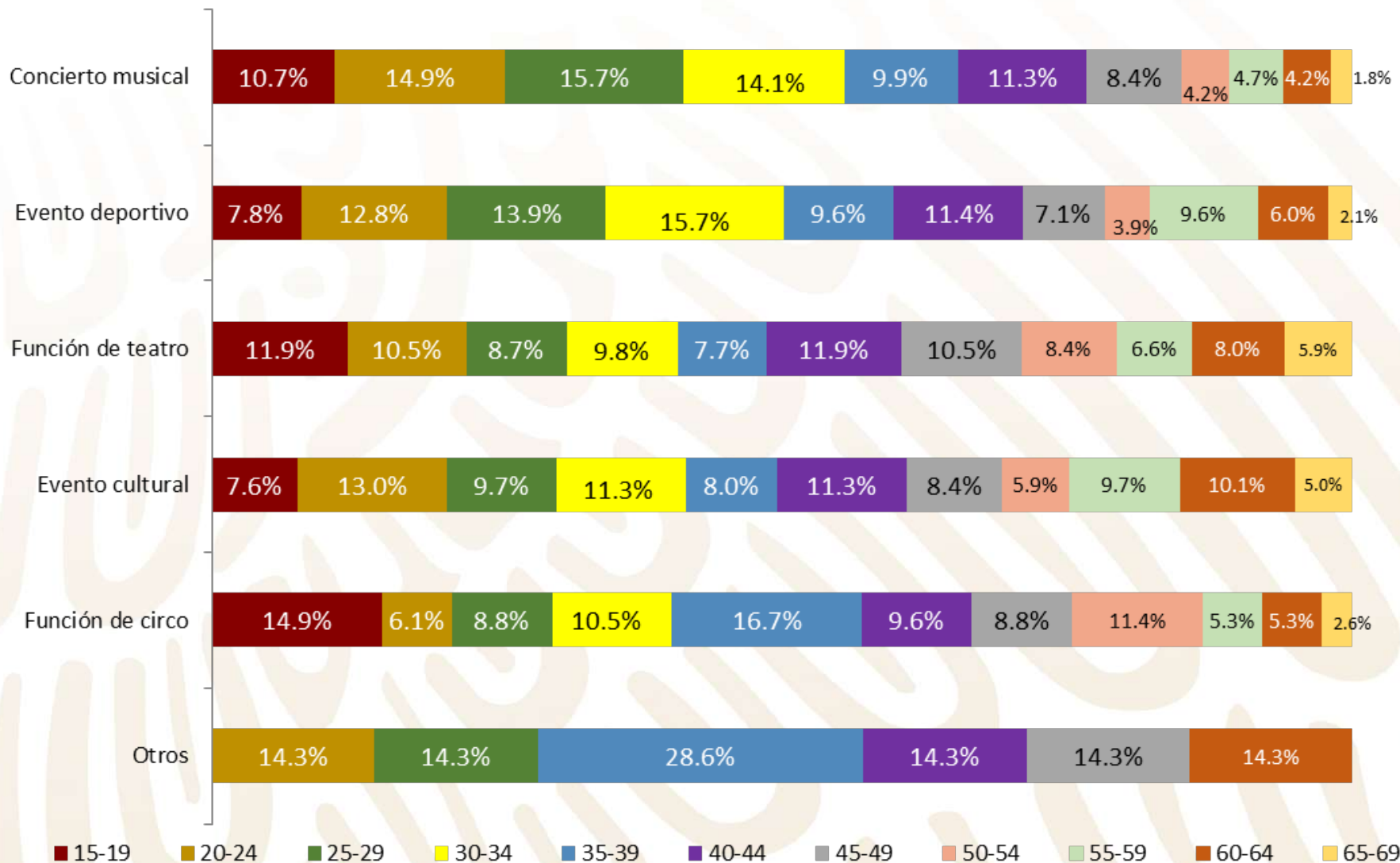
La personas que no asistieron a ningún evento fueron las que sólo compraron boletos para que alguien más asistiera.

De enero de 2017 a enero de 2018 ¿A qué evento artístico, deportivo o cultural **asistió** en México?

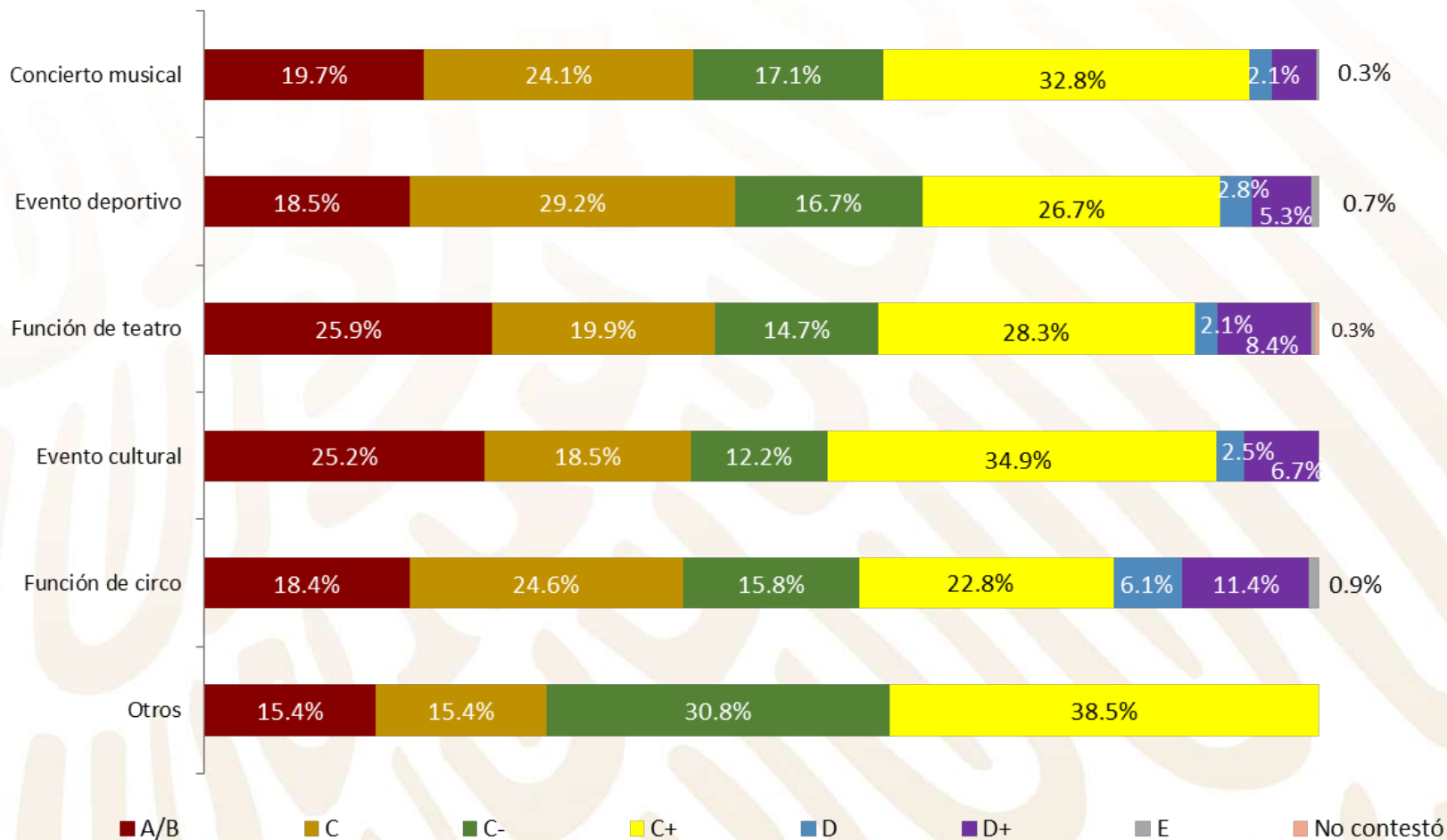


**Otro tipo de eventos señalados incluyen exposiciones y exhibiciones, ferias, jaripeos y palenques.*

¿Qué edad tienen quienes asistieron a un evento artístico, deportivo o cultural en México durante el periodo señalado?

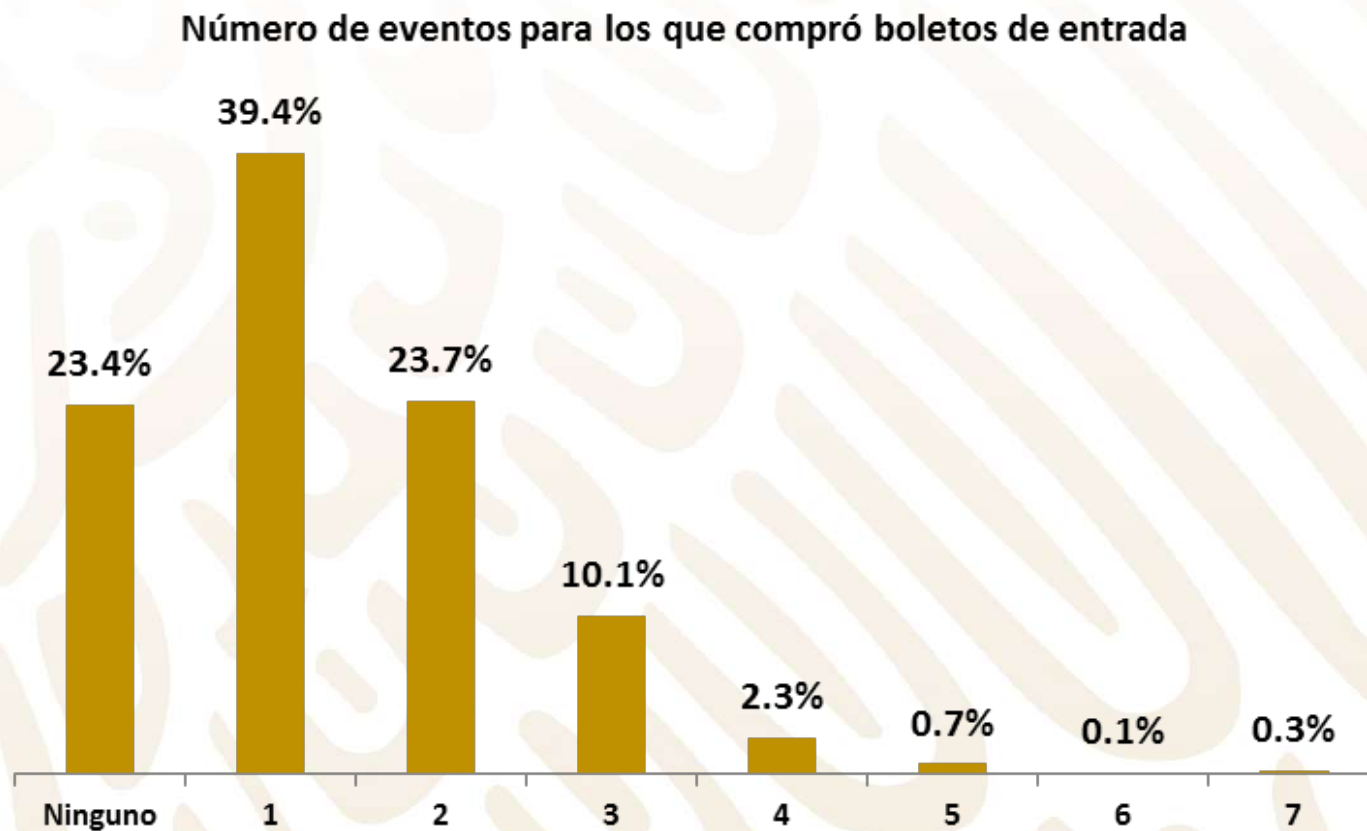


¿Cuál es el nivel socioeconómico de quienes asistieron a un evento artístico, deportivo o cultural en México durante el periodo señalado?



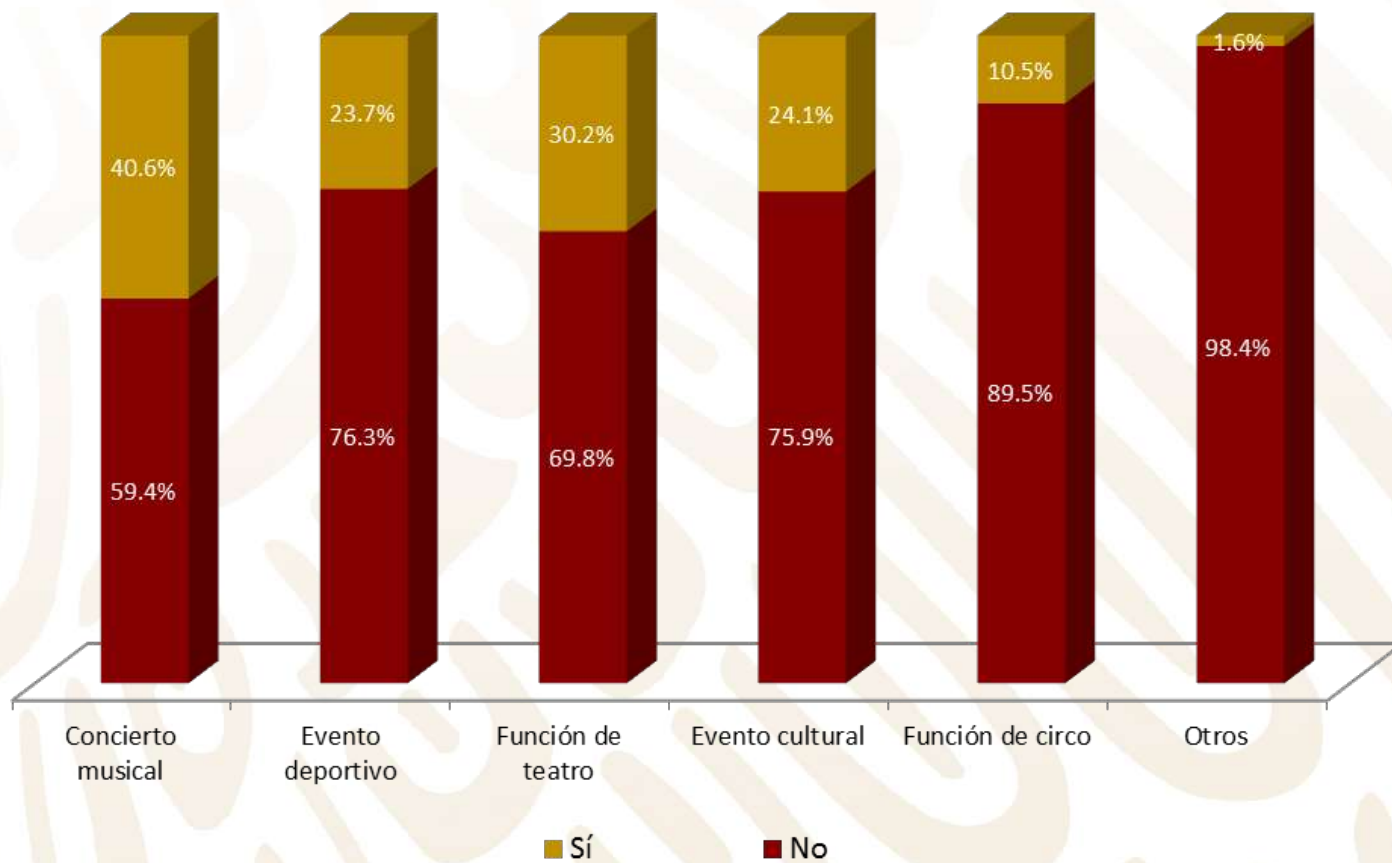
¿Para cuántos eventos artísticos, deportivos o culturales en México **compró** boletos de entrada de enero de 2017 a enero de 2018?

