



**TECNOLOGICO
NACIONAL DE MÉXICO**

Taller de Etica

Ing. Carla R. Palacios Durán

Robles Picazo Grecia Genesis

Kristian Omar Zavala Delgado

Numero de Control:

25130266

25130479

Semestre 1 Grupo 11G

Tarea 2

14-05-2025

Informe Ético: Caso Ticketmaster y la Reventa y Clonación de Boletos

Descripción del caso

Ticketmaster, una de las principales plataformas de venta de boletos para eventos masivos, ha enfrentado múltiples denuncias y controversias relacionadas con la reventa ilegal y la clonación de boletos digitales, afectando a miles de consumidores en México y otros países.

En diciembre de 2022, durante conciertos muy concurridos como los de Daddy Yankee y Bad Bunny, numerosos usuarios reportaron que sus boletos digitales fueron clonados o duplicados. Esto significa que el mismo boleto fue escaneado y utilizado por más de una persona para ingresar al evento, dejando a los compradores originales sin acceso. En el caso de Daddy Yankee, por ejemplo, varios asistentes denunciaron que sus entradas fueron escaneadas minutos antes de que ellos llegaran al recinto, evidenciando una falla grave en la seguridad del sistema de Ticketmaster.

Ticketmaster explicó que esta clonación ocurre porque los boletos comprados en preventa son revendidos varias veces, compartidos por correo electrónico o impresos en lugares públicos, lo que facilita su duplicación. Además, la plataforma ha implementado medidas tecnológicas como SafeTix, un boleto digital con código de barras dinámico que cambia cada 15 segundos para combatir la reventa y falsificación. Sin embargo, estas medidas no han sido suficientes para evitar los problemas, como se evidenció en los conciertos de Bad Bunny en el Estadio Azteca, donde la cantidad de boletos falsos causó un colapso en el sistema de lectura de entradas.

Por otro lado, Ticketmaster ha sido criticada por prácticas que afectan a los consumidores, como la venta exclusiva condicionada al uso de tarjetas específicas, comisiones elevadas (hasta 25%), cancelaciones de boletos por no imprimirlos a tiempo, y el uso de “precios dinámicos” que incrementan los costos según la demanda, lo que ha generado descontento y acciones legales. En México, la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) impulsó una acción colectiva contra Ticketmaster por cancelaciones y falta de reembolsos.

Implicaciones éticas

- Falta de transparencia y protección al consumidor: La clonación y reventa ilegal de boletos afecta directamente a los usuarios que compran sus entradas por canales oficiales, generando pérdidas económicas y frustración.
- Responsabilidad de la empresa: Aunque Ticketmaster ha implementado tecnologías para combatir la falsificación, la persistencia de estos problemas indica fallas en sus sistemas de seguridad y control.

- Conflicto de intereses: La empresa ha sido acusada de permitir o no controlar adecuadamente la reventa y la especulación con boletos, lo que puede beneficiar a revendedores a costa del consumidor final.
- Respuesta institucional: Ticketmaster llegó a un acuerdo con PROFECO para indemnizar a los afectados y ha negado participación en redes de reventa dentro de la compañía, pero la desconfianza persiste.

La Relación con Ingeniería en Sistemas

Este caso está viculado directamente con la Ingeniería en Sistemas, ya que Ticketmaster opera mediante una plataforma digital que depende del desarrollo, implementación y mantenimiento de sistemas informáticos seguros y confiables para la venta y control de boletos.

Los problemas de clonación y reventa ilegal evidencian fallas en aspectos clave de la ingeniería en sistemas, como:

- Seguridad informática: La clonación de boletos implica vulnerabilidades en la autenticación y validación de entradas digitales, que deben ser diseñadas para evitar duplicaciones y fraudes.
- Diseño de sistemas confiables: Es responsabilidad de los ingenieros en sistemas crear plataformas que garanticen la integridad de los datos y la experiencia del usuario, minimizando riesgos técnicos que afecten a los consumidores.
- Ética profesional: Los ingenieros deben actuar con responsabilidad y ética, asegurando que los sistemas no faciliten prácticas fraudulentas o abusivas, y promoviendo la transparencia y protección al usuario.
- Innovación tecnológica: Implementar soluciones como SafeTix (boletos con códigos dinámicos) es un ejemplo de aplicar ingeniería para resolver problemas reales, aunque debe ser complementado con mejoras continuas.

Conclusión

El caso de Ticketmaster con la reventa y clonación de boletos muestra un problema serio tanto en lo técnico como en lo ético. La falta de buenos controles y el fraude constante hacen que la gente pierda confianza y se afecte el mercado de los espectáculos.

Desde nuestra carrera en ingeniería en sistemas, creemos que las empresas tienen la obligación de crear sistemas seguros y confiables, que protejan al usuario y eviten este tipo de prácticas. La tecnología debe desarrollarse con ética, pensando en el bienestar de las personas y en que todos tengan un acceso justo.

Este caso también deja claro que no todo debe girar en torno al dinero. Las empresas deben actuar con responsabilidad, ser honestas y buscar soluciones reales a los problemas.