

## NOTA INFORMATIVA MES DE DICIEMBRE 2024: CULTURA Y ESPECTACULOS LOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR

Cuando acudimos a una obra de teatro, a un evento musical, a la ópera o cuando adquirimos libros o música, debemos saber qué derechos tenemos como personas consumidoras para disfrutarlo con todas las garantías.

### Entradas para espectáculos y eventos

Siempre que se acude a un espectáculo, ya sea una **obra de teatro**, una película en el cine, un concierto, evento deportivo, **feria o un museo**, las personas consumidoras tienen una serie de derechos que deben conocer para poder disfrutar de una velada con garantías.

En la Comunidad de Madrid, es la Ley de espectáculos públicos y actividades recreativas la que regula y garantiza unos derechos mínimos en cada espectáculo, entre ellos:

- Que la **representación o espectáculo** se desarrolle íntegramente, según se anuncia, cumpliendo con el horario, la forma y las condiciones previstas.
- Tiene derecho a la **devolución de todo o parte del precio de la entrada**, en el caso de que la representación se cancele o modifique, siempre y cuando no sea por fuerza mayor.
- Todos estos establecimientos están en la obligación de tener hojas de reclamaciones a disposición del consumidor que lo solicite.
- Deben informarle, en caso de que la localidad que vaya a adquirir tenga una visión reducida.

Cuando acude a un espectáculo, debe tener en cuenta que **no tiene derecho de devolución de las entradas**, a menos que se cancele o modifique la obra o que se especifique claramente en las condiciones de compra.

En el caso de que compre la **entrada a través de internet**, recuerde que **no es posible el derecho de desistimiento** al tratarse de una excepción. Una vez comprado el artículo, excepto en los supuestos de cancelación o modificación, no podrá pedir la devolución del precio de la entrada.

Algunos establecimientos **no permiten la entrada una vez comenzada la función**, por lo que es conveniente ser puntual en el comienzo de la representación.

Al tratarse de establecimientos privados, los responsables del mismo tienen **derecho a ejercer el derecho de admisión** e impedir la entrada al recinto. Este derecho debe utilizarse como un instrumento eficaz para **impedir la violencia y las alteraciones** del normal desarrollo de espectáculos y actividades, nunca como excusa para el ejercicio de la arbitrariedad y la discriminación en unos locales que, por definición, están





abiertos a todo el público y no solo a las personas que el responsable decida admitir en cada momento.

Tenga cuidado con la reventa de entradas, ya que pueden cobrarle precios abusivos por su adquisición.

## **Consumiendo cultura: compra de libros**

Si lo que quiere es **regalar un libro**, recuerde que es conveniente que se informe si el establecimiento donde va a hacer la compra **admite cambios y devoluciones** y en qué condiciones. No están obligados a admitirlas, a no ser que el producto esté defectuoso o se anuncie **expresamente** como condición especial. Si es así, **preste especial atención a la fecha límite establecida** para realizar estos cambios, que suele estar indicada en el tique de compra o en cartelería en el propio establecimiento.

En el caso de que la compra se efectúe **a través de Internet**, debe seguir las mismas recomendaciones que con cualquier otro producto. Compre en sitios web seguros (la dirección web empieza por 'https://' en lugar de 'http://' o compruebe que en la barra de direcciones del navegador aparece un candado). Lea detenidamente las condiciones antes de aceptarlas, conserve toda la publicidad e información, así como el resumen del pago, y procure pagar con algún certificado de seguridad, contra reembolso o plataformas de pago seguras.

Recuerde que dispone de **catorce días naturales**, desde el momento en que recibió el artículo, para poder devolverlo, sin tener que dar ninguna explicación. En todo caso, y siempre que se lo hayan informado, podrán exigirle que pague los gastos de devolución del artículo.

## **Reclamaciones**

Si el problema tiene que ver con algún incumplimiento de las **condiciones, horarios, medidas de seguridad** o **derecho de admisión** deberá completar la reclamación en el **libro de reclamaciones** que deberá tener el establecimiento.

Cada hoja de reclamaciones tiene tres copias: una quedará en poder de la empresa o establecimiento reclamado, y otras dos en poder del consumidor, que deberá presentar una de ellas en la Oficina Municipal de Información al Consumidor más cercana a su domicilio.

Si usted ha tenido algún problema puede presentar su reclamación en su Ayuntamiento en la OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (O.M.I.C.) a través del teléfono: 91 8587800 ext. 118-134 o del correo electrónico: [consumo@galapagar.es](mailto:consumo@galapagar.es)