Del 76% del total que señaló haber comprado boletos de entrada para algún evento, es decir, 562 personas.



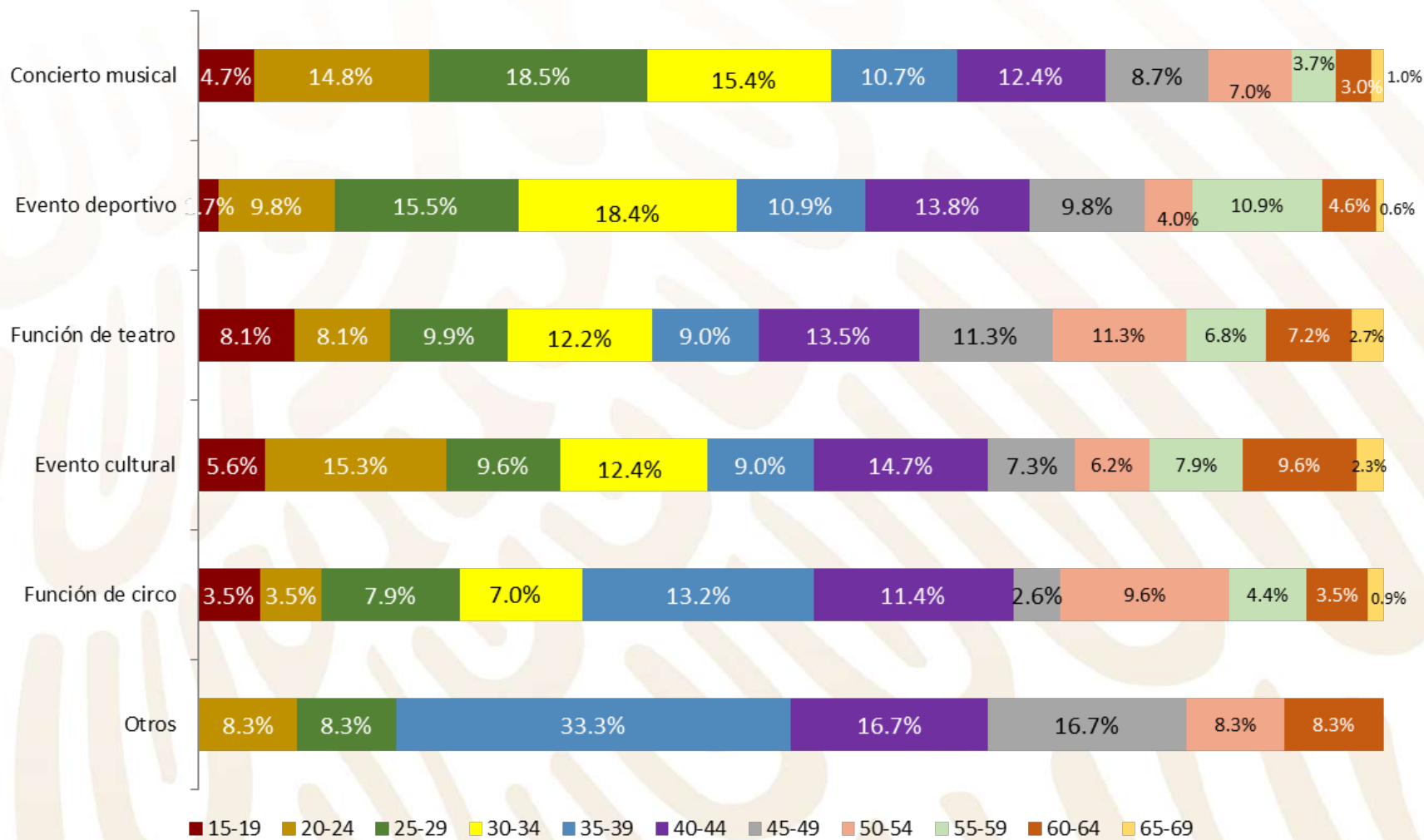
La personas que no compraron boletos para ningún evento fueron las que sólo asistieron y alguien más les compró su boleto de entrada.

De enero de 2017 a enero de 2018 ¿Para qué evento artístico, deportivo o cultural en México **compró** boletos de entrada?

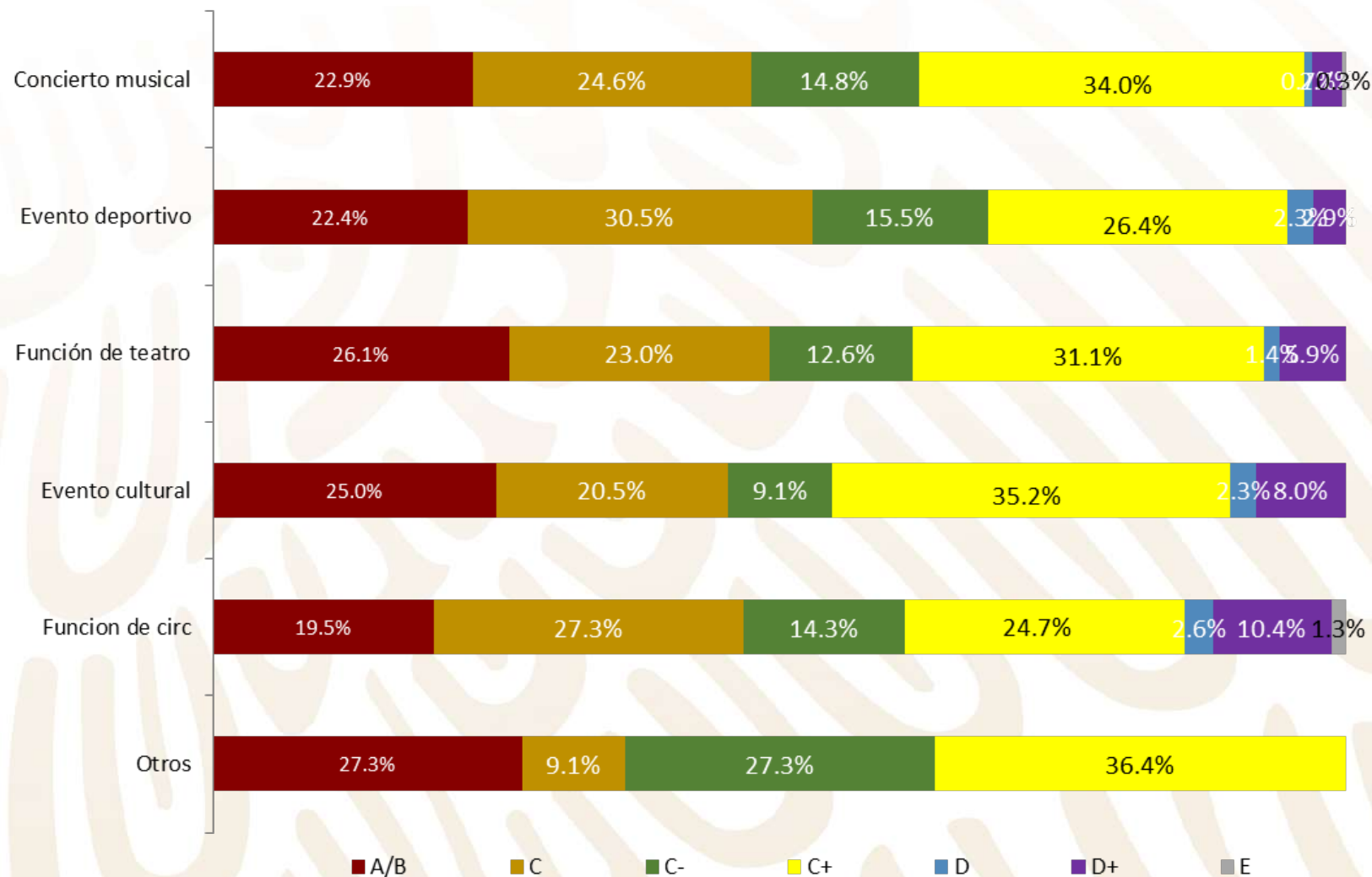


**Otro tipo de eventos señalados incluyen exposiciones y exhibiciones, ferias, jaripeos y palenques.*

¿Qué edad tienen quienes **compraron** boletos de entrada para asistir a un evento artístico, deportivo o cultural en México durante el periodo señalado?



¿Cuál es el nivel socioeconómico de quienes **compraron** boletos de entrada para asistir un evento artístico, deportivo o cultural en México durante el periodo señalado?

