

CIRCULAR EXTERNA No.

Bogotá, D.C.

Para: LAS PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS QUE ORGANICEN Y/O PROMUEVAN ESPECTÁCULOS PÚBLICOS DE LAS ARTES ESCÉNICAS

Asunto: Modificar el numeral 2.10 en el Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio

1. OBJETO

Impartir instrucciones a las personas naturales o jurídicas que organicen y/o promuevan espectáculos públicos de las artes escénicas, con el fin de definir el contenido mínimo de información que debe acompañar la publicidad y la venta de boletas para espectáculos públicos e implementar un mecanismo de seguridad y un procedimiento que garantice el acceso de los consumidores a presentar peticiones, quejas o reclamos.

2. FUNDAMENTO LEGAL

El artículo 78 de la Constitución Política establece que la ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

Así mismo, conforme a lo establecido en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 -Estatuto del Consumidor-, toda información que se suministre al consumidor acerca de los componentes y propiedades de los bienes y servicios que se ofrezcan al público deberá ser veraz y suficiente.

A su turno, el artículo 29 de la Ley 1480 de 2011 dispone igualmente que las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad, mientras que el artículo 30 de la citada disposición señala que está prohibida la publicidad engañosa y que el anunciante será responsable de los perjuicios que cause por la publicidad. Prevé el artículo en comento que el medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, se deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados.

Es así como todo productor, organizador, operador de boletería o quien actúe como anunciante del espectáculo, es responsable cuando el contenido de la información suministrada al público no corresponde con la realidad o induce a error al consumidor, en los términos de la normativa antes citada.

Por otra parte, la Ley 1493 de 2011, “*Por la cual se toman medidas para formalizar el sector del espectáculo público de las artes escénicas, se otorgan competencias de inspección, vigilancia y control sobre las sociedades de gestión colectiva y se dictan otras disposiciones*”, planteó como objetivo reconocer, formalizar, fomentar y regular la industria del espectáculo público de las artes escénicas en Colombia, por lo que confirió al Ministerio de Cultura la facultad de crear el registro de productores de espectáculos públicos de las artes escénicas y el registro de espectáculos públicos de las artes escénicas.

Que el Decreto 537 de 2017 que reglamenta la Ley 1493 de 2011, modifica el Decreto 1080 de 2015 único reglamentario del sector cultura y modifica el Decreto 1625 de 2016 único reglamentario en materia tributaria, en el reglamentó el funcionamiento de los registros apenas citados, permitiendo a la Superintendencia de Industria y Comercio acceder a dicha información para ejercer sus funciones propias de inspección, vigilancia y control e impuso obligaciones adicionales a cargo de los productores, operadores de boleterías y/o a quien actúe como anunciante de un espectáculo público de las artes escénicas.

Teniendo en cuenta lo anterior, es atribución de la Superintendencia de Industria y Comercio velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor en esta particular materia, así como instruir a sus destinatarios sobre la manera como deben cumplirse tales normas, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.

De acuerdo con lo anterior, se hace necesario impartir instrucciones frente a determinadas actividades, de manera que los consumidores cuenten en todo momento y en todas las actividades que realicen, con información veraz, oportuna y suficiente.

3. INSTRUCTIVO

Modificar el numeral 2.10 en el Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única, el cual quedará así:

2.10. Espectáculos públicos de las artes escénicas

Para efectos de la presente circular, entiéndase por espectáculo público toda forma de recreación colectiva que congrega a las personas que asisten a ellos, para expresar sus emociones, disfrutar y compartir las expresiones artísticas, donde la invitación al público sea abierta, general e indiferenciada.

Igualmente, para efectos de la presente circular, se entiende por espectáculo público de las artes escénicas, las representaciones en vivo de expresiones artísticas en teatro, danza, música, circo, magia y todas sus posibles prácticas derivadas o creadas a partir de la imaginación, sensibilidad y conocimiento del ser humano que congregan la gente por fuera del ámbito doméstico.

