

[...] Unido.

En los Estados Unidos, esta modalidad ya se ha aplicado en conciertos de Beyoncé, The Weeknd, Suga (integrante de BTS Tomorrow X Together), entre otras estrellas de pop.

Schellion Horn, economista de competencia de la firma contable Grant Thornton, explicó a la BBC: "Vemos esto todo el tiempo, ya sea en Uber o en boletos de avión o vacaciones o boletos de tren, así que estamos muy acostumbrados a los precios dinámicos... pero creo que esta fue la primera vez que realmente lo vim [...]"

Fanáticos que intentaron comprar entradas para los conciertos se encontraron con precios duplicados sin previo aviso. Lejos de ser una experiencia grata para los fanáticos, la venta de entradas para la muy esperada gira de reunión de Oasis en 2025 ha generado una ola de reclamos que podría tener implicaciones legales.

El uso de "precios dinámicos" en la plataforma Ticketmaster ha provocado indignación entre los usuarios y llamado la atención de las autoridades británicas, quienes han anunciado una investigación sobre esta práctica.

¿Qué son los precios dinámicos?

Los precios dinámicos son una estrategia que ajusta el costo de un producto o servicio en función de la demanda en tiempo real. Aunque es común en industrias como las aerolíneas y los servicios de transporte compartido, su aplicación en la venta de entradas para conciertos es relativamente nueva en el Reino Unido.

En los Estados Unidos, esta modalidad ya se ha aplicado en conciertos de Beyoncé, The Weeknd, Suga (integrante de BTS Tomorrow X Together), entre otras estrellas de pop.

Schellion Horn, economista de competencia de la firma contable Grant Thornton, explicó a la BBC: "Vemos esto todo el tiempo, ya sea en Uber o en boletos de avión o vacaciones o boletos de tren, así que estamos muy acostumbrados a los precios dinámicos... pero creo que esta fue la primera vez que realmente lo vimos para boletos de conciertos en el Reino Unido y la gente simplemente no lo esperaba, y creo que ahí es donde surgió el problema".

Lo que sucedió durante la venta general de Oasis

El sábado 2 de septiembre de 2024, millones de fans de Oasis se conectaron a Ticketmaster con la esperanza de asegurar entradas para la gira de reunión de la banda en el verano de 2025. Lo que muchos esperaban que fuera un momento de alegría se convirtió rápidamente en frustración y enojo.

Según informes de Rolling Stone y la BBC, los fans experimentaron largos tiempos de espera virtuales y múltiples caídas del sitio. Pero el golpe más duro vino cuando los precios de las entradas comenzaron a subir drásticamente. Los boletos de admisión general, que inicialmente se anunciaron a £150 libras esterlinas (USD \$197 dólares), aumentaron a más de £400 libras esterlinas (USD \$525) en cuestión de horas.

Jack Simpson, fanático de la banda originario de Leeds, compartió su experiencia con The Guardian: "Estuvimos ahí [en la cola] durante horas y solo uno de 15 logró pasar y consiguió cuatro entradas. A todos los demás se les decía que las únicas entradas que quedaban eran de £350. Fue un poco asqueroso".

Los reclamos han llamado la atención del gobierno británico. Lisa Nandy, ministra de cultura del Reino Unido, anunció que el gobierno planea investigar el uso de precios dinámicos por parte de las empresas para evitar "reventas abusivas" y garantizar que las entradas se vendan "a precios justos".

En declaraciones a la BBC, Nandy dijo que era "deprimente ver precios enormemente inflados que excluyen a los fans comunes de tener la oportunidad de disfrutar de su banda favorita en vivo".

El primer ministro Sir Keir Starmer también se pronunció sobre el tema en BBC Radio 5 Live, diciendo: "Hay una serie de cosas que podemos y debemos hacer. Porque de lo contrario, se llega a la situación en la que las familias simplemente no pueden ir o están gastando una fortuna en entradas".

¿Podría proceder algún tipo de sanción o restricción hacia esta modalidad? Expertos en derecho del consumidor sugieren a medios británicos que la forma en que Ticketmaster aplicó los precios dinámicos podría haber violado las regulaciones de protección al consumidor si no se informó claramente a los fans que el precio de las entradas generales de pie (stand up) podría aumentar.

Sylvia Rook, oficial principal de comercio justo del Instituto de Normas Comerciales Colegiadas (CTSI), explicó a The Guardian: "Es una violación de las Regulaciones de Protección al Consumidor contra Prácticas Comerciales Desleales (2008) si un vendedor engaña a los consumidores con respecto al precio de bienes y servicios, si eso hace que el consumidor promedio tome una decisión transaccional" diferente".

Asimismo, la Autoridad de Estándares de Publicidad (ASA) en el Reino Unido informó que ha recibido más de 450 quejas sobre "afirmaciones engañosas sobre disponibilidad y precios" relacionadas con la venta de entradas de Oasis.

Por su parte, Ticketmaster ha defendido su uso de precios dinámicos, argumentando que la decisión final sobre la estrategia de precios recae en Oasis y su equipo de gestión. Cuando hubo una controversia similar en un concierto previo, la compañía declaró a Rolling Stone que "los promotores y representantes de los artistas establecen la estrategia de precios y los parámetros de rango de precios en todas las entradas, incluyendo si habrá precios dinámicos y fijos".

A pesar de que su aplicación en este evento multitudinario ha sido rechazada por el público, la intención de Live Nation Entertainment (propietaria de Ticketmaster) es continuar su aplicación en mercados fuera de los Estados Unidos. The Guardian citó declaraciones que dio el director ejecutivo en febrero: "Fuera de los EE. U., estamos en etapas iniciales. Estamos comenzando a implementarlo en varias partes del mundo. Esa es una gran oportunidad de crecimiento".