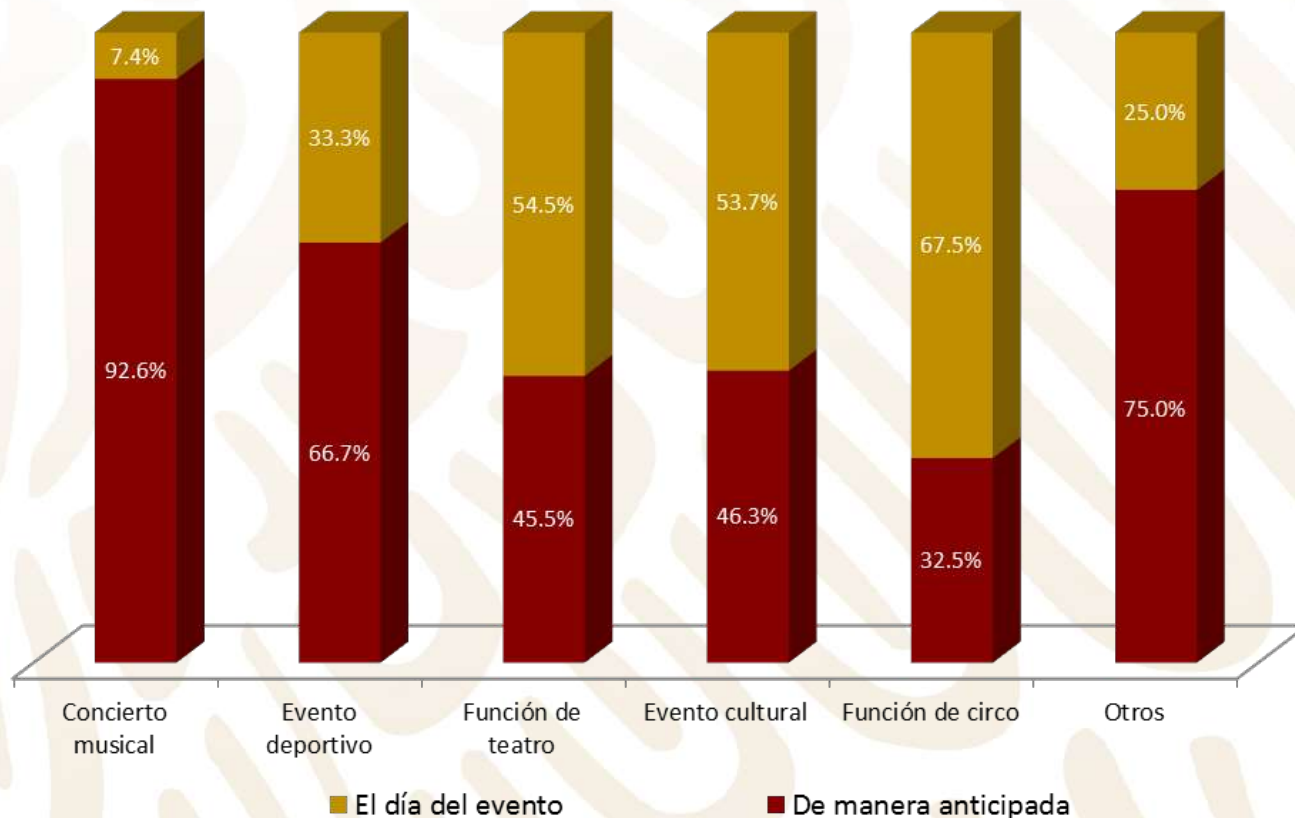




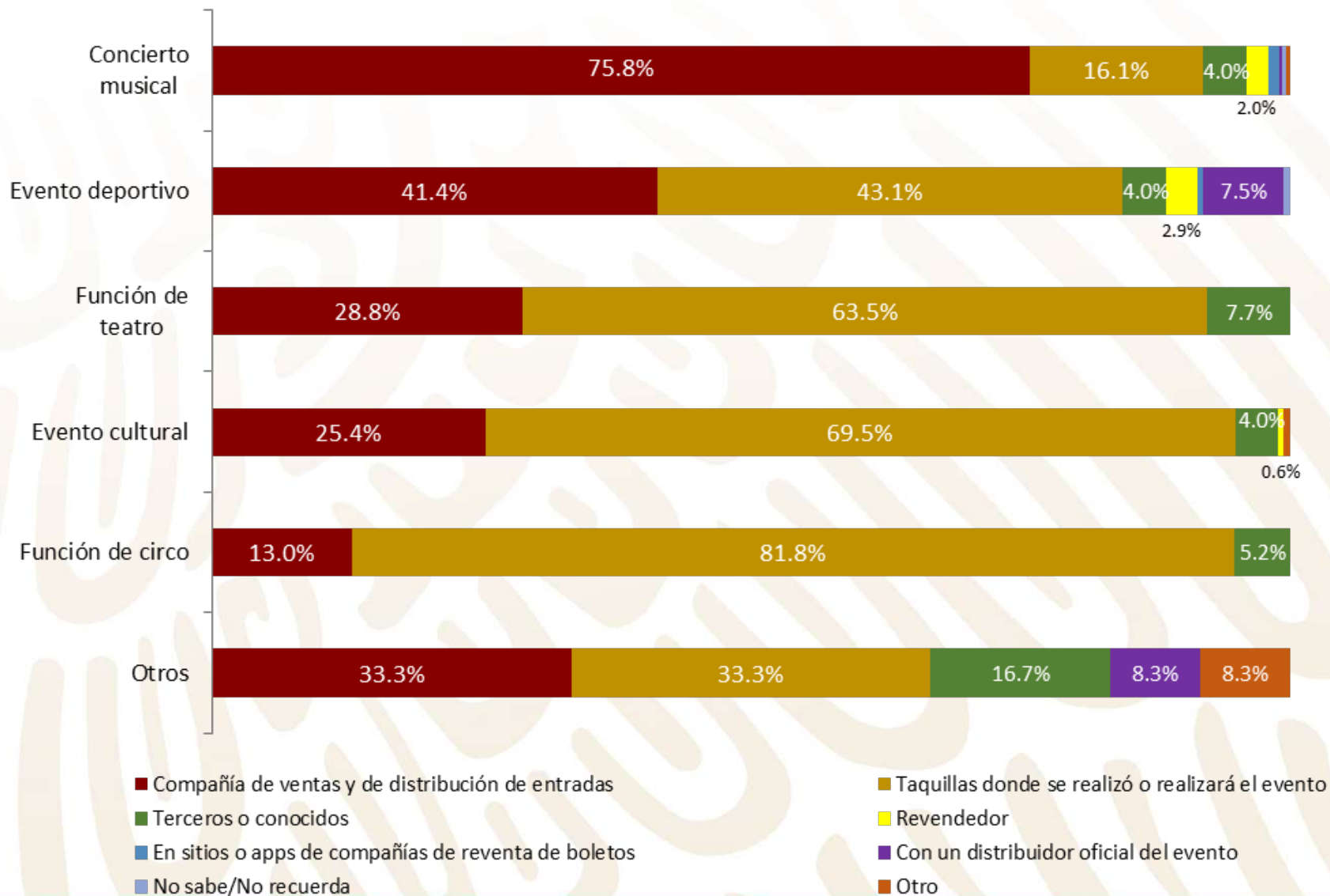
Características de la compra

¿En qué momento compró los boletos de entrada para que usted u otra persona asistieran a algún evento artístico, deportivo o cultural en México?

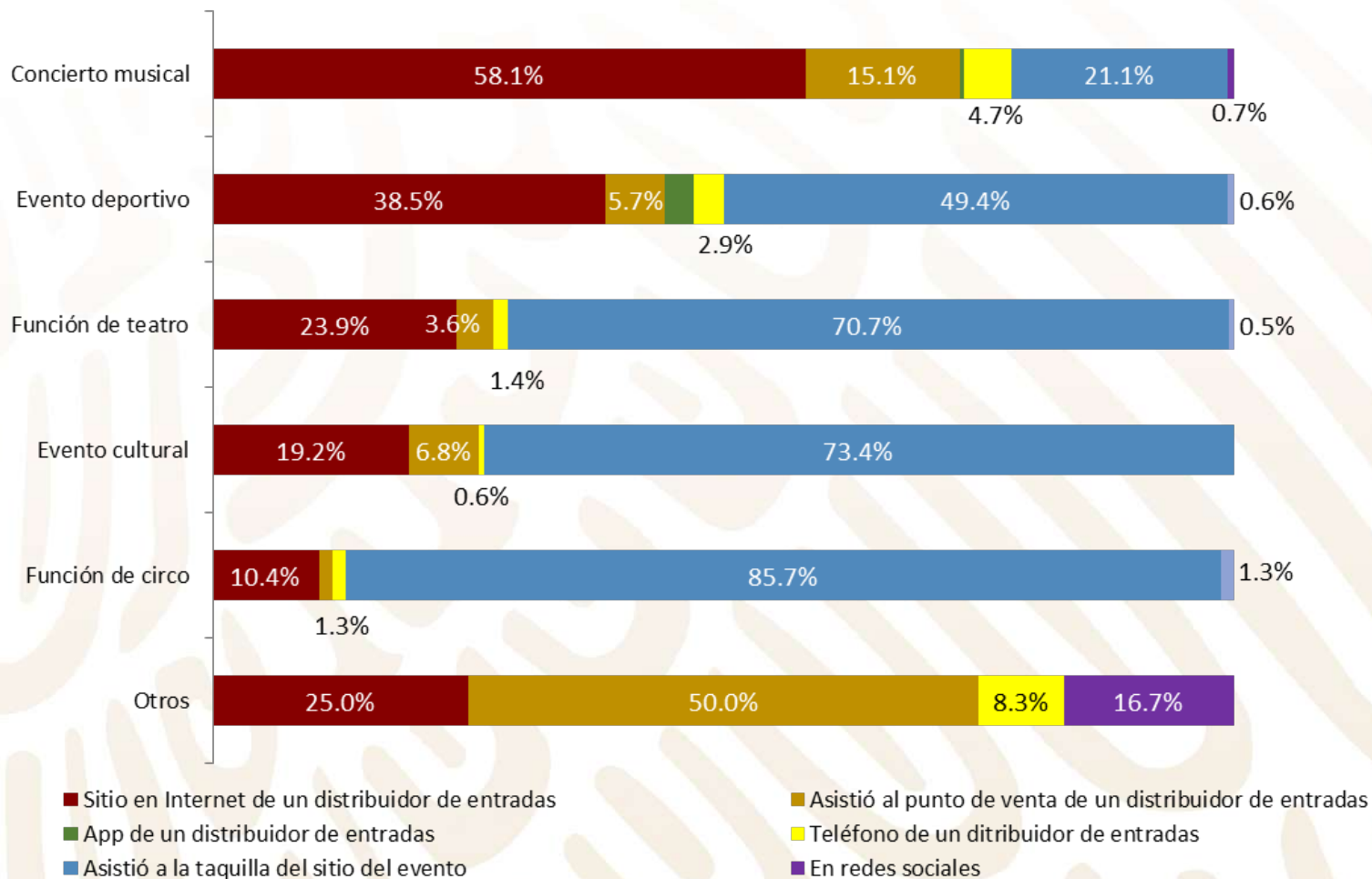
Del 76% del total que señaló haber comprado boletos de entrada para algún evento, es decir, 562 personas.



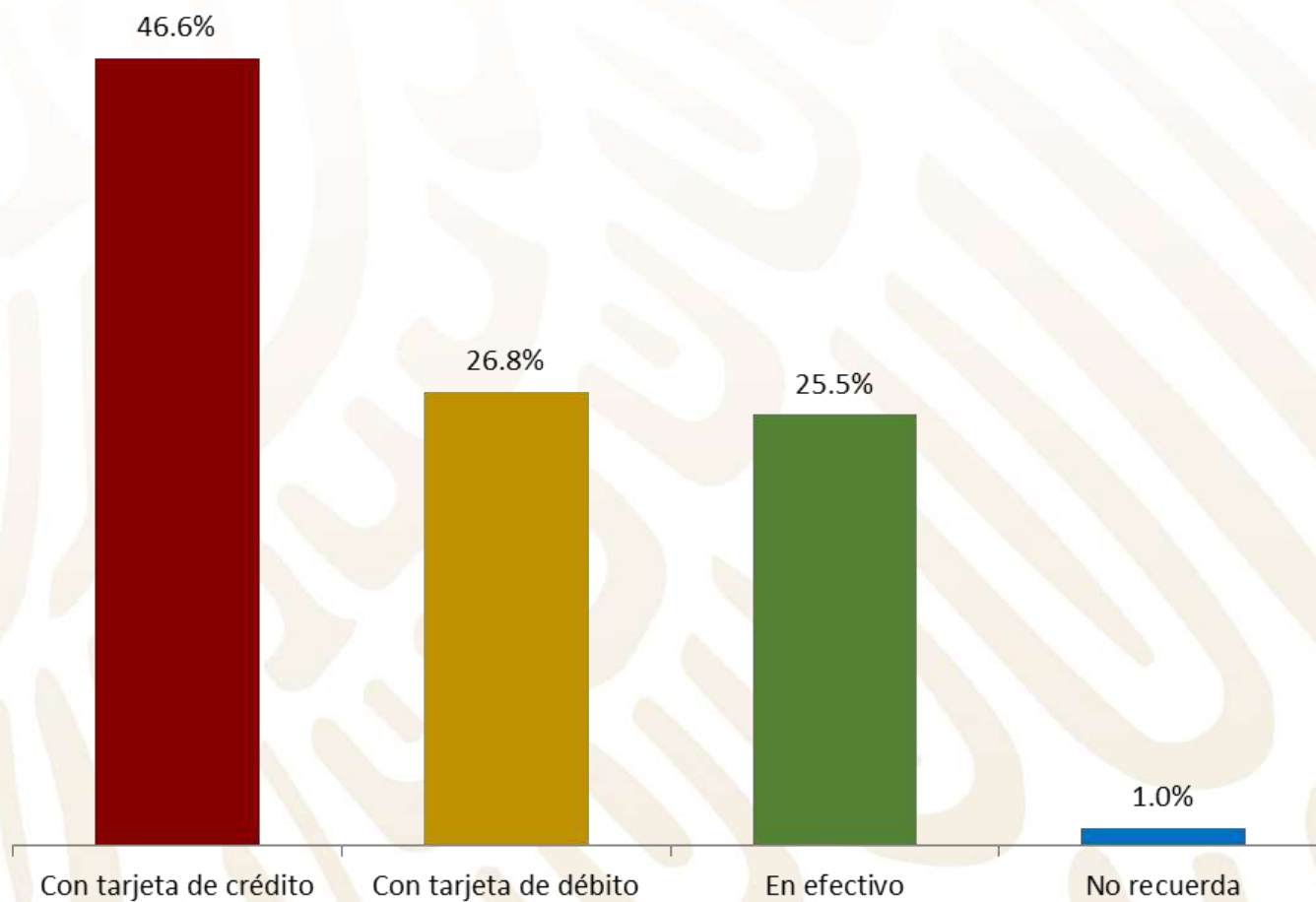
¿Dónde compró los boletos de entrada para asistir a algún evento artístico, deportivo o cultural en México ?



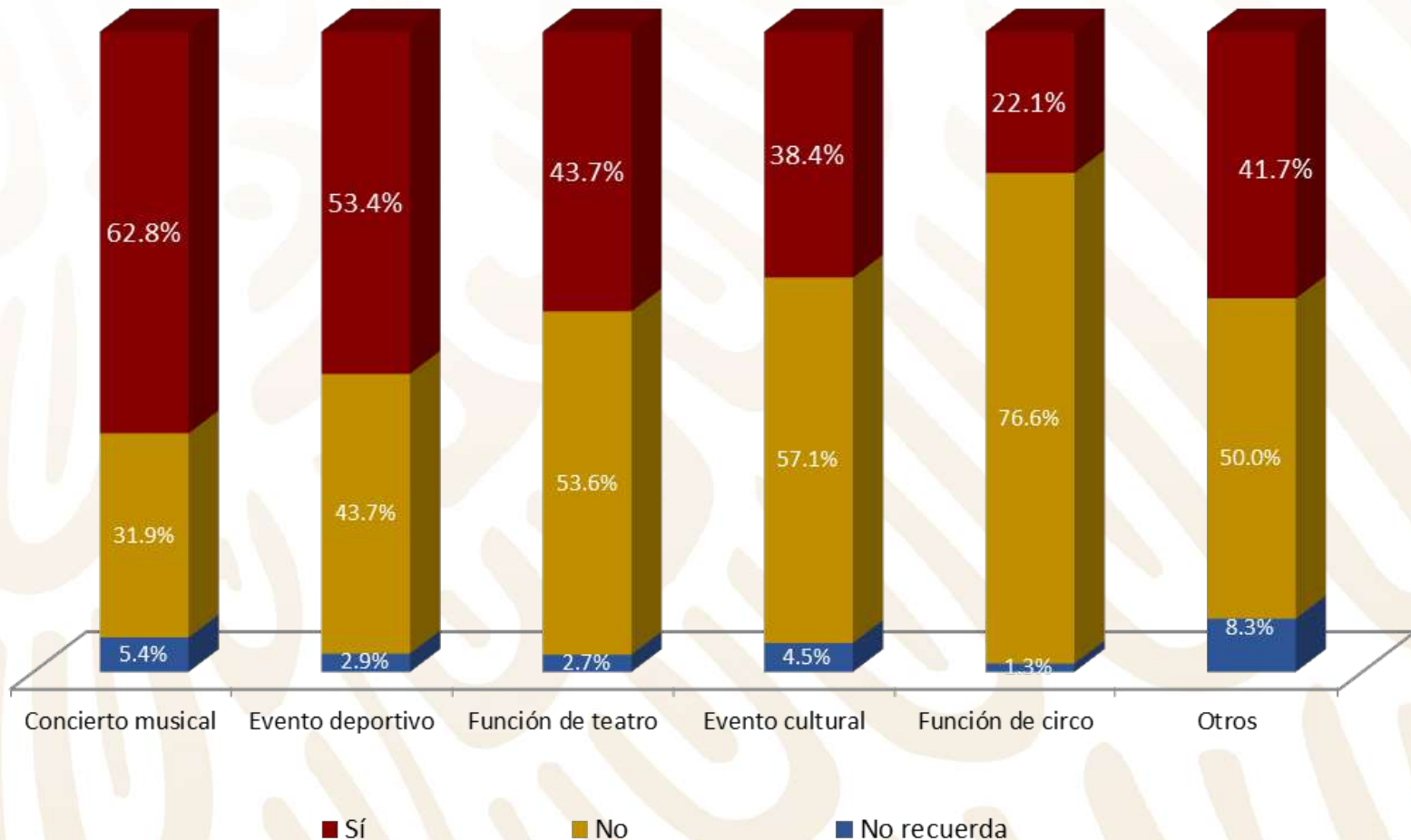
¿A través de qué medios compró los boletos de entrada para asistir a algún evento artístico, deportivo o cultural en México?



