



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
 SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN NÚMERO

3 3 6 9 1 - 3 1
 DE 2017

(1 2 JUN 2017)

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos y se imparte una orden administrativa”

Radicación: 17 – 167397.

LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En ejercicio de sus facultades legales en especial las conferidas en el Decreto 4886 de 2011, la Ley 1480 de 2011, la Ley 1437 de 2011 y,

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que por disposición constitucional, los derechos de los consumidores adquieren un rango superior en la Carta Política de 1991, tal y como lo dispone el artículo 78, así:

“ARTÍCULO 78. 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. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.”

SEGUNDO: Que en virtud de lo establecido en los numerales 22, 39 y 62 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio es competente para conocer y adelantar las investigaciones que considere pertinentes para la protección de los derechos de los consumidores, de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 1. FUNCIONES GENERALES. La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las funciones establecidas en la ley 155 de 1959, el Decreto 3307 de 1963, el Decreto 1302 de 1964, los Decretos 3466 y 3467 de 1982, el Decreto 2876 de 1984, el Decreto 2153 de 1992, el Decreto 2269 de 1993, la Ley 256 de 1996, la Ley 446 de 1998, la Ley 527 de 1999, el Decreto 1747 de 2000, la Ley 643 de 2001, el Decreto 3081 de 2005, el Decreto 3144 de 2008, la Ley 1266 de 2008, las Leyes 1335, 1340 y 1341 de 2009, la Ley 1369 de 2009, el Decreto 4130 de 2011, y el Decreto 4176 de 2011, y aquellas que modifiquen o adicionen las anteriores, las demás que le señalen las normas vigentes y las que le delegue el Presidente de República.

La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones:

(...)

22. *Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso y ordenar las medidas que resulten pertinentes*

(...)

39. *Imponer, previa investigación, de acuerdo con el procedimiento aplicable, sanciones por violación de las normas sobre protección al consumidor y del régimen de protección a usuarios de los servicios postales*

(...)

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos y se imparte una orden administrativa”

62. Realizar visitas de inspección, decretar y practicar pruebas y recaudar toda la información conducente, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales cuyo control le compete y adoptar las medidas que correspondan conforme a la ley.
(...)”

TERCERO: Que por otra parte, el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011 dentro de las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección al consumidor expresa lo siguiente:

“ARTÍCULO 12. FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Son funciones de la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor

1. Decidir y tramitar las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta violación a las disposiciones vigentes sobre protección al consumidor cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, e imponer de acuerdo con el procedimiento aplicable las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la Ley, así como por inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia.

(...)”. (Subrayado fuera del texto).

CUARTO: Que los artículos 1 y 2 de Ley 1480 de 2011, “Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones”, consagran los principios orientadores de la materia y su objeto, así:

“ARTÍCULO 1. PRINCIPIOS GENERALES. Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos (...)”.

“ARTÍCULO 2. OBJETO. Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.

Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.

Esta ley es aplicable a los productos nacionales e importados.”

QUINTO: Que el artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 prevé como derechos de los consumidores, entre otros:

“ARTÍCULO 3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:

Derechos:

(...)

1.3. Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos. (...)”.

SEXTO: En desarrollo de lo anterior, el artículo 5 del Estatuto del Consumidor introdujo los siguientes conceptos de información y publicidad:

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos y se imparte una orden administrativa”

“Información: Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.

(...)

Publicidad: Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo”.

SÉPTIMO: Que en este sentido, el Estatuto del Consumidor estableció un parámetro de información mínima y responsabilidad a quienes coloquen bienes y servicios en el mercado nacional, de la siguiente forma:

“Artículo 23. Información mínima y responsabilidad. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano”.

Además, extendió dicha carga al ámbito de la publicidad la cual si bien se orienta a influir en las decisiones de consumo, no puede soslayar el derecho esencial de los consumidores a recibir información respecto de los productos o servicios que puedan adquirir. Por ello, el Estatuto dispuso la fuerza vinculante, prohibiciones y responsabilidad de la publicidad:

“Artículo 29. Fuerza vinculante. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan a anunciante, en los términos de dicha publicidad”.

