

Nueva Directiva sobre los Derechos del Consumidor y su impacto en el sector de las artes escénicas

Servicios de organizaciones de artes escénicas	Más información sobre el servicio	¿Qué información debe facilitarse al consumidor?	¿Dónde se encuentra en la nueva directiva?
Venta de entradas en taquilla		<p>Antes de la venta de entradas (información pre-contractual):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características del servicio - Identidad del comerciante, nombre, dirección, número de teléfono - Duración del espectáculo <p>Advertencia: Los Estados Miembros podrán adoptar o mantener requisitos de información adicional</p>	Artículo 5,1 ¹
Venta de entradas por Internet	<p>“contrato a distancia”</p> <p>La expresión “<u>término duradero</u>” (véase la 3ª columna): significa cualquier medio que permita al consumidor almacenar información, incluyendo correos electrónicos.</p>	<p><u>Antes de la orden de una entrada (información pre-contractual):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Características del servicio - Identidad del comerciante, nombre, dirección, si fuera diferente: dirección a donde el consumidor pueda dirigir su queja, número de teléfono, número de fax, dirección de correo electrónico - Precio total incluyendo impuestos - Todos los costes adicionales - Duración del espectáculo - Información de que el consumidor no se beneficiará de un derecho de anulación - Posibilidad de queja extrajudicial y mecanismos de compensación, a los que el comerciante esté sujeto, y los métodos para tener acceso a éstos, en su caso. <p><u>Requisitos formales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Hacer saber al consumidor de las principales características del servicio que paga y del precio total - Asegurarse de que el consumidor confirma explícitamente que la orden implica una obligación de pago - Confirmación de las ventas de entradas y de toda la información pre-contractual en un <u>medio duradero</u>, como muy tarde antes de que el espectáculo comience (salvo que la información ya se hubiera facilitado antes) 	Artículo 6 Artículo 8

¹ Para saber qué artículos antiguos se sustituyen o se eliminan en la nueva directiva, véase la tabla de correlación, anexo 3 del [texto consolidado](#).

Nueva Directiva sobre los Derechos del Consumidor y su impacto en el sector de las artes escénicas

<p>Reserva de entradas por teléfono</p>	<p>Véase también “contrato a distancia”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dado que al teléfono el tiempo es limitado, solamente se facilitará inmediatamente cierta información pre-contractual: las características principales del servicio, la identidad del comerciante, el precio total. - La demás información requerida (la misma que se indica anteriormente para la venta de entradas por Internet) podrá proporcionarse más adelante. - Confirmación de las ventas de entradas y de la información pre-contractual en un <u>medio duradero</u>, como muy tarde antes de que el espectáculo comience. <p>Advertencia: Los Estados Miembros podrán disponer que el comerciante envíe una confirmación en un medio duradero, que el consumidor tendrá que devolver firmada antes de que pueda venderse la entrada (véase la carta tipo de Pearle para la presión a nivel nacional)</p>	<p>Artículo 8,4/8.6</p>
<p>Comunicación por teléfono</p>	<p>En caso de que el consumidor tenga preguntas respecto de su entrada/el espectáculo</p>	<p>Si el comerciante pone a disposición una línea telefónica para contactar con él en relación con el espectáculo, el consumidor que llama no estará obligado a pagar más de la tarifa básica</p>	<p>Artículo 21</p>
<p>Derecho de anulación</p>	<p>De acuerdo con la directiva, el consumidor se beneficiará de un derecho de anulación de 14 días. Para el sector de las artes escénicas, la exención actual del derecho de anulación se mantiene para la venta de entradas por Internet</p>	<p>No obstante, el comerciante tendrá que ofrecer al consumidor la información pre-contractual de que no se beneficiará de un derecho de anulación</p>	<p>Artículo 16 (l) Artículo 6,1 (k)</p>

Cambio de entradas	No se prevé en la directiva el cambio de un servicio o de un bien. Desde el punto de vista legal, "cambio" significa el derecho de anulación, del que nuestro sector está exento. Por esta razón y de acuerdo con nuestro primer análisis del texto, el consumidor no debería tener derecho a cambiar su entrada (dependerá si la organización del espectáculo en vivo permite el cambio).	----	----
---------------------------	--	------	------