



ORDEN 2025-009

PARA ORDENAR EL CESE Y DESISTA DEL COBRO DEL PROMOTER FEE A LOS CONSUMIDORES

La Lcda. Valerie Rodríguez Erazo, Secretaria del Departamento de Asuntos del Consumidor DACO (en adelante "DACO"), al amparo de la Ley Número 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada, conocida como la "*Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor*", la Ley Número 209-2016, según enmendada, conocida como "*Ley para la Transparencia en el Recibo de Compra*", y el "*Reglamento de Prácticas Comerciales*", Reglamento Número 9158 de 6 de febrero de 2020, declara:

En Puerto Rico, el precio de los boletos para eventos de entretenimiento ha aumentado significativamente, con cargos adicionales que inflan el costo final. Estos cargos, como el de servicio (*service fee*) y de facilidad (*facility fee*), se suman al precio base del boleto. Además, en muchas ocasiones no se ven reflejados en el precio inicial anunciado, lo que puede inducir a error a nuestros consumidores y generar desconfianza en el proceso de compra. Asimismo, se cobran por boleto individual y no por transacción, y suelen ser iguales independientemente de la ubicación del asiento, lo que afecta desproporcionadamente a personas con menos recursos económicos.

Recientemente, en la Isla se comenzó la práctica de incluir un cargo adicional por boleto, conocido como *promoter fee*. Este cargo también se añade al precio base, elevando aún más el costo total para los consumidores. Este llamado *promoter fee* parece ser una práctica local sin justificación clara, que impone una carga onerosa al consumidor puertorriqueño. Esta carga económica, muchas veces invisible en la publicidad inicial, afecta directamente al bolsillo de las familias puertorriqueñas, limitando su acceso al arte, la cultura y el entretenimiento.

El *promoter fee* es un cargo que el promotor impone adicional a su compensación pactada con los artistas y que se cobra directamente en la taquilla al consumidor. No es un cargo que el promotor tenga que pagar.

De otra parte, esta práctica tiene el efecto de aumentar el precio promedio de taquilla (*average ticket price*) acordado para este tipo de evento entre el promotor y el artista o su representación. Al añadirse como cargo no optativo por boleto, el *promoter fee* eleva el monto que finalmente paga el consumidor por encima del nivel de precio pactado con el talento, altera la expectativa económica del acuerdo, distorsiona el precio publicitado y menoscaba la transparencia en el proceso de compra.

Luego de evaluar prácticas en otras jurisdicciones, se observa que en estados como Florida, Texas, California y Nevada la regulación y las mejores prácticas ubican los costos administrativos en la estructura del promotor u organizador y desalientan que se transfieran como cargos separados y no optativos al consumidor.

Por su parte, el Artículo 3 de la Ley 209-2016, según enmendada, dispone que un establecimiento comercial en Puerto Rico, al proveer un documento acreditativo o recibo de compra:

“no podrá incluir la frase cargo por servicio, su denominación en inglés o cualquier otro renglón utilizado para incluir cobros no optativos que no hayan sido expresamente autorizados por el consumidor, ni disposiciones sobre cobrar cantidad alguna por concepto de cargos por servicios cuando dichos servicios son inexistentes o no susceptibles de ser corroborados por el consumidor al momento de percibir el servicio o adquirir el bien. En relación con esto, no pueden gravarse con cargos adicionales separados del precio los servicios básicos accesorios cuando dichos servicios son necesarios y no opcionales para que el consumidor reciba el bien o servicio principal que se ofrece.”

En este contexto, DACO adopta una visión proactiva, enfocada en garantizar el cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables. La realidad fáctica es que, en virtud del derecho aplicable, transferir al consumidor un *promoter fee* no se encuentra dentro de las excepciones establecidas en la Ley 209 de 2016.

A esos efectos, el deber del DACO es la transparencia en el comercio para que el cliente pueda tomar decisiones informadas con base en el precio real del boleto desde el primer momento. En cumplimiento de ese deber, el DACO hará valer su rol fiscalizador y la legislación protectora del consumidor.

En aras de garantizar la continuidad de la industria del entretenimiento, se establece un proceso de transición para que los promotores de espectáculos puedan cumplir con la nueva normativa y no se afecten aquellos eventos artísticos que ya se encuentran en proceso de venta de boletos. Con esto se busca garantizar la transparencia en los cargos relacionados a la venta de boletos y que estos se ciñan a la normativa establecida en cuanto a cargos no transferibles al consumidor.

En atención a lo anterior, la Secretaría del DACO expide la siguiente:

ORDEN

SECCION 1: Se ordena a todos los promotores u organizadores de eventos que realicen actividades culturales o de entretenimiento en Puerto Rico, cuya venta de boletos comience luego del 1 de enero de 2026, a cesar y desistir de la práctica de transferirle el costo de la tarifa del promotor (*promoter fee*) a los consumidores.

SECCION 2: Luego de la fecha establecida en esta Orden Administrativa, el DACO utilizará todas las facultades establecidas en su ley orgánica para garantizar el cumplimiento con lo dispuesto en esta Orden.

SECCION 3: Esta Orden entrará en vigor inmediatamente.

En San Juan, Puerto Rico, hoy 27 de octubre de 2025.



Lcda. Valerie M. Rodríguez Erazo
Secretaria