OCTAVO: Que el numeral 2.10 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, prevé unas directrices particulares de carácter vinculante¹ en materia de espectáculos públicos, las cuales son las siguientes:

“2.10. Espectáculos Públicos* 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.

2.10.1 Publicación de Información. Las personas naturales o jurídicas que organicen y/o promuevan espectáculos públicos deberán proporcionar los siguientes datos al público, directamente o por medio de las personas que vendan boletería para efectos, desde la primera vez que se anuncie la realización del espectáculo y en todas las locaciones donde se realicen los actos de promoción a venta de boletería, independientemente del medio empleado para realizar dicha difusión:

¹ Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Primera. Sentencia del 26 de septiembre de 2013. Expediente No. 25000-23-24-000-2007-00489-01: “La Circular Única de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO-SIC fue expedida por esa Autoridad en ejercicio de sus facultades legales, se trata de una compilación de todas las reglamentaciones e instrucciones generales de esa entidad que se encuentran vigentes, desarrolladas dentro del bloque de constitucionalidad y legalidad que rige al Estado Social de Derecho Colombiano, y que es el desarrollo de las normas constitucionales y legales que regulan materias como los derechos del consumidor y el Régimen de Protección del mismo. Es así que, de un análisis de los fundamentos en que se soporta la alegada excepción de ilegalidad, la Sala encuentra que contrario a lo afirmado por la parte actora, la Circular Única, en su Título II sobre Protección al Consumidor desarrolla las disposiciones legales contenidas en el Régimen de Protección al Consumidor, impartiendo instrucciones precisas acerca de cada uno de los ítems que pueden presentarse en esa actividad, partiendo, por supuesto, del hecho de que el consumidor tiene una condición especial dentro del mercado debido a su estatus de destinatario de los bienes y servicios, y por ende, de los mecanismos e instrumentos que se utilicen para promocionarlos y venderlos. (...) la Circular Única emitida por la entidad demandada, está amparada por la presunción de legalidad”. (Subrayas y énfasis propios del texto original).

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos y se imparte una orden administrativa”

- 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 boletas.
- 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.
- 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.

2.10.1.1. Las personas naturales o jurídicas que organicen y/o promuevan espectáculos públicos 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 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.

2.10.1.2 Las personas naturales o jurídicas que vendan boletería para espectáculos públicos deberán proporcionar, además de la información que debe suministrar el organizador y/o promotor, los siguientes datos al público:

- a) El precio total de las boletas (incluido el IVA), discriminando los cargos que fueran adicionados, tales como impresión de boletas y costo del servicio a domicilio;
- b) Tiempo de entrega de la boleta, cuando se haya solicitado un 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 modificación de las condiciones inicialmente anunciadas;**

2.10.2 Mecanismo de Seguridad. 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, **cuando ocurra su cancelación o sean modificadas las condiciones inicialmente anunciadas, deberán informar, dentro de los tres (3) días siguientes a la concurrencia del hecho, al Superintendente para la Protección al Consumidor y Metrología 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”.**
- (Subrayas y énfasis fuera del texto original).

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos y se imparte una orden administrativa”

NOVENO: Que el 24 de mayo de 2017, al finalizar el partido de la cuarta fecha de la Copa Águila 2017 disputado entre los equipos del fútbol profesional colombiano América de Cali y Deportivo Cali en el Estadio Pascual Guerrero de la ciudad de Cali (Valle del Cauca), aficionados de los equipos en contienda abandonaron la tribuna en la que se encontraban ubicados e invadieron el campo de juego, lo cual generó una situación de peligro para los espectadores del partido así como para los miembros de la Policía, lo cual fue registrado por medios de comunicación nacionales e internacionales de la siguiente forma:

1. **RCN RADIO**²: *“Graves enfrentamientos entre barras de Cali y América en el Pascual Guerrero”. (Mayo 24, 2017| 10:57 Pm | Tags: América De Cali, Barras Bravas, Clásico Caleño, Deportivo Cali, Enfrentamientos).*

