



## **¿QUÉ DERECHOS TENGO COMO CONSUMIDOR SI SE CANCELA LA CELEBRACIÓN DE UN FESTIVAL DE MÚSICA SIN JUSTIFICACIÓN?\***

*María Zaballos Zurilla<sup>1</sup>*

*Contratada postdoctoral Margarita Salas  
Centro de Estudios de Consumo  
Universidad de Castilla-La Mancha*

*Fecha de publicación: 26 julio de 2022*

**Resumen:** El presente trabajo pretende ayudar a los consumidores afectados por la cancelación de festivales a conocer sus derechos y facilitar la solicitud de la pertinente indemnización por los daños y perjuicios derivados de la misma.

**Palabras clave:** cancelación evento, festival de música, reembolso, indemnización.

---

\* Trabajo realizado en el marco de la Ayuda para la realización de proyectos de investigación científica y transferencia de tecnología, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha cofinanciadas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para el Proyecto titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social en Castilla-La Mancha” (PCRECLM) con Ref.: SBPLY/19/180501/000333 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Isabel Mendoza Losana; a la Ayuda para la financiación de actividades de investigación dirigidas a grupos de la UCLM Ref.: 2021-GRIN-31309, denominado "Grupo de Investigación del Profesor Ángel Carrasco" (GIPAC) y del Proyecto de Investigación PID2021-128913NBI00, del Ministerio de Ciencia e Innovación y la Agencia Estatal de Investigación (AEI) cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social: seguimiento y avances”, del que son investigadores principales el profesor Ángel Carrasco Perera y la profesora Encarna Cordero Lobato, conforme a la resolución provisional de fecha 23 de junio de 2022.

<sup>1</sup> Contratada postdoctoral Margarita Salas Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM). El contrato es financiado por parte del Ministerio de Universidades a través de la Unión Europea-NextGenerationEU, sujeto al Real Decreto 289/2021, de 20 de abril, (BOE núm. 26 de 22 de abril de 2021), por el que se regula la concesión directa de subvenciones a Universidades públicas para la recualificación del sistema universitario español, así como a la Orden del Ministerio de Universidades UNI/551/2021 de 26 de mayo (BOE núm. 133 de 4 de junio de 2021). Centro receptor: Universidad Pompeu Fabra. Grup de Recerca en Dret Patrimonial



## 1. Introducción

La noticia de la cancelación del festival de música Diversity València ha corrido como la pólvora. Un evento muy esperado donde se reunían artistas internacionales de renombre, algunos de los cuales actuaban por primera vez en España.

A sólo diez días del evento, el 11 de julio, la organización anunciaba en un escueto comunicado<sup>2</sup>:

“Lamentamos comunicar que no podemos garantizar la realización del festival en estos momentos bajo las condiciones necesarias para el buen desarrollo del mismo. Desde la organización hemos tenido que tomar la difícil decisión de cancelar definitivamente la celebración del Diversity València Festival 2022.

En breves se comunicará el procedimiento para la devolución íntegra de las entradas desde las diferentes plataformas desde las que se han adquirido y desde nuestros canales propios de comunicación”.

Este comunicado lejos de explicar con claridad los motivos que han dado lugar a la cancelación, lo único que ha conseguido es generar muchas preguntas (y enfado) en los consumidores afectados, no sólo sobre las causas no explicadas de la cancelación sino también sobre sus derechos, a efectos de poder conseguir una indemnización por los daños acarreados al no realizarse el evento.

## 2. ¿Tienen derecho los sufridos consumidores al reembolso del importe de las entradas tras la cancelación de un festival?

Adelanto que sí. Veamos la respuesta que da el Derecho a esta situación.

Según lo establecido en el art. 119, TÍTULO III: “Contratos celebrados a distancia y contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil” (ya para este evento las entradas eran adquiridas online) del TRLGDCU, relativo **a los plazos y modalidades de reembolso por parte del empresario en caso de reducción del precio o resolución del contrato:**

**“1. Todo reembolso que el empresario deba realizar al consumidor o usuario debido a la reducción del precio o a la resolución del contrato se ejecutará sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo de catorce días a partir de la fecha en la que el empresario haya sido informado de la decisión del consumidor o usuario de reclamar su correspondiente derecho.**

---

<sup>2</sup> El comunicado completo está disponible en la que en su día fue la página web del festival: <https://diversityvalencia.es/> [Último acceso 15-07-2022]



No obstante, en el caso de que se trate de la resolución de un contrato de compraventa de bienes, el plazo para el reembolso en el párrafo anterior empezará a contar a partir de que se haya dado cumplimiento a lo previsto en el 119 ter 4.a).