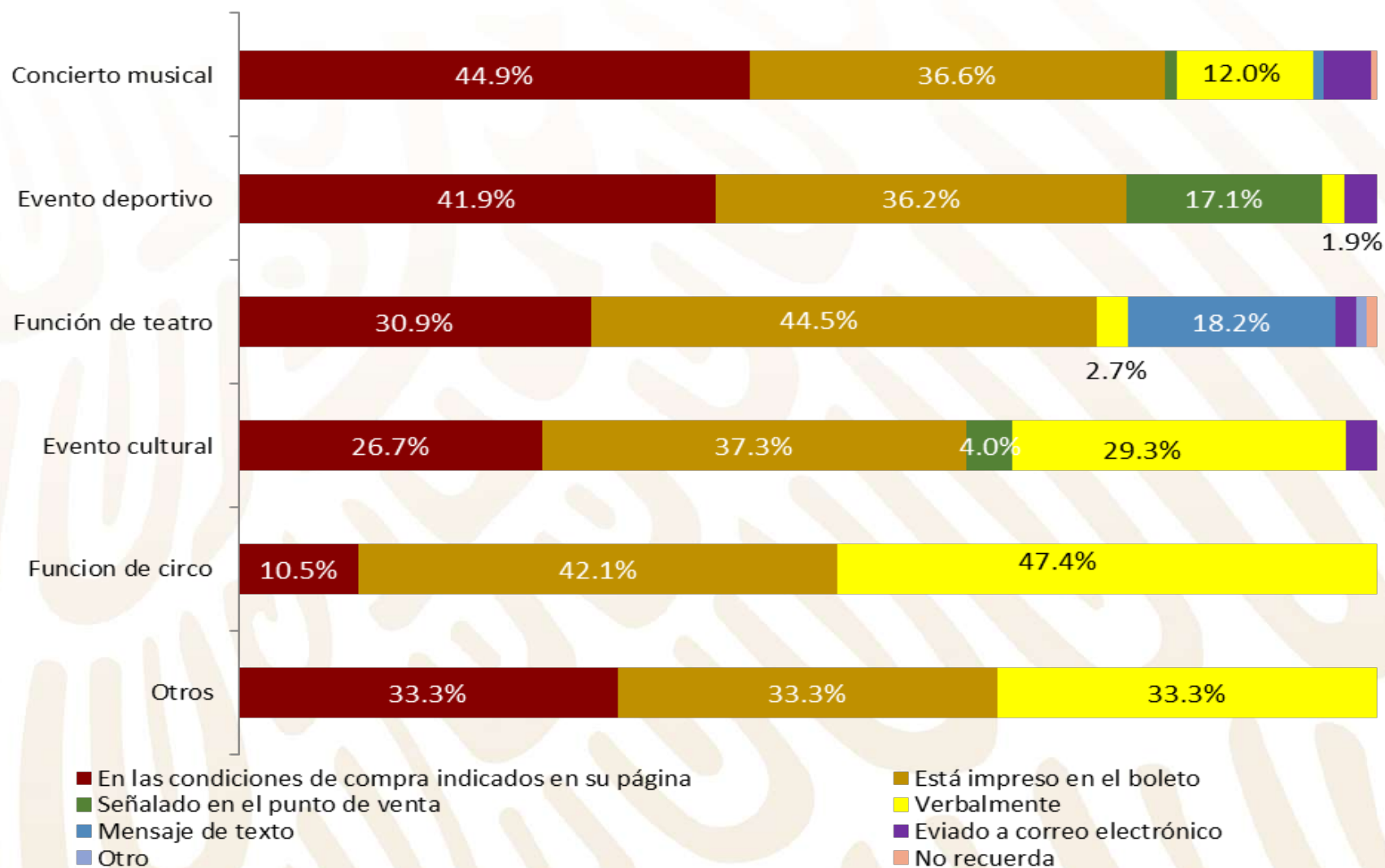
¿Cómo realizó el pago de los boletos de entrada para asistir a algún evento artístico, deportivo o cultural en México?



¿Le informaron sobre las condiciones de cambios, reembolsos y/o cancelaciones del boleto que compró para asistir a algún evento artístico, deportivo o cultural en México?



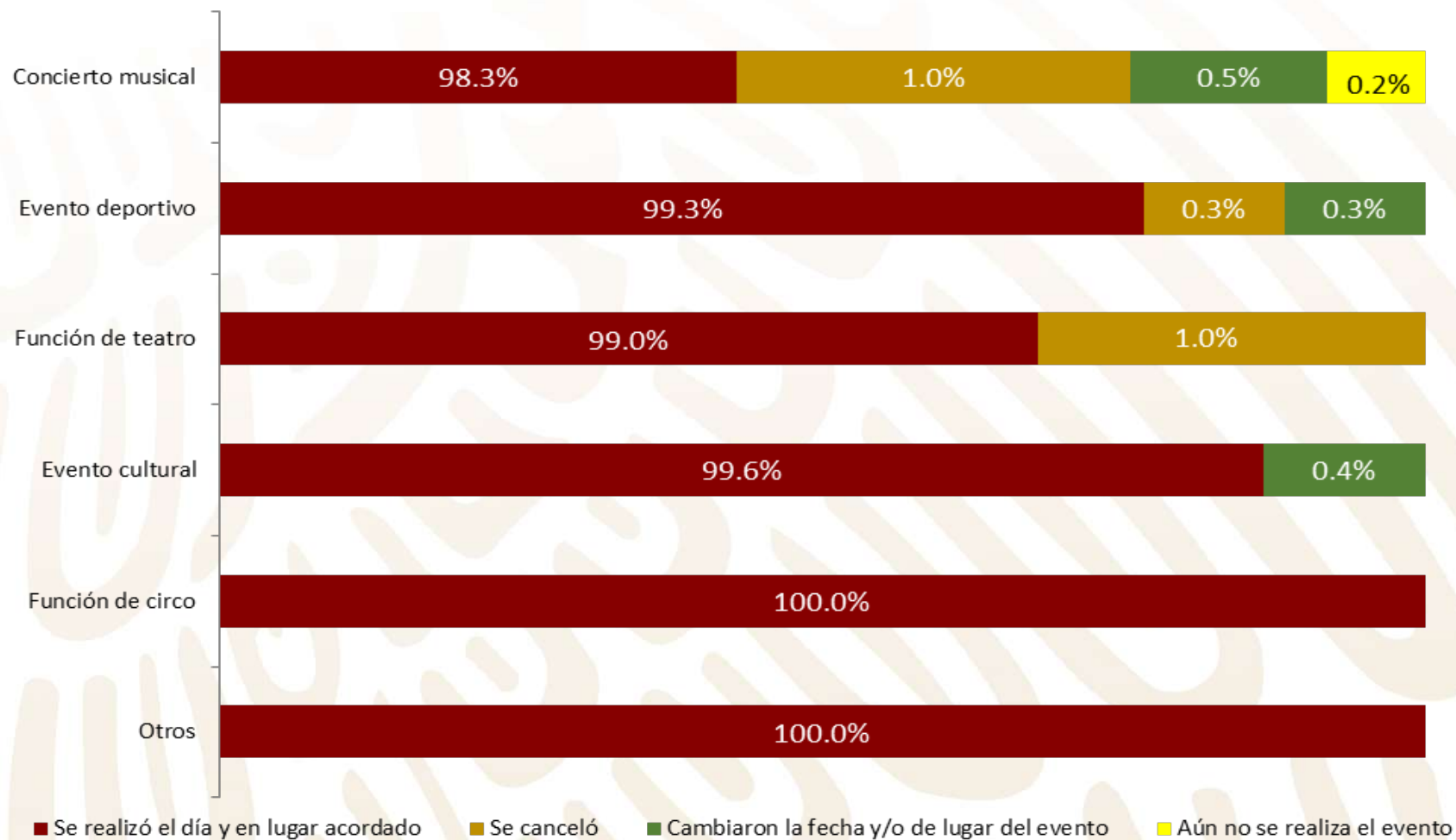
¿Cómo le informaron sobre las condiciones de compra, cambio, reembolso y/o cancelación de los boletos de entra a estos eventos?





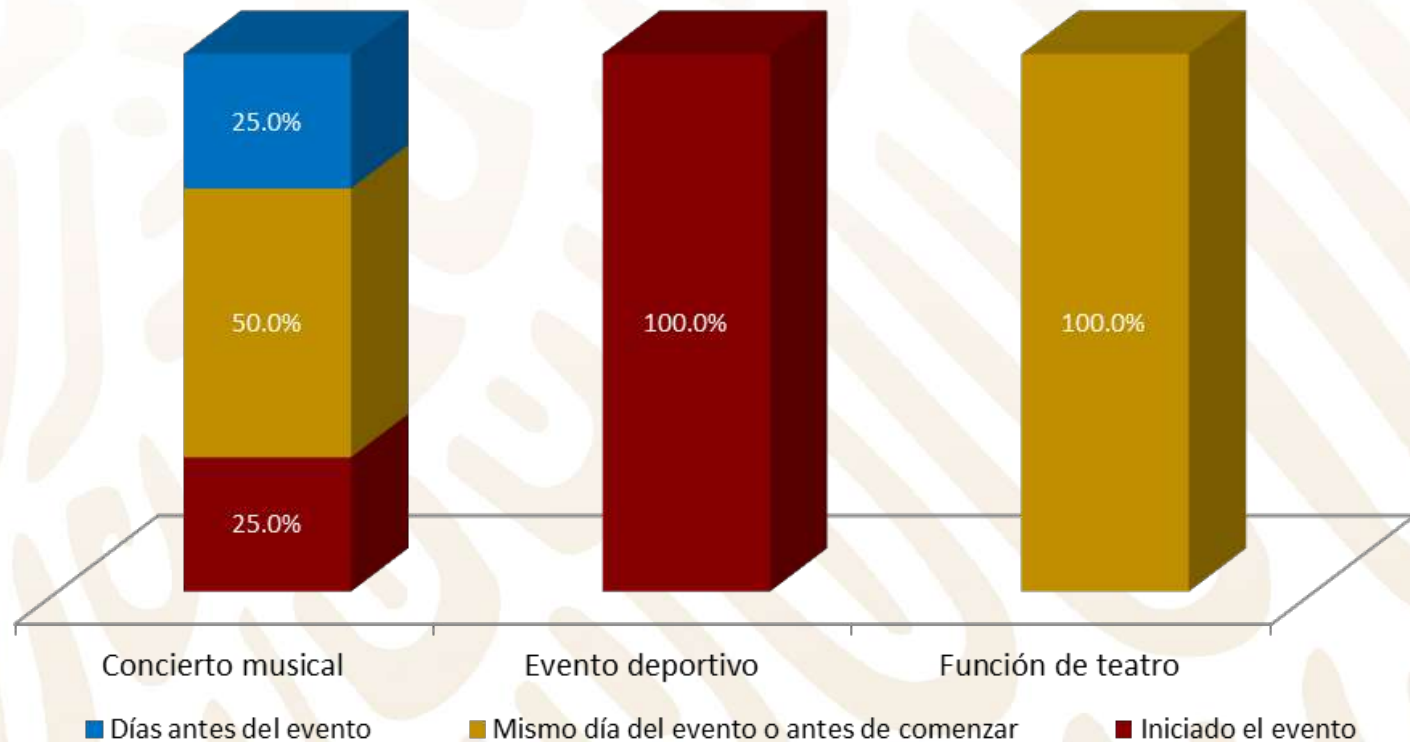
Sobre cómo se llevo acabo la realización de los eventos

¿Cómo se llevó a cabo el evento al cual asistió o para el cual compró boletos de entrada?

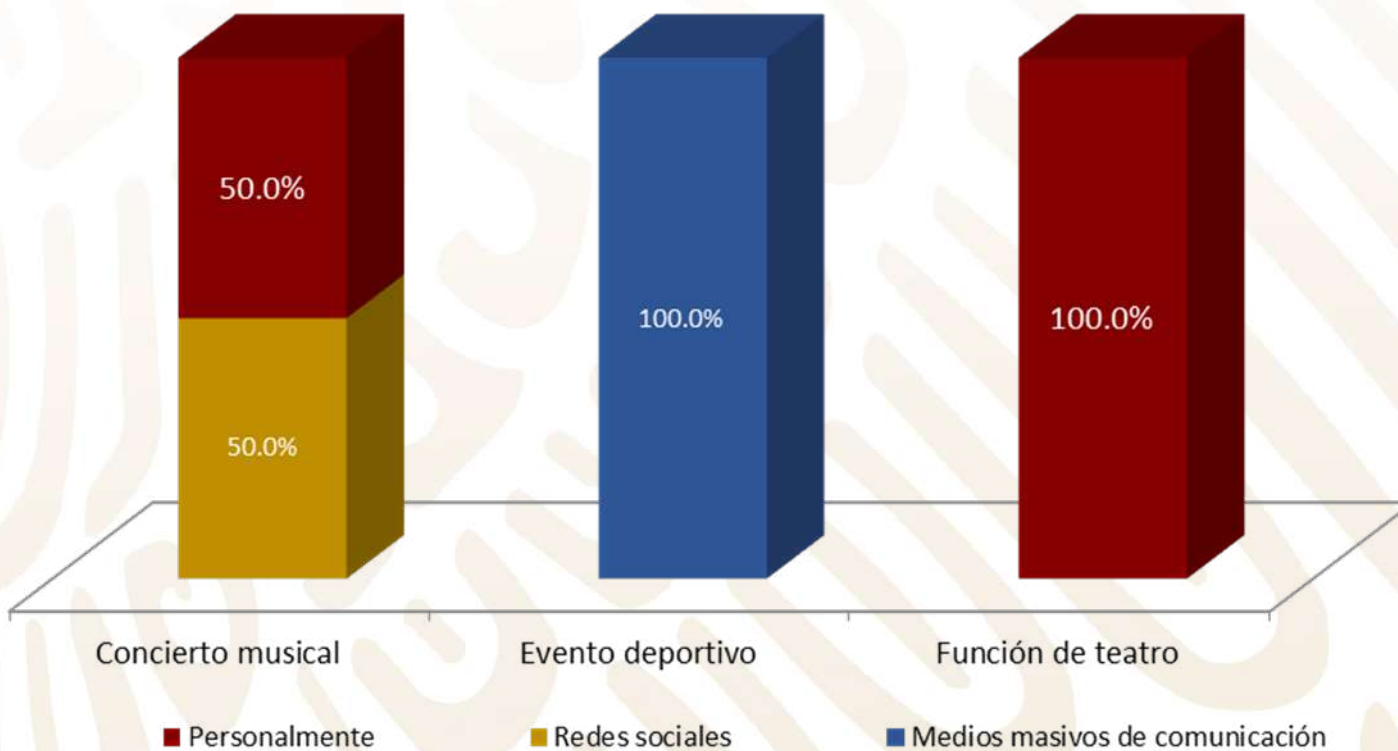


¿En qué momento le avisaron o supo de la cancelación de su evento?