“Al final del clásico caleño entre el Deportivo Cali y el América de Cali, cientos de hinchas de ambos equipos se enfrentaron en la cancha del estadio olímpico Pascual Guerrero. Tras concluir el partido válido por la Copa Águila la cancha fue invadida por las barras bravas Frente Radical Verde y Barón Rojo Sur, que buscaron enfrentarse en el campo de juego. La Policía Metropolitana, tras proceder, logró desalojarlos. Usuarios de las redes sociales hicieron conocer mediante videos los momentos en que ambas hinchadas se enfrentan en la cancha mientras que las autoridades intentaban controlar los desmanes. El comandante de la Policía Metropolitana de Cali, el general Hugo Casas, aseguró que integrantes de las barras bravas del América intentaron agredir a hinchas del Cali que saltaron a la gramilla para protegerse lo que hizo que otros integrantes de estas barras hicieran lo mismo, hecho que fue controlado por uniformados”.

2. **FOX SPORTS**³: *“Así captaron los hinchas la invasión de las barras bravas a la cancha del Pascual”. 23:44 hs - 24 mayo 2017 Bogotá.*

“Los aficionados que asistieron al compromiso entre Cali y América grabaron el momento exacto en que las barras bravas del Cali invadieron el terreno de juego. (...) Finalizado el compromiso entre Deportivo Cali y América por la cuarta fecha de la Copa Colombia, que terminó con victoria para el cuadro ‘azucarero’, se vivió el ingreso de las barras bravas de ambos equipos al terreno de juego. (...) Los hinchas de Cali y América terminaron enfrentados en uno de los arcos del estadio Pascual Guerrero”.

DÉCIMO: Que con fundamento en los mencionados hechos, mediante Resolución No. 021 del 25 de mayo de 2017, El Comité Disciplinario del Campeonato de Fútbol Profesional Categorías “A” y “B” de la División Mayor del Fútbol Colombiano (DIMAYOR) en uso de sus facultades legales y estatutarias, profirió la siguiente sanción a los clubes deportivos: SOCIEDAD ANÓNIMA DEPORTIVA AMÉRICA DE CALI S.A. identificado con Nit: 890.305.773-4 y ASOCIACIÓN DEPORTIVO CALI identificada con Nit: 890301160 – 1:

“Artículo 1º.- Sociedad Anónima Deportiva América de Cali S.A., sancionada con suspensión de la plaza en la que oficie como local en las siguientes tres (3) fechas de Copa Águila las cuales deberán disputarse a puerta cerrada, por conducta impropia de los espectadores identificados como sus seguidores, consistente en invasión al terreno de juego y daño a personas y cosas.

Igualmente y dada la gravedad de los hechos y los reiterados comportamientos indebidos de los espectadores del club con ocasión de la celebración de partidos del Fútbol Profesional Colombiano y con la finalidad de garantizar y salvaguardar el orden y la seguridad de las personas que asisten al espectáculo deportivo, el Comité Disciplinario del Campeonato ordena como medida cautelar al club América de Cali jugar a puerta cerrada los siguientes dos (2) encuentros de la Liga Águila que le corresponden como local y los dos que le sigan en la misma condición con el cierre de las tribunas laterales norte y sur (Art. 84 del CDU)

(...)

² <http://www.rcnradio.com/locales/graves-enfrentamientos-barras-cali-america-pascual-guerrero/>

³ <https://www.foxsports.cl/news/305993-asi-captaron-los-hinchas-la-invasion-de-las-barras-bravas-a-la-cancha-del-pascual>

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos y se imparte una orden administrativa”

Artículo 2º.- Asociación Deportivo Cali, sancionado con suspensión de la plaza en la que oficie como local en las siguientes tres (3) fechas de Copa Águila las cuales deberán disputarse a puerta cerrada, por conducta impropia de los espectadores identificados como sus seguidores, consistente en invasión al terreno de juego y daño a personas y cosas.