2. El empresario efectuará el reembolso indicado en el apartado anterior utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor o usuario para la adquisición del bien o de los contenidos o servicios digitales, salvo que se hubiese acordado expresamente entre las partes de otro modo, y siempre que no suponga un coste adicional para el consumidor o usuario.

**3. El empresario no podrá imponer al consumidor o usuario ningún cargo por el reembolso”.**

Es decir, la organización del festival debe proceder a la devolución del dinero dentro del plazo de 14 días desde el momento en que los compradores de las entradas soliciten dicha devolución.

En el mismo sentido, en el ámbito de la Generalidad valenciana, el Decreto 143/2015, de 11 de septiembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 14/2010, de 3 de diciembre, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos, en el art. 253 determina:

**“1. Cuando por cualquier circunstancia se produzca la suspensión o la cancelación del espectáculo o actividad prevista, el usuario que haya adquirido su entrada previo desembolso de la cantidad acordada, tendrá derecho a la devolución de la cuantía abonada. Dicho reembolso será efectuado por la empresa organizadora de acuerdo con las condiciones de venta y previa reclamación del interesado”.**

Por tanto, no queda duda de que quienes hayan adquirido la entrada tienen derecho a obtener el reembolso de la cantidad pagada. Esta cuestión no generará (si la organización cumple en tiempo y forma) controversia ya que en el propio comunicado que anuncia la suspensión del evento se afirma que se procederá a la devolución del importe de las entradas. Sin embargo, la preocupación de los consumidores no termina ahí. Muchos se plantean **qué sucede con los otros desembolsos efectuados debido a la cancelación del evento**. Numerosas son las personas, que viviendo fuera de Valencia han debido gastar dinero para el desplazamiento, así como el alojamiento para acudir y disfrutar del festival, además de haber cargado con dinero las pulseras que facilita el propio festival para poder comprar consumiciones en el recinto. Esta interesante pregunta, que sin duda se plantean los sufridos consumidores afectados, se resuelve en el siguiente epígrafe.



### 3. ¿Ha lugar a la indemnización de los daños y perjuicios tras la cancelación de un festival?

Entiendo que sí, de conformidad con lo establecido de modo general en el art. 1101 CC<sup>3</sup> y a la vista del art. 128 TRLGDCU:

**“Todo perjudicado tiene derecho a ser indemnizado en los términos establecidos en este Libro por los daños o perjuicios causados por los bienes o servicios.**

Las acciones reconocidas en este libro no afectan a otros derechos que el perjudicado pueda tener a ser indemnizado por daños y perjuicios, incluidos los morales, como consecuencia de la responsabilidad contractual, fundada en la falta de conformidad de los bienes o servicios **o en cualquier otra causa de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato**, o de la responsabilidad extracontractual a que hubiere lugar”.

**Considero que en el caso que nos ocupa, la cancelación de un evento a 10 días de su celebración sin justificación alguna es sin duda un incumplimiento del contrato, que rompe unilateralmente la relación entre el organizador y el consumidor y usuario. Este se queda sin recibir la prestación comprometida habiendo realizado en muchos casos diversos gastos de alojamiento (hotel, apartamento...), y de desplazamiento (avión, tren, bus...) para poder acudir a disfrutar de la misma. Gastos que entiendo no tiene por qué asumir ya que el organizador unilateralmente decide, reitero, sin causa justificada, no celebrar el evento.**

Específicamente, para el caso de falta de cumplimiento del contrato a distancia, el art. 110 TRLGDCU sostiene que “en caso de no ejecución del contrato por parte del empresario por no encontrarse disponible el bien o servicio contratado, el consumidor y usuario deberá ser informado de esta falta de disponibilidad y deberá poder recuperar sin ninguna demora indebida las sumas que haya abonado en virtud del mismo.

En caso de retraso injustificado por parte del empresario respecto a la devolución de las sumas abonadas, el consumidor y usuario podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad”.

Esa referencia a las sumas que haya abonado en virtud del mismo puede considerarse ambigua. En el supuesto que nos ocupa esas sumas ¿incluyen los gastos de desplazamiento y alojamiento pues son gastos abonados a raíz de la celebración de ese primer contrato de

---

<sup>3</sup> Art. 1101 CC: “Quedan sujetos a la indemnización de los daños y perjuicios causados los que en el cumplimiento de sus obligaciones incurrieren en dolo, negligencia o morosidad, y los que de cualquier modo contravinieren al tenor de aquéllas”.



compraventa de las entradas?, o ¿esa coetilla “en virtud del mismo” limita las sumas a las derivadas sólo del contrato y, por tanto, sólo se refiere al reembolso del valor de las entradas adquiridas? Entiendo que no, que cabría reclamar no sólo el importe de las entradas, sino el resto de los gastos ocasionados. El artículo habla de sumas abonadas “en virtud del mismo”, no del mero importe del bien o servicio (la entrada en este caso). A la misma conclusión cabe llegar con base en la siguiente norma a que me refiero, en este caso de la Comunidad valenciana:

El Decreto Legislativo 1/2019, de 13 de diciembre, del Consell, de aprobación del Texto Refundido de la Ley del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana, reconoce el derecho de indemnización de los consumidores y usuarios en varios de sus artículos.