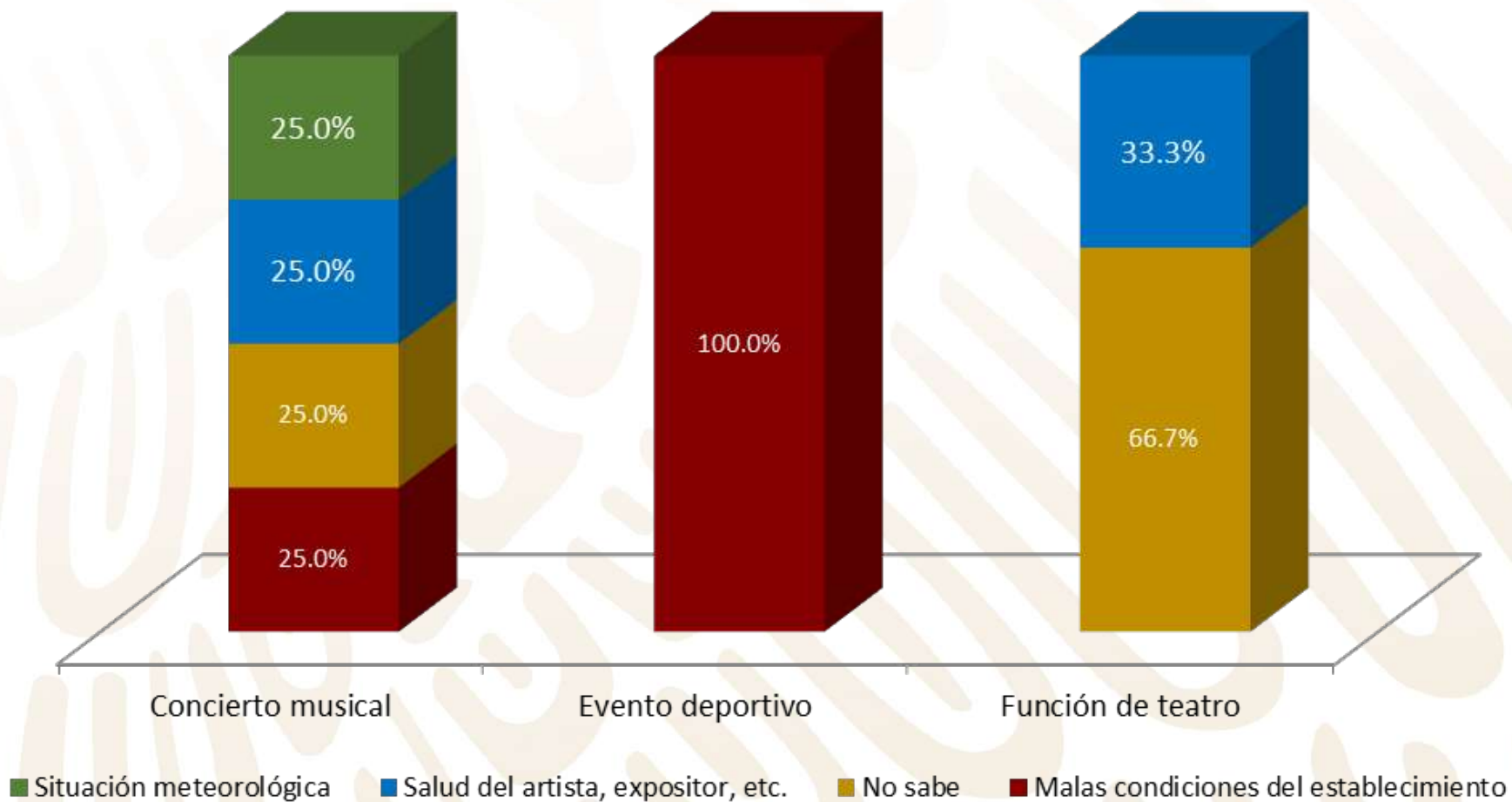
Sólo del 1.0% que compraron boletos para asistir a un concierto, 0.3% para eventos deportivos y 1.0% para funciones de teatro que señalaron la cancelación de alguno de sus eventos.



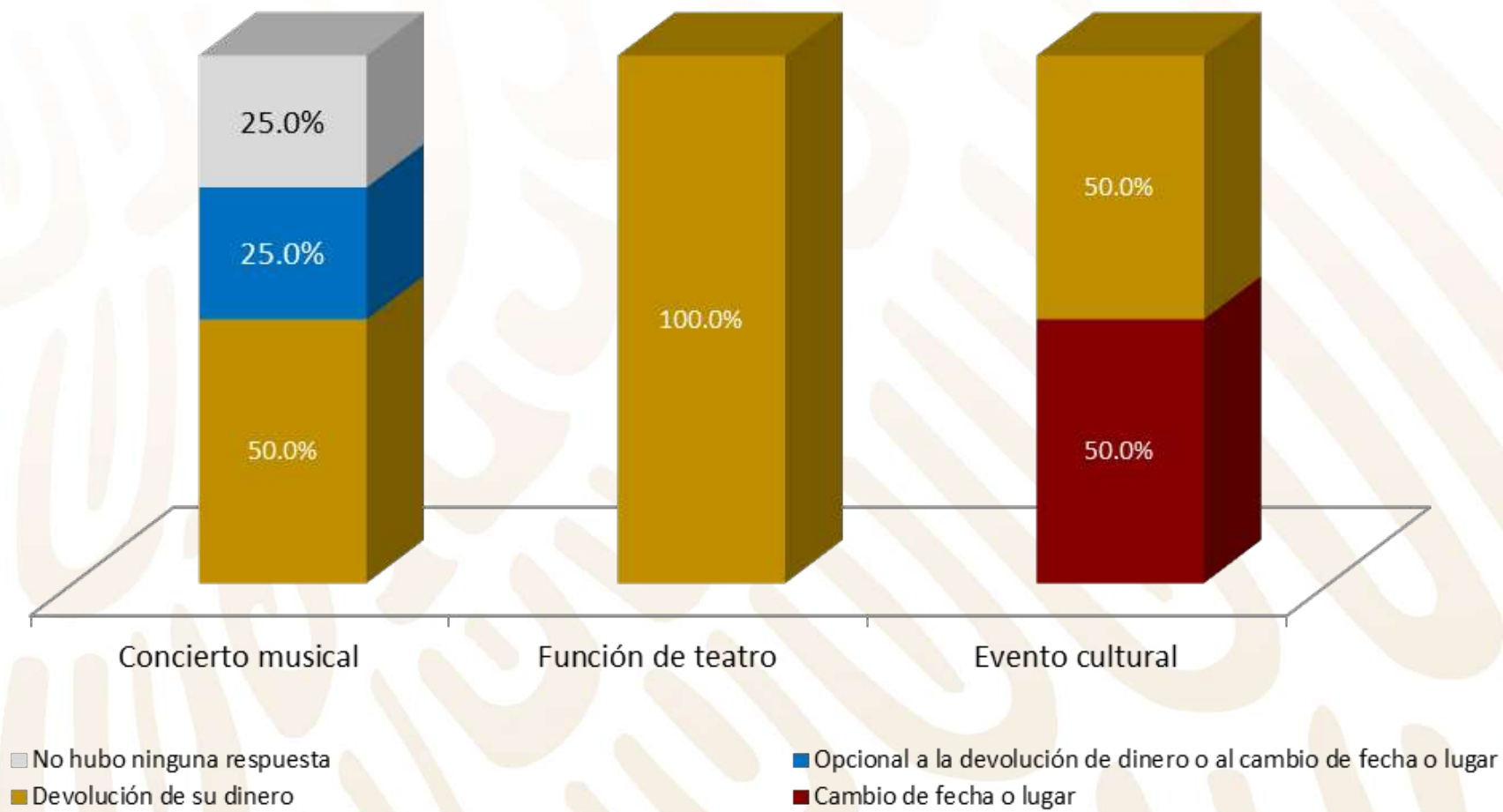
¿A través de qué medio le avisaron o supo de la cancelación de su evento?



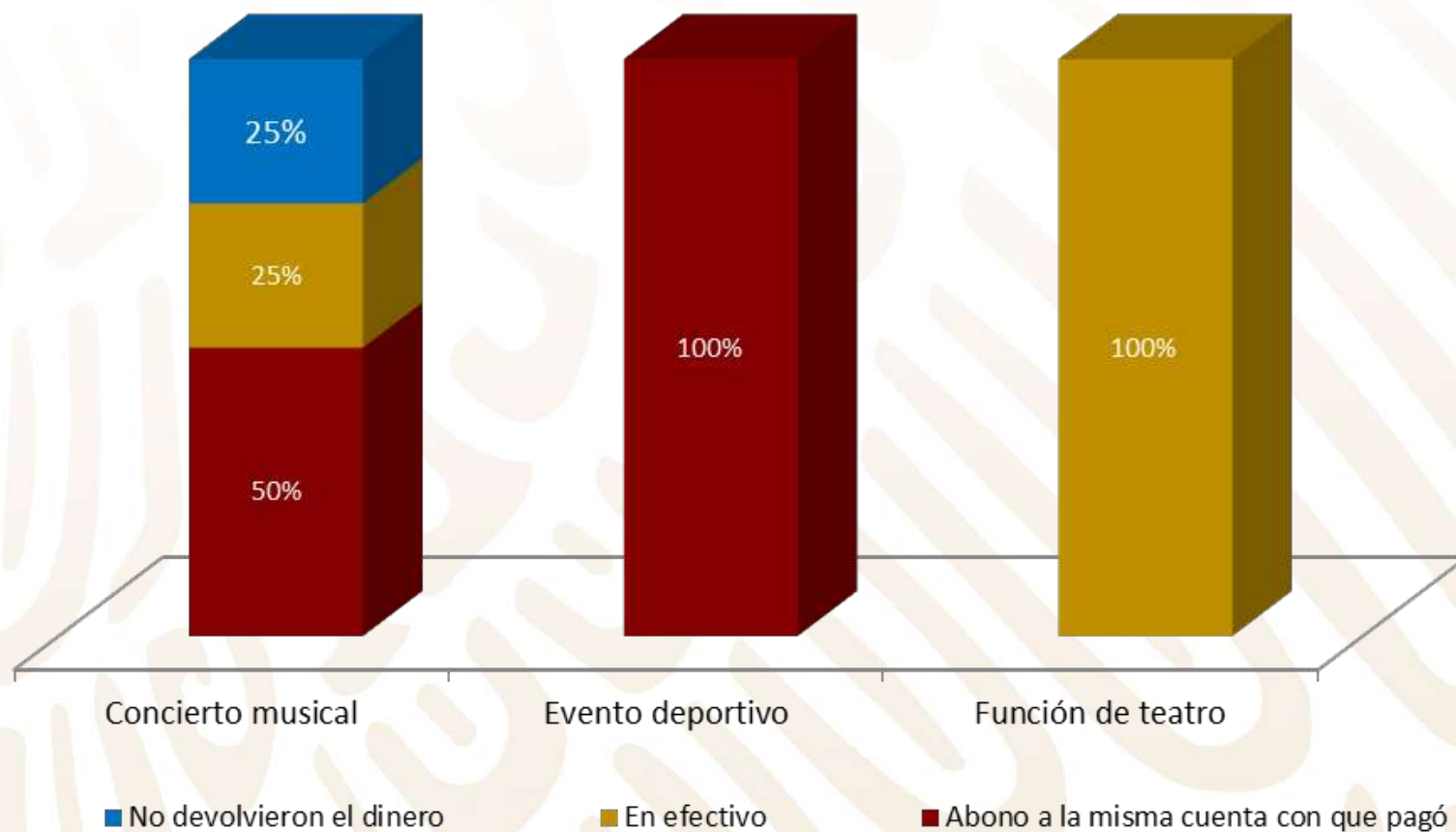
¿Cuál fue el motivo de la cancelación de su evento?



¿Cuál fue la respuesta de los organizadores ante la cancelación del evento?



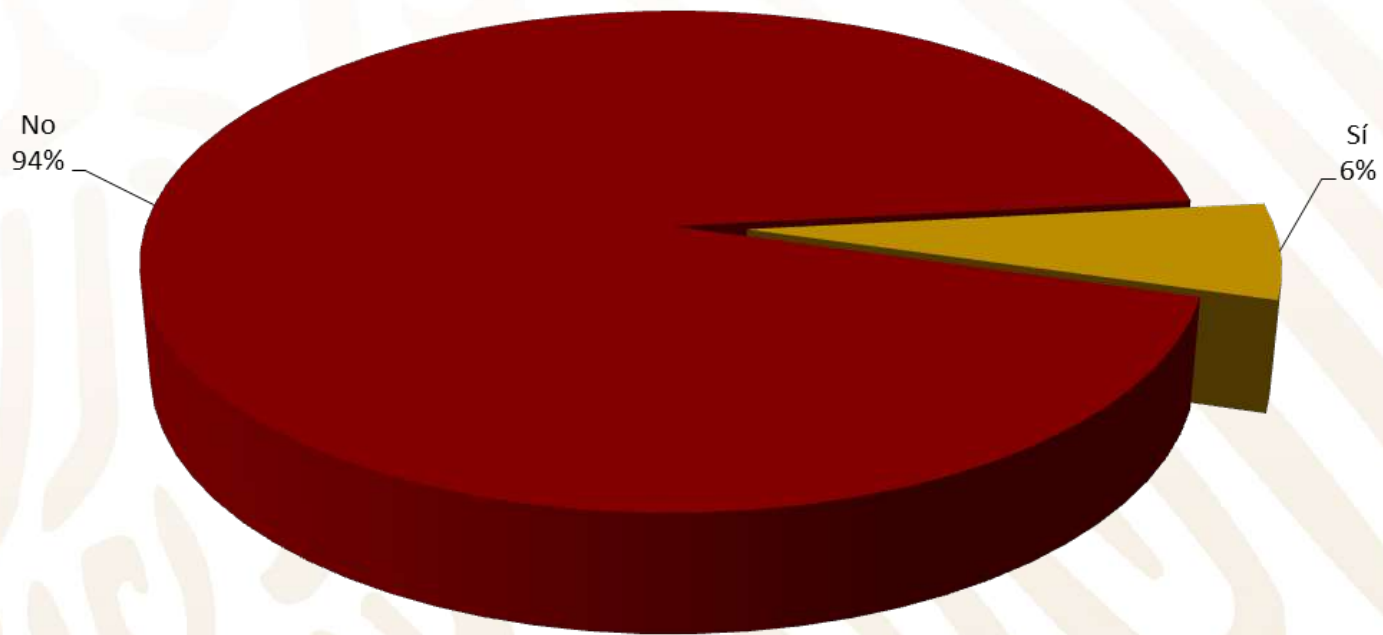
¿Cómo le devolvieron el dinero que pagó por el boleto de este evento que se canceló?