Igualmente y dada la gravedad de los hechos y los reiterados comportamientos indebidos de los espectadores del club con ocasión de la celebración de partidos del Fútbol Profesional Colombiano y con la finalidad de garantizar y salvaguardar el orden y la seguridad de las personas que asisten al espectáculo deportivo, el Comité Disciplinario del Campeonato ordena como medida cautelar al club Asociación Deportivo Cali jugar a puerta cerrada los siguientes dos (2) encuentros de la Liga Águila que le corresponden como local y los dos que le sigan en la misma condición con el cierre de las tribunas laterales norte y sur (Art. 84 del CDU) (Subrayas y énfasis fuera del texto original).

DÉCIMO PRIMERO: Que en ejercicio de las facultades legales de inspección, vigilancia y control conferidas a esta Superintendencia en materia de protección a los consumidores,⁴ la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor practicó visitas de inspección, obrantes en dos (2) medios ópticos en el expediente de la referencia, a la página web del equipo ASOCIACIÓN DEPORTIVO CALI <https://deportivocali.co/>, los días 30,31 de mayo, 7, 8 y 12 de junio de 2017 de 2017, en las cuales se identificaron las siguientes piezas publicitarias:

Imagen 1. Slide página de inicio <https://deportivocali.co/> (30 de mayo de 2017).



⁴ Consejo de Estado, Sección Cuarta. Sentencia del 1 de octubre de 2014. Expediente No. 250002324000200700081 01: “La Sala advierte que el ejercicio de la facultad de supervisión y control esencialmente no varía, así cambie el ramo sobre el que recaiga dicha facultad. Se trata del poder de la Administración de examinar y verificar las actividades desarrolladas por los particulares en aras de que se cumplan las leyes, los reglamentos, órdenes y demás instructivos necesarios para asegurar que tales actividades respondan a los fines de interés público. La facultad de policía administrativa, que es como se conoce ese poder de supervisión y control a cargo del Estado, no precisa de la existencia de leyes y reglas ad hoc o hiperdetalladas, para que pueda surtirse cabalmente en cada caso. No toda falta debe estar necesariamente descrita al mínimo detalle, pues sería imposible dictar una legislación con ese carácter. A través de normas de textura abierta y de conceptos jurídicos indeterminados se pueden describir las conductas que ameritan reprensión por parte de la autoridad correspondiente”. (Subraya fuera del texto original).

Corte Constitucional. Sentencia C-570 de 2012. Expediente. D-8814: “Las funciones de inspección, vigilancia y control se caracterizan por lo siguiente: (i) la función de inspección se relaciona con la posibilidad de solicitar y/o verificar información o documentos en poder de las entidades sujetas a control, (ii) la vigilancia alude al seguimiento y evaluación de las actividades de la autoridad vigilada, y (iii) el control en estricto sentido se refiere a la posibilidad del ente que ejerce la función de ordenar correctivos, que pueden llevar hasta la revocatoria de la decisión del controlado y la imposición de sanciones. Como se puede apreciar, la inspección y la vigilancia podrían clasificarse como mecanismos leves o intermedios de control, cuya finalidad es detectar irregularidades en la prestación de un servicio, mientras el control conlleva el poder de adoptar correctivos, es decir, de incidir directamente en las decisiones del ente sujeto a control”. (Subraya fuera del texto original).

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos y se imparte una orden administrativa”