Primero, en el art. 4. 3 establece como derecho básico de las personas consumidoras y usuarias **“La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos”**.

Segundo, en el capítulo III del D. Legislativo se reconoce también el derecho a la indemnización de los daños y a la reparación de los perjuicios sufridos, y se establece el fomento de los mecanismos para hacer efectivo el mencionado derecho en los siguientes términos:

**Artículo 21. Contenido.**

“Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho, **de conformidad con la legislación comunitaria, estatal y autonómica que resulte de aplicación, a ser indemnizadas por los daños y perjuicios ocasionados por la adquisición, consumo o utilización de bienes y servicios”**.

**Artículo 22. Promoción del derecho a la reparación de daños.**

**“Las Administraciones públicas de la Comunitat Valenciana deben adoptar aquellas medidas que favorezcan y promuevan la indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos por las personas consumidoras y usuarias, incluyendo entre ellas los procedimientos voluntarios de resolución de conflictos”**.

Atendiendo al contenido de las disposiciones expuestas considero que existe apoyo legal más que suficiente para que los festivaleros afectados por la cancelación sean indemnizados por los daños y perjuicios derivados de la misma, que incluiría los gastos de desplazamiento, hotel y manutención. También que el reembolso de las cantidades



cargadas en las pulseras para comprar consumiciones debería realizarse al igual que sucede con el importe de las entradas. Otra cuestión será el buen fin que alcancen dichas reclamaciones con base en la solvencia y la propia “formalidad” de la organizadora del Diversity València Festival...

Otro escenario distinto del que ocupa este trabajo, aunque dada la elevación de la tasa de contagios podría haber sido utilizado por la empresa, sería que la cancelación se debiera a motivos de salud pública e interés general, como ha sucedido en los dos años anteriores a causa del COVID-19, aunque incluso resultaría difícil que esta causa fuese tenida en cuenta, a efectos de eludir la indemnización en el caso presente (de haber sido invocada) por haber desaparecido a día de hoy la práctica totalidad de las restricciones impuestas por motivos sanitarios.

En los muchos supuestos de cancelación de espectáculos y cierre de establecimientos que se produjeron a raíz de la pandemia, dicha cancelación estaba justificada por las razones mencionadas y sólo cabía solicitar el importe de las entradas adquiridas para el evento en cuestión<sup>4</sup>. Ello se debe a que la pandemia es un supuesto de fuerza mayor (sin embargo, no lo son las medidas adoptadas para hacerle frente -o la ausencia o inadecuado de las mismas-<sup>5</sup>). Recordemos que para los supuestos de fuerza mayor el propio CC, en su artículo 1105 dispone que nadie responderá de los sucesos imprevisibles, o que previstos fueran inevitables (únicamente establece como excepción, que otra cosa pueda disponer la ley o se estipule en la correspondiente obligación). Pero la fuerza mayor no cabe en el caso presente.

#### 4. Conclusión

---

<sup>4</sup> Sobre otros eventos cancelados durante la pandemia Vid. DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L. “Las restricciones provocan cancelaciones de boda, ¿puede resolverse unilateralmente el contrato?”, Publicaciones Jurídicas CESCO, Disponible en: [http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Las\\_restricciones\\_provocan\\_cancelaciones\\_de\\_bodas\\_-\\_puede\\_resolverse\\_unilateralmente\\_el\\_contrato.pdf](http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Las_restricciones_provocan_cancelaciones_de_bodas_-_puede_resolverse_unilateralmente_el_contrato.pdf) [Último acceso 15-07-2022] MARÍN ESPIN, M.J. “En el art. 36 del RD-Ley 11/2020, ¿está obligado el consumidor a aceptar una oferta alternativa razonable?”, Publicaciones Jurídicas CESCO, Disponible en: [http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/23\\_MANUEL\\_JESUS\\_MARIN\\_LOPEZ\\_-\\_En\\_el\\_art\\_36\\_RD-Ley\\_11\\_2020\\_-\\_esta\\_obligado\\_el\\_consumidor\\_a\\_aceptar\\_una\\_oferta\\_alternativa\\_razonable.pdf](http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/23_MANUEL_JESUS_MARIN_LOPEZ_-_En_el_art_36_RD-Ley_11_2020_-_esta_obligado_el_consumidor_a_aceptar_una_oferta_alternativa_razonable.pdf) [Último acceso 15-07-2022]

<sup>5</sup> ZABALLOS ZURILLA, M. “El incierto destino de las reclamaciones contra la Administración por daños a la salud derivados del COVID-19: (PRECEDENTES. ESTUDIOS JURISPRUDENCIAL), *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, núm. 36, p. 1-15.