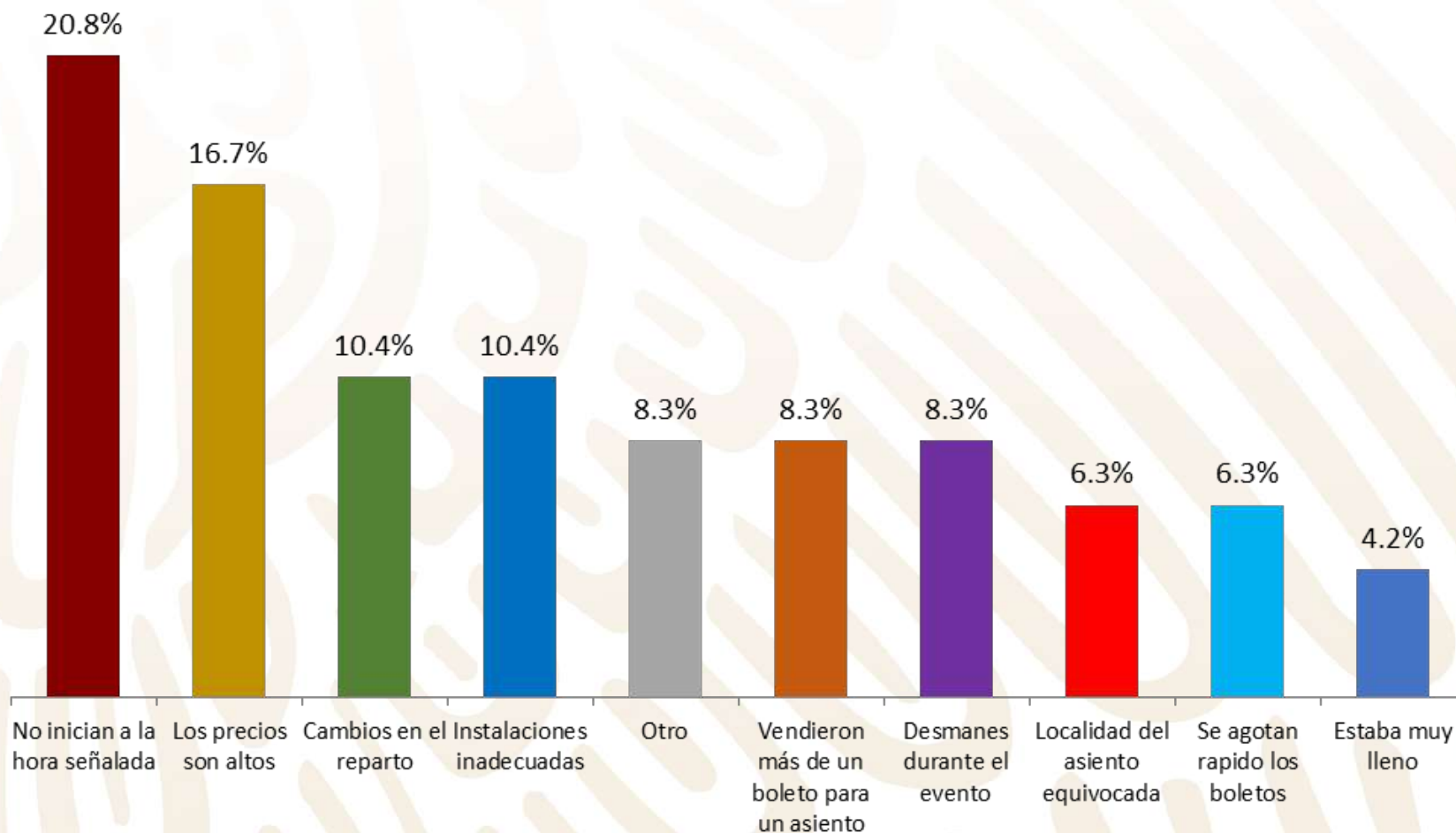


Problemática percibida durante la compra y realización del evento

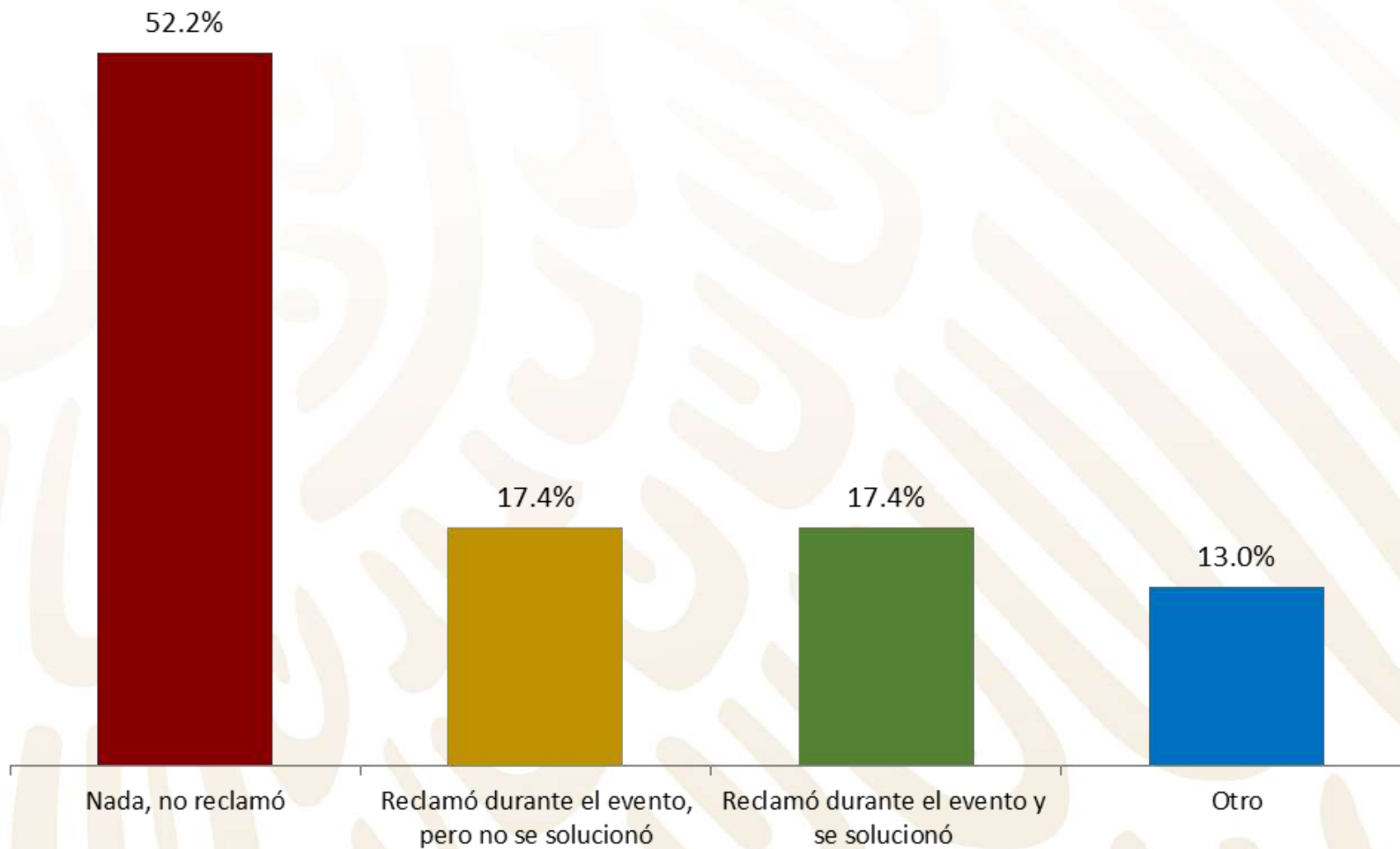
¿Tuvo alguna situación con la que haya estado inconforme relacionado con la compra o asistencia relacionada con los eventos mencionados?



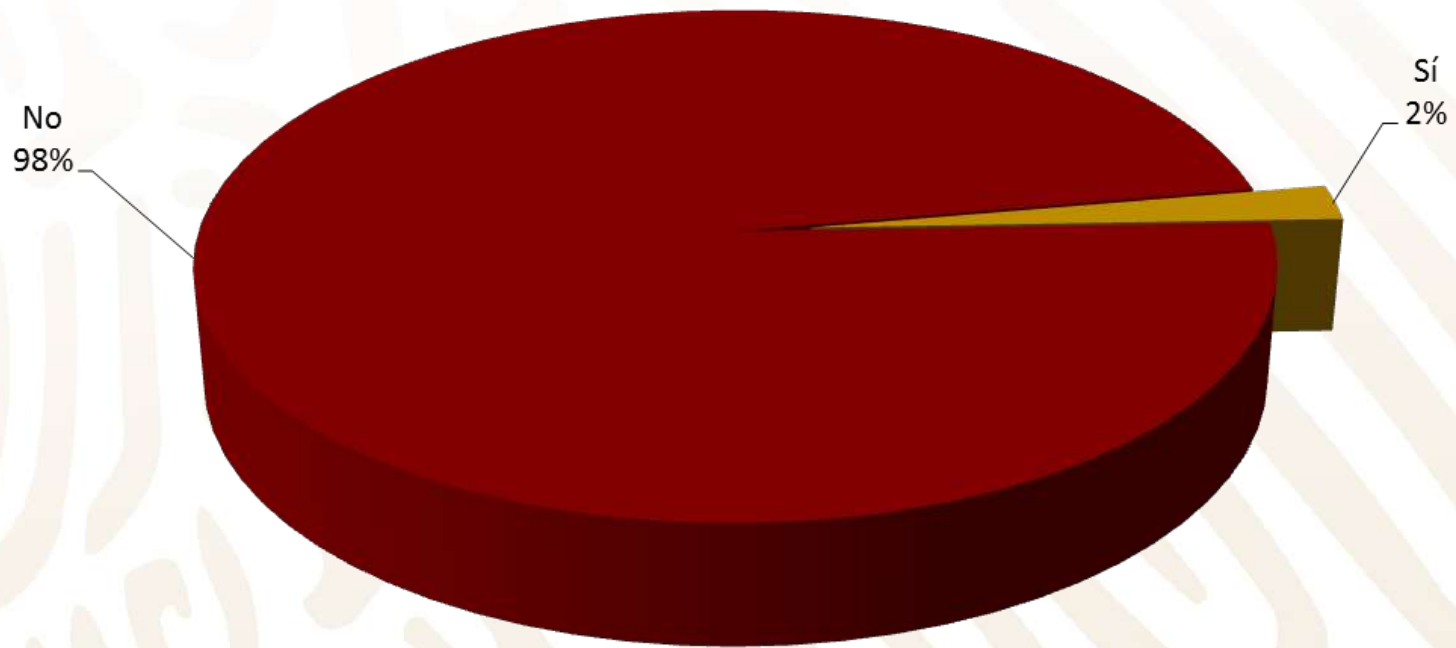
¿ Cuáles fueron estas situaciones de inconformidad relacionadas con la compra y/o asistencia a alguno de los eventos mencionados?



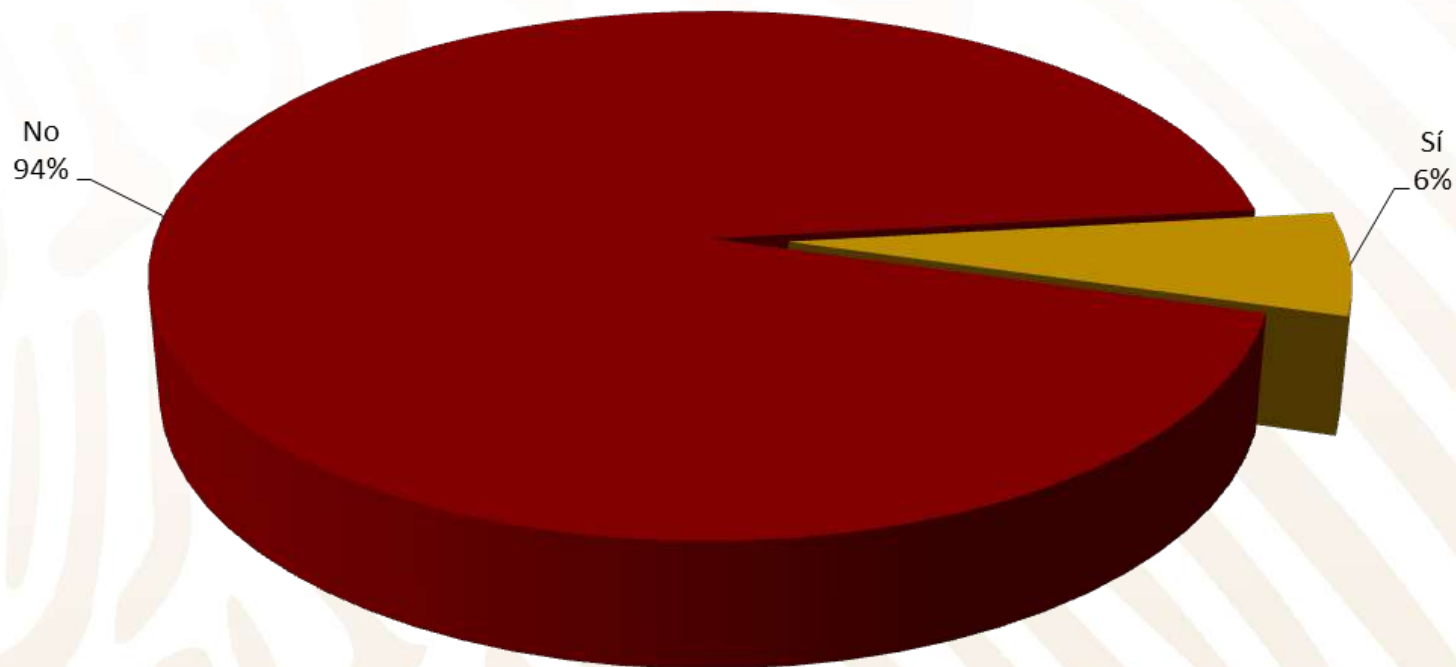
¿Qué hizo usted para solucionar o tratar de solucionar esta/s situación/es de inconformidad?