Imagen 2. <https://deportivocali.co/la-clasificacion-depende-de-todos-vamos-a-nuestra-casa/>. Enlace boletería del 30 de mayo de 2017.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://deportivocali.co/la-clasificacion-depende-de-todos-vamos-a-nuestra-casa/>. The page has a dark navigation bar with links for TIENDA, BOLETERÍA, EL CLUB, NOTICIAS, PRIMER EQUIPO, ASOCIADOS, CANTERA, TORNEOS, and ACADEMIAS. The main content area features a large image of a stadium and the headline "La clasificación depende de todos, vamos a Nuestra Casa". Below the headline, there is a sub-header "Medios Digitales" and a text block stating: "Ya se encuentra a la venta la boletería para el partido de ida de los cuartos de final de la Liga Águila, entre Deportivo Cali e Independiente Medellín el próximo jueves 01 de junio." Further text mentions ticket availability starting at 9:00 AM on May 29th and a limit of 20,000 tickets for the public. A highlighted box contains the text: "De no levantarse, la Institución estará en la capacidad de devolver el dinero a los hinchas que ya hayan adquirido su entrada." Below this, it says the match will start at 6:00 PM. At the bottom of the main content, there are social media sharing icons and a "Share Post:" button. The sidebar on the right includes a section for "TIENDA VERDE & BLANCO" with a "Tienda Online" banner and a "TABLA DE POSICIONES" section.

Imagen 3. <https://deportivocali.co/la-clasificacion-depende-de-todos-vamos-a-nuestra-casa/>. Enlace boletería del 31 de mayo de 2017.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://deportivocali.co/la-clasificacion-depende-de-todos-vamos-a-nuestra-casa/>. The page has a dark navigation bar with links for TIENDA, BOLETERÍA, EL CLUB, NOTICIAS, PRIMER EQUIPO, ASOCIADOS, CANTERA, TORNEOS, and ACADEMIAS. The main content area features a large image with the text "Estamos en CUARTOS DE FINAL #VamosPorLa10" and "Jueves 1 de Junio Estadio Deportivo Cali Hora: 6:00 p.m.". Below the image, there is a sub-header "Medios Digitales" and a text block stating: "Ya se encuentra a la venta la boletería para el partido de ida de los cuartos de final de la Liga Águila, entre Deportivo Cali e Independiente Medellín el próximo jueves 01 de junio." Further text mentions ticket availability starting at 9:00 AM on May 29th and a limit of 20,000 tickets for the public. A highlighted box contains the text: "Esto sin conocer aún la determinación de los tribunales de la Dimayor de poder levantar la sanción impuesta a Deportivo Cali por los incidentes del pasado 17 de mayo en el Pascual Guerrero." Below this, it says the match will start at 6:00 PM. At the bottom of the main content, there are social media sharing icons and a "Share Post:" button. The sidebar on the right includes a section for "TIENDA VERDE & BLANCO" with a "Sede Norte" and "Sede Pascual" banner and a "TABLA DE POSICIONES" section.

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos y se imparte una orden administrativa”

Imagen 4. Comunicado de Prensa difundido a través de la página oficial del Deportivo Cali de Facebook el 31 de mayo de 2017.