2.10.1. Publicación de información

2.10.1.1. Las personas naturales o jurídicas que organicen y/o promuevan espectáculos públicos, de los definidos en el numeral 2.10 de esta circular, deberán proporcionar los siguientes datos al público, directamente o por medio de las personas que vendan boletería para estos efectos, desde la primera vez que se anuncie la realización del espectáculo en todos los medios físicos y virtuales empleados y en todas las locaciones donde se realicen actos de promoción o venta de boletería, independientemente del medio empleado para realizar dicha difusión:

- a) Municipio y ubicación del lugar donde se llevará a cabo el evento;
- b) Clase de actividad que se realiza en el espectáculo;
- c) Fecha y horario en que se llevará a cabo el evento;
- d) Responsable del evento: Nombre, Número de Identificación Tributaria (NIT) y domicilio del empresario, persona natural o jurídica, organizador y/o promotor del espectáculo público;
- e) Empresas y/o canales autorizados para la venta de boletería;
- f) Artistas principales y secundarios que se presentan en el espectáculo, si es del caso;
- g) Horario de apertura al público y orden de las presentaciones tratándose de un espectáculo con varios artistas principales. En el caso de existir un artista principal y uno o varios secundarios, bastará con anunciarse el horario en que inicia el espectáculo y la hora de presentación del artista principal.
- h) La dirección de Internet y/o línea de servicio al cliente donde se pueden ver todas las condiciones particulares del evento, incluyendo precios y descripción del evento.
- i) Tratándose específicamente de espectáculos públicos de las artes escénicas, se deberá incluir el código único asignado por el Ministerio de Cultura al diligenciar el Formulario de Registro de las Artes Escénicas, de acuerdo con lo señalado por el Decreto 537 de 2017 que reglamenta la Ley 1493 de 2011 y modifica los Decretos 1080 de 2015 único reglamentario del sector cultura y el 1625 de 2016 único reglamentario en materia tributaria, se definen normas sobre el registro de productores de espectáculos públicos de las artes escénicas, la emisión y control de boletería electrónica para los espectáculos públicos de las artes escénicas, la inversión y el seguimiento de la contribución parafiscal cultural.

2.10.1.2. Las personas naturales o jurídicas que organicen y/o promuevan espectáculos públicos, de los definidos en el numeral 2.10 de esta circular, deberán proporcionar en la dirección de Internet y/o línea de servicio al cliente que tengan dispuesta para la promoción del evento en forma directa o por medio de las personas que vendan boletería

para estos efectos, los siguientes datos, además de la información contenida en el numeral anterior:

- a) Condiciones de admisión (incluidas las restricciones en razón de la edad), normas particulares o instrucciones relacionadas con el desarrollo del espectáculo;
- b) Características físicas del recinto, número de sillas, número de localidades, ubicación de las localidades, modalidades de acomodación y condiciones de acceso para personas discapacitadas y mujeres embarazadas.
- c) Número total de entradas disponibles. En caso de que se prevean descuentos por compras de boletas en fechas determinadas, el número de boletas disponibles para cada período. En caso de que el espectáculo prevea la disposición del público en localidades, el número de boletas disponibles por localidad.

2.10.1.3. Las personas naturales o jurídicas que vendan boletería para espectáculos públicos, de los definidos en el numeral 2.10 de esta circular, deberán proporcionar, además de la información que debe suministrar el organizador y/o promotor, los siguientes datos al público:

- a) El precio total de la boleta (incluido el IVA), discriminando los cargos que fueren adicionados, tales como el costo del servicio, la impresión de boletas y el costo del servicio a domicilio;
- b) Tiempo de entrega de la boleta, cuando se haya solicitado su envío a domicilio;
- c) Plazo y condiciones para la declinación de compra de la boleta, por parte del consumidor, si están previstos;
- d) Procedimiento para la devolución del dinero, opción de abono o recambio para otro evento, en los casos de cancelación o modificaciones de las condiciones inicialmente anunciadas.

