



# Economía

Secretaría de Economía

# Profeco

Procuraduría Federal  
del Consumidor



## INSTRUCTIVO

Todas aquellas personas consumidoras que no hubieran formado parte de la acción colectiva y fueron afectadas por la **cancelación unilateral y sin tu consentimiento en la compra de boletos de cualquier evento** de entretenimiento, artístico, cultural o deportivo por parte de “TICKETMASTER” durante el periodo del **1 de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2023**, y que cumplan con las políticas de compra publicadas en: <https://help.ticketmaster.com.mx/hc/es-mx/articles/6120032009745-Pol%C3%ADtica-de-compra>, podrán enviar al buzón de atención [acolectivas@profeco.gob.mx](mailto:acolectivas@profeco.gob.mx) la siguiente documentación:

1. Identificación oficial vigente de la persona consumidora que es usuaria y que adquirió el boleto en el portal <https://www.ticketmaster.com.mx/>, la cual debe coincidir con el nombre de la tarjeta de crédito o débito con la que se realizó la compra.
2. Formato de datos personales de la persona consumidora debidamente llenado.
3. Escrito libre firmado por la persona consumidora afectada, en el que señale tiempo, modo, y lugar en el que ocurrieron los hechos; siempre que su afectación haya sido dentro del periodo del 1 de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2023.
4. Documentos que acrediten fehacientemente la relación de consumo, tales como: comprobantes de pago, correos electrónicos, confirmación de compra de boletos y asignación del número de orden y estados de cuenta bancarios en los cuales se vea reflejado el cobro.

Aunado a lo anterior, se deben cerciorar que:

1. No exista constancia de satisfacción de un expediente administrativo de queja en una Oficina de Defensa del Consumidor.
2. No se haya solicitado una aclaración bancaria con relación a la



**2025**  
Año de  
**La Mujer  
Indígena**



# Economía

Secretaría de Economía

# Profeco

Procuraduría Federal  
del Consumidor



compra de boletos y se le haya efectuado algún reembolso.

3. La compra no haya sido realizada directamente en taquilla; únicamente, es para las compras realizadas dentro del portal <https://www.ticketmaster.com.mx/>
4. La compra no se haya efectuado a través de terceros u otras páginas de internet ajenas al proveedor.
5. Por causas imputables al consumidor no accedió al evento.
6. El motivo de su reclamación se derive de servicios adicionales como: seguros, cashless, paquetes VIP, entre otros.

La documentación deberá ser presentada en un solo archivo, que **no deberá pesar más de 15 megabytes**, en formato PDF, y respetando el orden señalado.

Para una adecuada revisión y consideración de tu reclamación, toma en cuenta que la entrega de la documentación enviada se encuentra sujeta a revisión y análisis, por lo que previo a enviarla **cerciórate plenamente que se cumplen con los requisitos solicitados en el presente instructivo.**

El plazo improrrogable para incorporarse es del **24 de abril de 2024 al 24 de octubre de 2025.**



**2025**  
Año de  
**La Mujer  
Indígena**



**SOLICITUD ADICIONAL DE DATOS PERSONALES DEL CONSUMIDOR**

DATOS	INFORMACIÓN
* <b>NOMBRE (S), APELLIDO PATERNO y APELLIDO MATERNO):</b>	
* <b>CURP:</b>	
* <b>RFC (CON HOMOCLAVE):</b>	
* <b>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL PROVEEDOR:</b>	
* <b>NÚMERO DE TELÉFONO MÓVIL O FIJO:</b> (10 dígitos)	
* <b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>	
* <b>ULTIMO GRADO DE ESTUDIOS:</b> (marcar con una "X")	Primaria trunca ( ) Primaria concluida ( ) Secundaria ( ) Bachillerato o Media Superior ( ) Licenciatura ( ) Maestría ( ) Doctorado ( ) Otro ( ) Especifique cuál: _____
* <b>SEXO</b> (marcar con una "X")	Hombre ( ) Mujer( )
* <b>EDAD:</b>	_____ años.
* <b>DOMICILIO:</b> Calle _____, número Int. _____ número ext. _____, Colonia o Fraccionamiento _____, C.P. _____, Alcaldía o Municipio _____, Entidad Federativa _____.	
<b>DOMICILIO DE SU CENTRO DE TRABAJO (OPCIONAL):</b> Calle _____, Numero Int. _____ número ext. _____, Colonia o Fraccionamiento _____, C.P. _____, Alcaldía o Municipio _____, Entidad Federativa _____.	

Si usted cambia de domicilio, se le solicita remitir el presente formato actualizado a la **Dirección de Acciones Colectivas**, con domicilio en Avenida José Vasconcelos, número 208, piso 11, colonia condesa, C.P. 06140, alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, o bien, remitirlo al correo electrónico [acolectivas@profeco.gob.mx](mailto:acolectivas@profeco.gob.mx), especificando el asunto y el nombre del proveedor demandado.

Asimismo, se le informa que puede proporcionar el nombre, teléfono y correo electrónico de otra persona de contacto, con el objeto de localizarlo eventualmente:

<b>Nombre completo:</b>	
<b>Número de teléfono móvil o fijo:</b> (10 dígitos)	
<b>Correo electrónico:</b>	

Nota 1: Sus datos personales se encuentran protegidos, los mismos serán presentados ante las autoridades competentes en calidad de confidencial y reservada, conforme a las disposiciones aplicables de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Nota 2: Los campos marcados con un “\*\*” son obligatorios y serán tratados únicamente para fines estadísticos de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Nota 3: Los datos solicitados tienen como objetivo poder contactarle en caso de que se requiera información o documentación adicional para la sustanciación del juicio del que es parte y para fines informáticos y estadísticos.

**TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES**

Por este conducto manifiesto a su vez SI ( ) NO ( ) estoy de acuerdo en que mis datos personales sean transmitidos como parte del procedimiento y sustanciación de la acción colectiva en la que participe, en términos de lo establecido en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

\_\_\_\_\_  
**NOMBRE Y FIRMA DEL CONSUMIDOR**

**FECHA:** \_\_\_\_\_