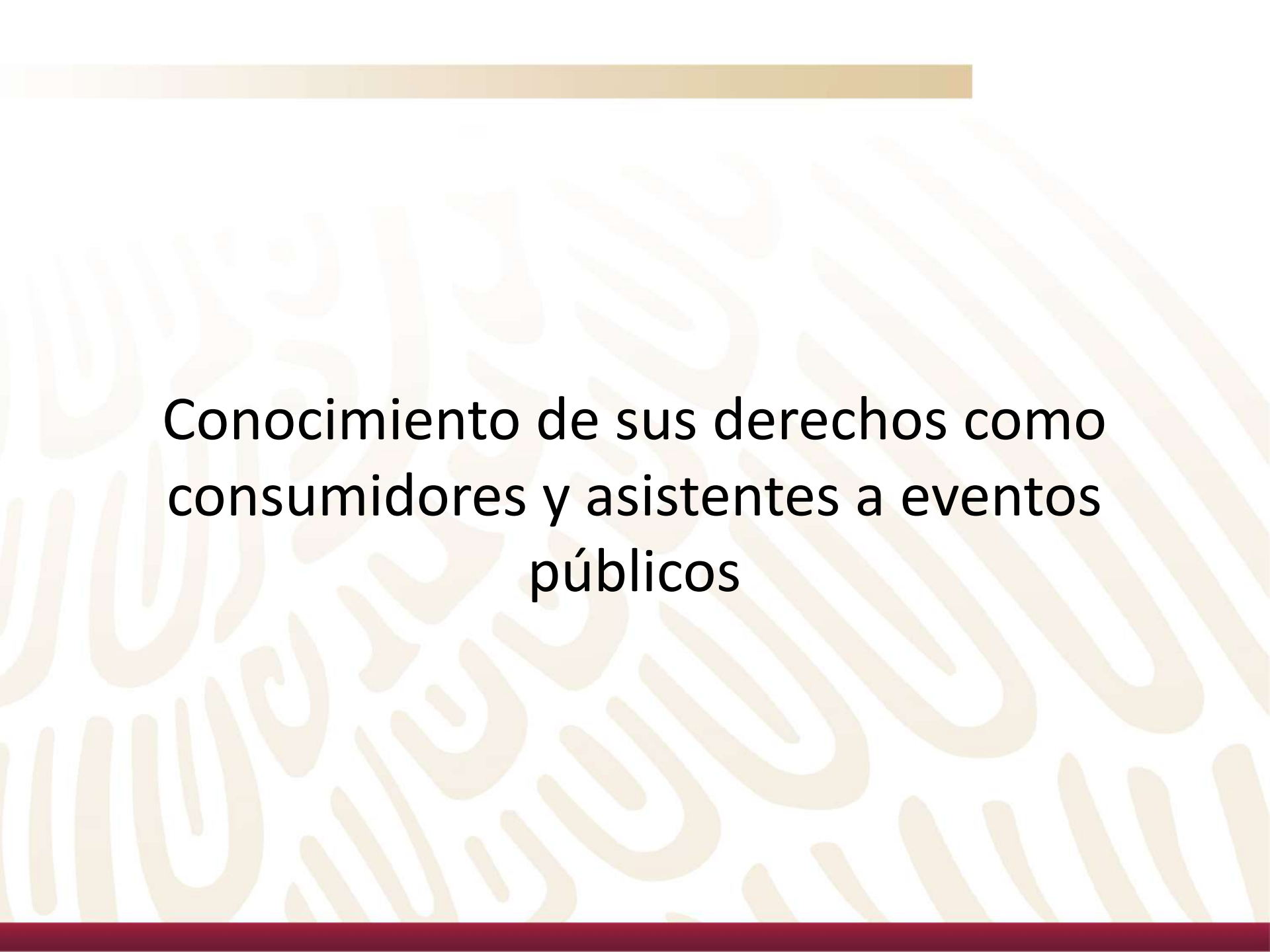
¿Ha realizado la compra o reventa de boletos de entrada a alguno de los eventos públicos mencionados en sitios o apps de compañías de reventa de boletos como stuhub, ticketbis, ticketopolis, etc.?



¿Tuvo algún problema relacionado con la compra y/o reventa de un boleto de entrada en uno de estos sitios de reventa de boletos en internet mencionados?



El problema que se tuvo con alguna de estas plataformas fue que “No le fue entregado el boleto en tiempo y forma para poder asistir al evento”, además de que hasta el momento de la entrevista no había recibido la devolución de su dinero.



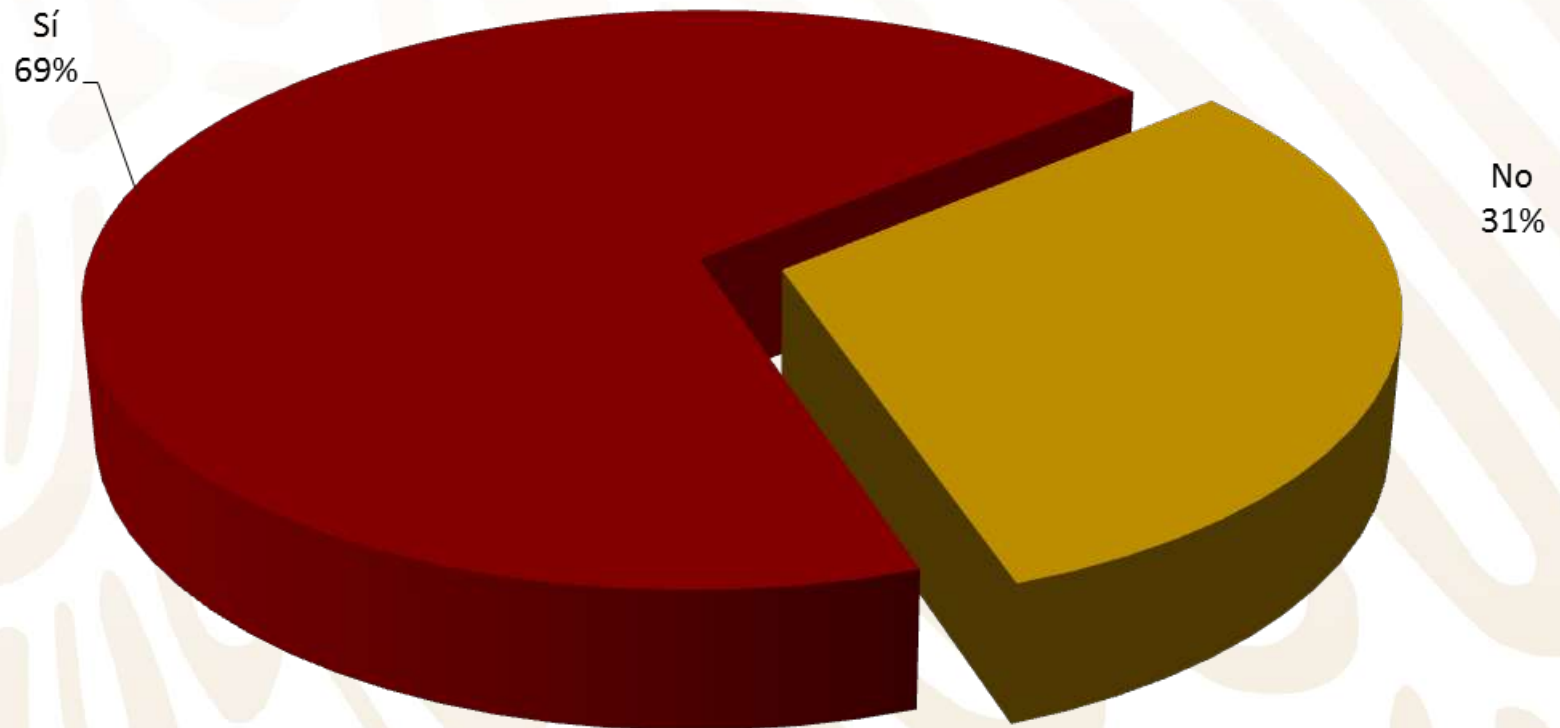
Conocimiento de sus derechos como consumidores y asistentes a eventos públicos

¿Usted sabe que en México tienen derechos como consumidores quienes compran boletos de entrada o asisten a un evento público como los mencionados?



¿Recuerda alguno de sus derechos como consumidor de boletos de entrada a un evento como los mencionados?

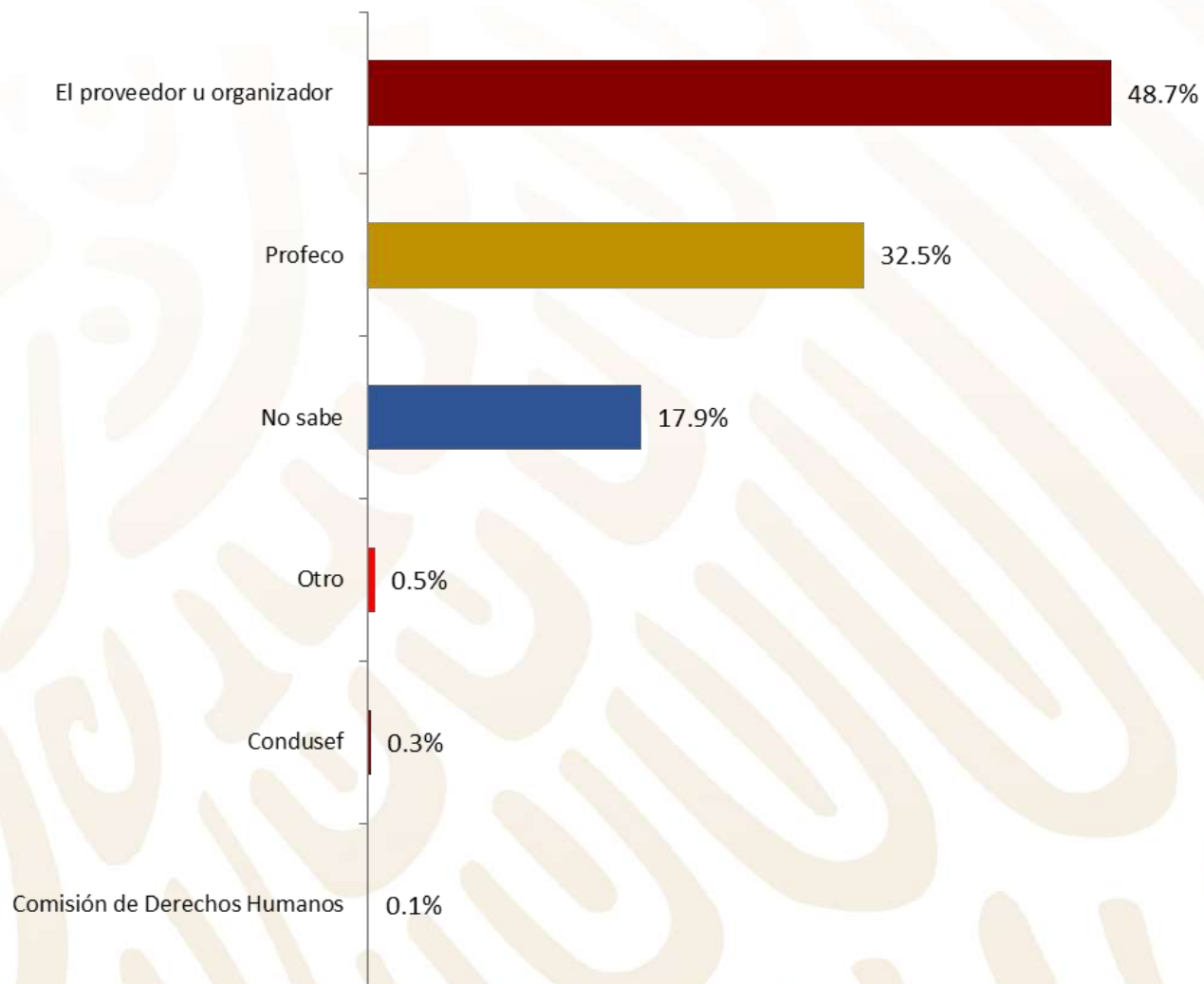
Sólo del 50% que señaló que sabe que tiene derecho como consumidor y asistente a eventos públicos



¿Qué derechos como consumidor de boletos de entrada y asistente a eventos públicos recuerda que tiene?