2.10.2. Mecanismo de información en caso de cancelación o modificación de las condiciones anunciadas

2.10.2.1. Las personas naturales o jurídicas dedicadas a la organización y/o promoción de espectáculos públicos, de los definidos en el numeral 2.10 de esta circular, y a la venta de boletería para espectáculos de este tipo, cuando ocurra su cancelación o sean modificadas las condiciones inicialmente anunciadas, deberán informar, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la ocurrencia del hecho, al Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor acerca de las medidas que se están adoptando relacionadas con:

- a) Los medios utilizados para dar a conocer la novedad;

- b) El procedimiento para la devolución del dinero;
- c) El procedimiento para ejercer la opción de abono o recambio para asistir a otro evento, indicando la fecha de realización del mismo.

2.10.2.2. Tratándose de los espectáculos públicos de las artes escénicas, la cancelación o modificación de los eventos deberá ser incorporada e informada mediante el formulario y registro de la novedad en el Registro de Espectáculos Públicos de las Artes Escénicas, una vez se tenga conocimiento del hecho que causa la cancelación o la modificación del evento, debiendo informar además, los medios para dar a conocer la novedad, el procedimiento para la devolución del dinero o la opción de abono o recambio para otro evento, en los términos previstos en el Decreto 537 de 2017 que reglamenta la Ley 1493 de 2011 y modifica los Decretos 1080 de 2015 único reglamentario del sector cultura y el 1625 de 2016 único reglamentario en materia tributaria, se definen normas sobre el registro de productores de espectáculos públicos de las artes escénicas, la emisión y control de boletería electrónica para los espectáculos públicos de las artes escénicas, la inversión y el seguimiento de la contribución parafiscal cultural.

2.10.3. Sistema y Procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos –PQR–

2.10.3.1. Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos –PQR–

Las personas naturales o jurídicas dedicadas a la organización y/o promoción de espectáculos públicos y a la venta de boletería para espectáculos de este tipo, deberán implementar un sistema de registro de Peticiones, Quejas y Reclamos –PQR– el cual deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a) Fecha de presentación de la PQR;
- b) Medio de presentación de la PQR (personal, escrito o electrónico);
- c) Nombre e identificación del solicitante;
- d) Teléfono, dirección y correo electrónico del solicitante;
- e) Motivación de la PQR;
- f) Tiempo máximo en el cual será resuelta;
- g) Estado de tramitación de la queja.

2.10.3.2. Procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos –PQR–

Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la interposición de la petición, queja o reclamo -PQR, se deberá enviar una comunicación física o electrónica al peticionario,

quejoso o reclamante, informándole el número bajo el cual quedó registrada su solicitud, salvo que lo haya hecho de manera personal.

La PQR será tramitada en el término fijado por el sistema anteriormente descrito, en un plazo no superior a treinta (30) días hábiles, y en todo caso se deberá comunicar al peticionario, quejoso o reclamante, el motivo del retraso en la respuesta, cuando esta sea dada por fuera del término indicado para dar la respuesta.

Adicionalmente, se deberá informar al consumidor acerca de la posibilidad de acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio o a las alcaldías, cuando la inconformidad persista.

2.10.4. Garantía del servicio de venta de boletería

Las empresas que se dediquen a la venta de boletas, deberán contar con un soporte de servicio al cliente que funcione de manera continua en el horario en que se realizan las ventas. Adicionalmente, deberán contar con una página web, en donde se informe al consumidor: (i) los términos del servicio, (ii) los procesos de devoluciones y (iii) la línea directa de contacto para elevar preguntas que deberán ser resueltas en un tiempo inferior a 24 horas.

2.10.5. Régimen sancionatorio

El incumplimiento de las disposiciones previstas en el numeral 2.10 del Capítulo segundo, del Título II, de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, o en las demás normas que lo modifiquen o adicionen.

4. VIGENCIA

La presente circular entra a regir tres (3) meses después de su publicación en el Diario Oficial.

Atentamente,

PABLO FELIPE ROBLEDO DEL CASTILLO
Superintendente de Industria y Comercio