



## COMUNICADO DE PRENSA

CONTACTO:

Lawrence Pacheco, director de Comunicaciones  
(720) 508-6553 Oficina | (720) 245-4689 Móvil  
Correo electrónico: Lawrence.pacheco@coag.gov

### PARA DIFUSIÓN INMEDIATA

#### **El Departamento Jurídico de Colorado notifica que StubHub reembolsará más de 3 millones de dólares a los consumidores de Colorado**

*Los reembolsos se destinarán a más de 8,000 consumidores de Colorado cuyos eventos fueron cancelados durante la pandemia*

14 de septiembre de 2021 (Ciudad de Denver, Colorado) – El día de hoy, en la ciudad de Denver, el procurador general Phil Weiser se unió a otros nueve estados y el Distrito de Columbia para dar a conocer que StubHub, Inc. reembolsará a los consumidores de Colorado que compraron boletos bajo la política de reembolso que la compañía tenía antes de la pandemia de COVID-19 para los eventos que fueron posteriormente cancelados debido a la misma.

[El acuerdo del día de hoy](#) garantiza que StubHub devolverá \$3 120 442 en reembolsos a 8,688 consumidores de Colorado.

“La pandemia afectó a todos los habitantes de Colorado, muchos de los cuales anhelaban asistir a eventos y experiencias que se cancelaron mientras todos trabajábamos para mantenernos seguros y sanos”, dijo Weiser. “Los consumidores no deben perder su dinero cuando nunca se les proporcionó el servicio por el que pagaron. Mi oficina está comprometida a la protección de los consumidores, y seguiremos tomando medidas para garantizar que los consumidores, así como los de StubHub, reciban los reembolsos que se les deben”.

StubHub, uno de los mayores mercados de reventa de boletos del país, inicialmente se reusó a reembolsar a los consumidores por conciertos, eventos deportivos y otros eventos que se cancelaron debido a la pandemia.

En virtud de su garantía llamada FanProtect Guarantee, StubHub solía ofrecer a los consumidores el reembolso íntegro del precio de compra y cargos que pagaban por los boletos si se cancelaban los eventos. Sin embargo, en marzo del año 2020, después de la cancelación masiva de eventos de entretenimiento, StubHub dejó de cumplir con su garantía de reembolso. En vez de cumplir con esta garantía, StubHub comunicó a sus clientes que recibirían créditos en cuenta equivalentes a 120 % de sus compras para utilizarse en eventos futuros, y se reusó a pagar los reembolsos cuando los clientes los solicitaron.

En el mes de mayo de 2021, después que los estados comenzaron a coordinar las investigaciones, StubHub revocó su decisión y notificó a sus clientes que, si compraron los boletos antes del 25 de marzo de 2020 y sus eventos se cancelaron, recibirían el reembolso completo de las cantidades que habían pagado por sus boletos para los eventos a menos que eligieran conservar los créditos en sus cuentas.

El acuerdo del día de hoy también requiere que StubHub haga lo siguiente:

- Informe clara y visiblemente cualquier modificación de sus políticas de reembolso antes de que el consumidor la acepte;
- Respete esas políticas cuando se cancelen los eventos; y
- Tramite rápidamente las solicitudes de reembolso que reciba de los consumidores por estos eventos cancelados desde hoy en adelante.

Los consumidores de Colorado que no han recibido comunicación de StubHub y que crean que tienen derecho a un reembolso, pueden comunicarse con StubHub al 866-788-2482 o con el Departamento Jurídico al 800-222-4444 (opción 9).

También se unen al acuerdo de hoy los procuradores generales de Arizona, Arkansas, Indiana, Maryland, Minnesota, Nuevo Hampshire, Ohio, Virginia, Wisconsin y el Distrito de Columbia.

###

###