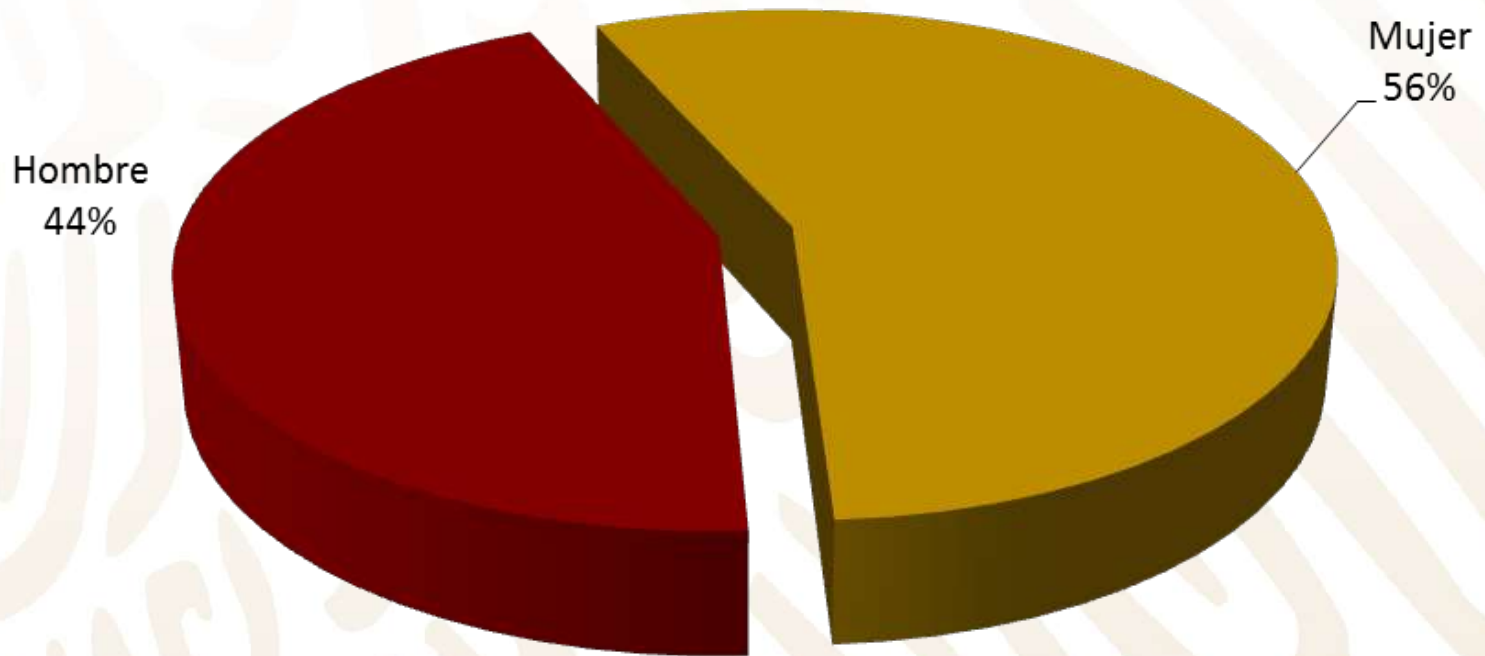
¿Qué instancia sabe usted a ha oído hablar que es la que defiende sus derechos como consumidor de boletos de entrada y de asistente a eventos públicos?



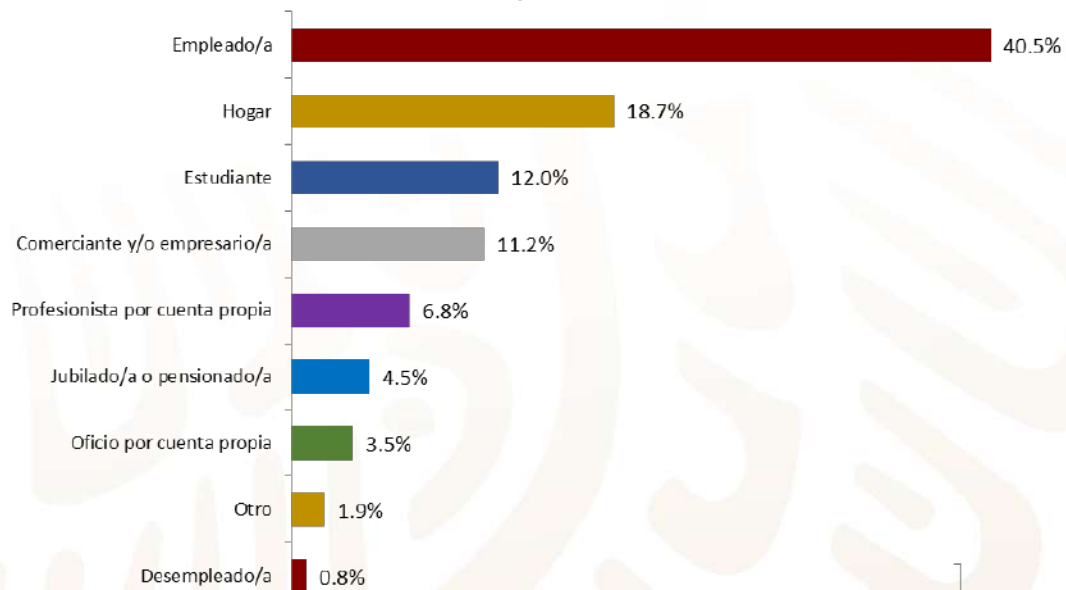


Datos sociodemográficos

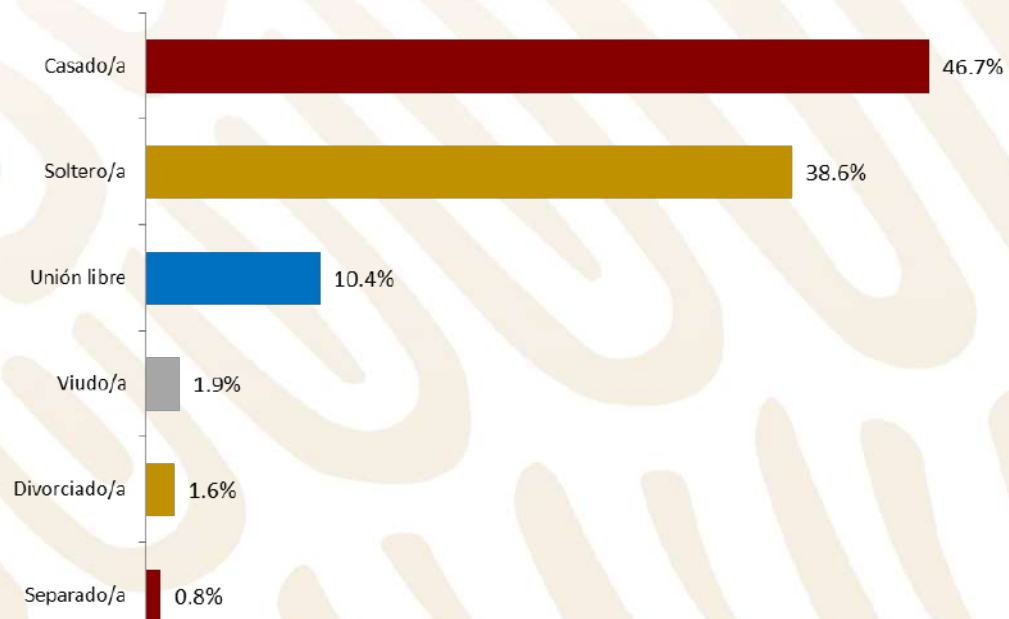
Sexo



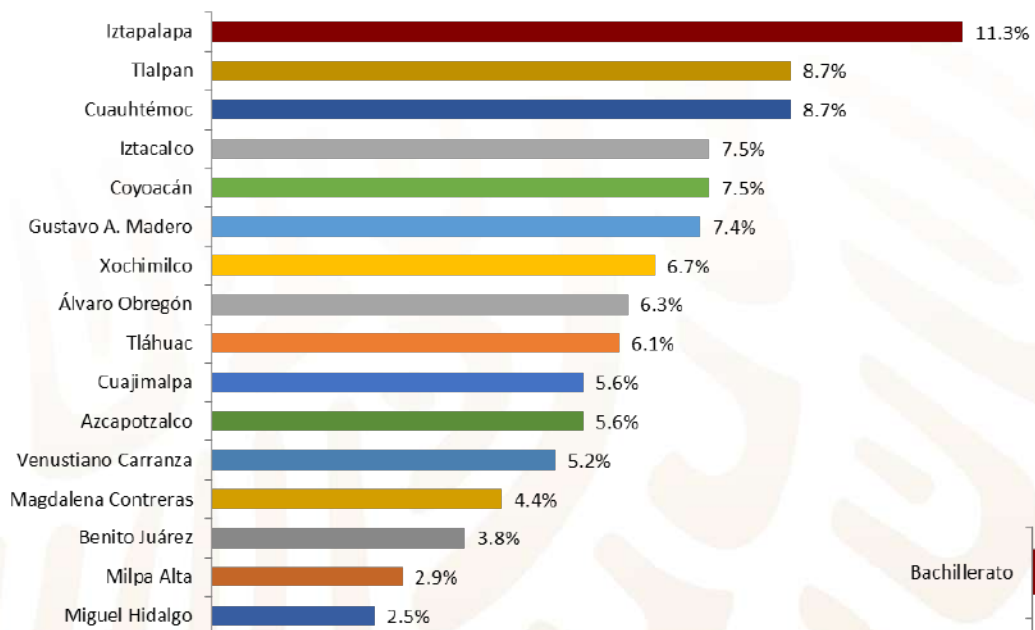
Ocupación



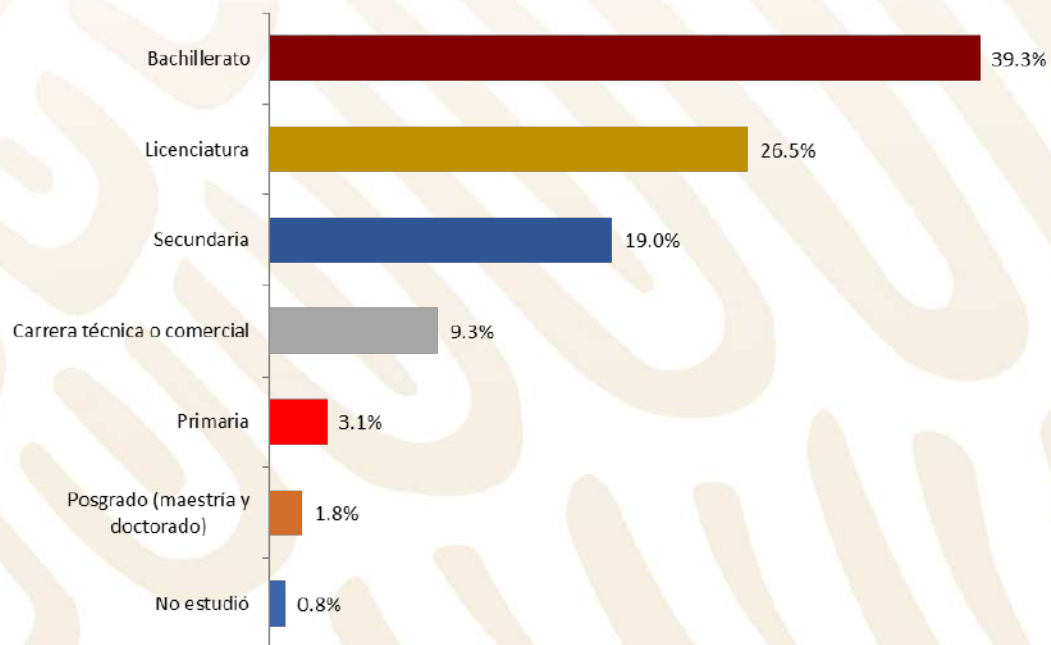
Estado civil



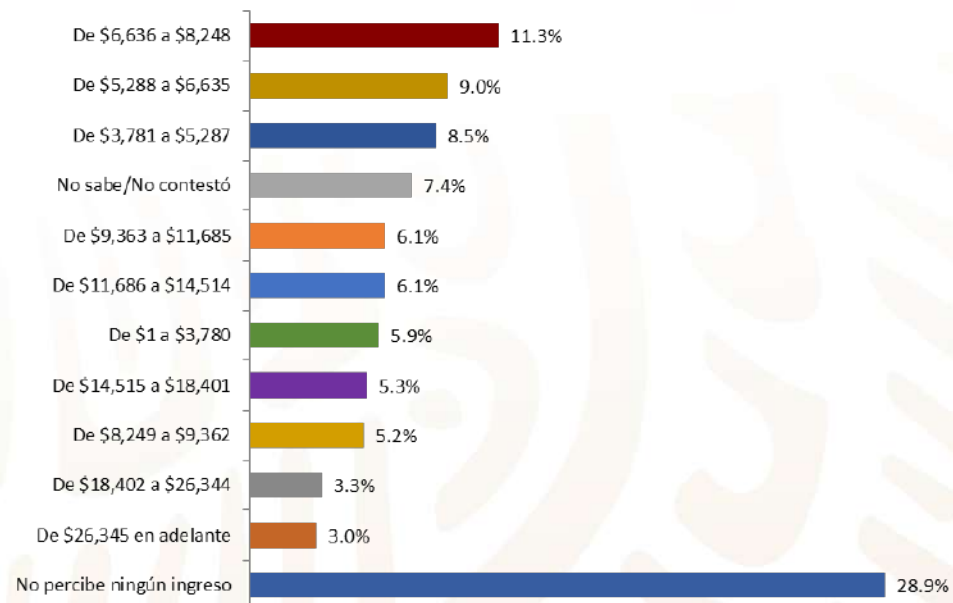
Alcaldía



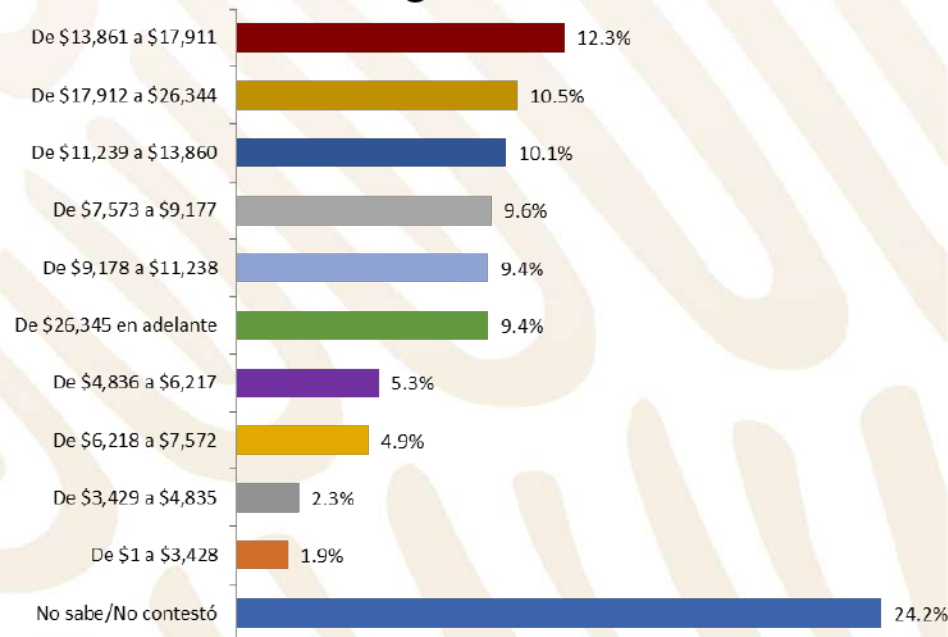
Escolaridad



Ingreso personal



Ingreso familiar





GOBIERNO DE
MÉXICO