Los perjudicados por la cancelación del festival tendrán derecho al importe de las entradas, pero también a solicitar la indemnización de daños y perjuicios. Considero que así procede ya que nada justifica que los consumidores afectados deban soportar los gastos realizados con motivo de la asistencia al festival cancelado sin causa expresa a diez días de su celebración. Los preceptos mencionados así lo avalan, otra cosa, será el buen fin de su reclamación.

Respecto a dónde, cómo y qué documentación es necesaria para presentar la reclamación la información se encuentra disponible en:  
[https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id\\_proc=316](https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=316)

En el siguiente enlace está disponible el formulario a cumplimentar para presentar una reclamación de consumo en la Generalitat Valenciana:  
[https://www.gva.es/downloads/publicados/IN/20140\\_BI.pdf](https://www.gva.es/downloads/publicados/IN/20140_BI.pdf)

También procede la indemnización de daños y perjuicios cuando existe una causa justificada para su cancelación, por ejemplo, por no cumplir los requisitos de seguridad necesarios<sup>6</sup>. Es el caso del Puro Reggaeton Festival<sup>7</sup> que se celebraba en Madrid el 15 de julio siendo el evento cancelado a horas de su celebración. Los perjudicados pueden ampararse en lo puesto en estas páginas y solicitar la indemnización al no haber actuado diligentemente la organización para contar con las medidas de seguridad necesarias para la celebración de este tipo de eventos<sup>8</sup>.

---

<sup>6</sup> “Tras una reunión entre la administración y la empresa organizadora en la que los organizadores del evento han aportado nuevos informes, el Gobierno regional ha optado por la suspensión del evento que tenía lugar esta misma tarde tras afirmar que el plan de seguridad se basaba en el recinto de la Caja Mágica y no es adaptable al Wanda Metropolitano (hubo que cambiar la localización de la celebración del evento). Además, tampoco era considerado seguro por la Policía Municipal de Madrid”. Todo ello después de haberse cambiado el lugar de celebración del evento, según la organización del mismo para hacerlo “*más seguro, con mejores accesos y mejor conexión en transporte público*”. Más información en: [https://www.lasexta.com/noticias/cultura/indignacion-denuncias-madrid-puro-reggaeton-festival-que-jan-dos-anos-cambios-inesperados-mala-comunicacion\\_2022071562d12547444e510001f74ba0.html](https://www.lasexta.com/noticias/cultura/indignacion-denuncias-madrid-puro-reggaeton-festival-que-jan-dos-anos-cambios-inesperados-mala-comunicacion_2022071562d12547444e510001f74ba0.html) [Último acceso 15-07-2022] Las explicaciones del Director General de Seguridad y Protección Civil están disponibles en: <https://twitter.com/ComunidadMadrid/status/1547928936369119237> [Último acceso 16-07-2022]

<sup>7</sup> La organización de este festival ha anunciado en su página web el compromiso inquebrantable con sus asistentes y afirma que en los próximos días abrirán el plazo de devolución y proporcionarán la información necesaria para realizar. El comunicado está disponible en la web: <http://www.madridpuroreggaetonfestival.com/> [Último acceso 15-07-2022]

<sup>8</sup> Así lo entiende también FACUA (Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía) pues sostiene que “ha habido una negligencia por parte de la empresa al no cumplir los requisitos de seguridad necesarios para poder celebrar un evento de estas características, por lo que es su responsabilidad la cancelación del evento”. La misma federación había ya denunciado a la promotora de este festival por prohibir a los asistentes la entrada de comida y bebida al recinto.



Finalmente, se me ocurre otra pregunta ¿Cabría la posibilidad de solicitar la indemnización por daños morales a causa del desasosiego, disgusto y estrés que la cancelación haya acarreado en los compradores de las entradas, además de la privación del placer de la vista y escucha del cantante o grupo favoritos? En definitiva, ¿cabría indemnización por la frustración de las expectativas que el concierto creó en los fans de los grupos intervinientes? Considero que en estos casos la dificultad probatoria hace realmente difícil la indemnización. Pero esta es otra historia...