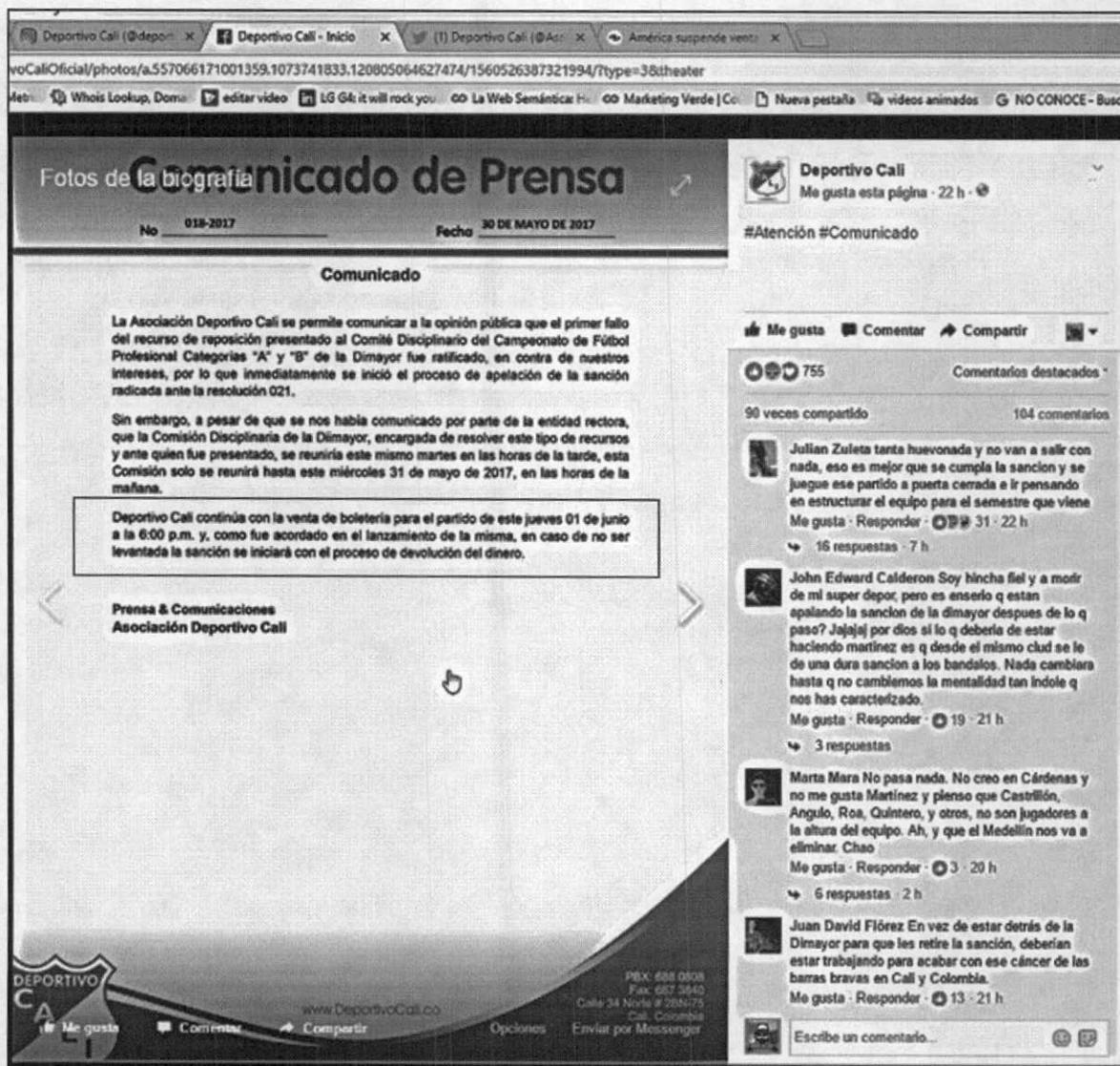
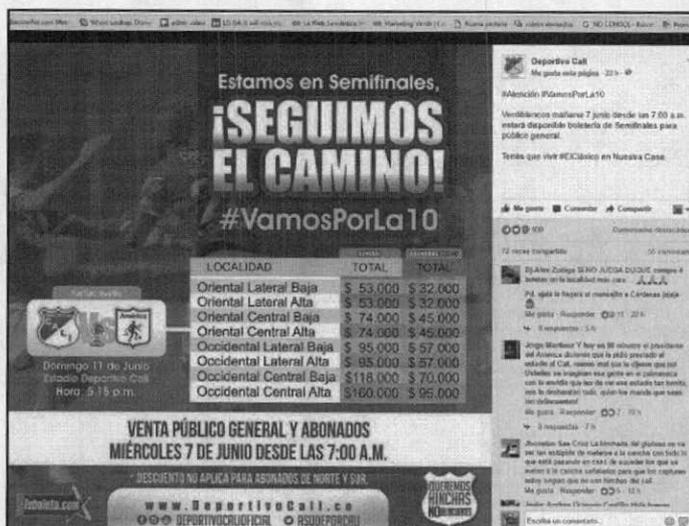


Imagen 5. Información disponible en la red social Facebook (7 de junio de 2017).



“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos y se imparte una orden administrativa”

Imagen 6. Página de boletería <https://deportivocali.co/> (7 de junio de 2017).

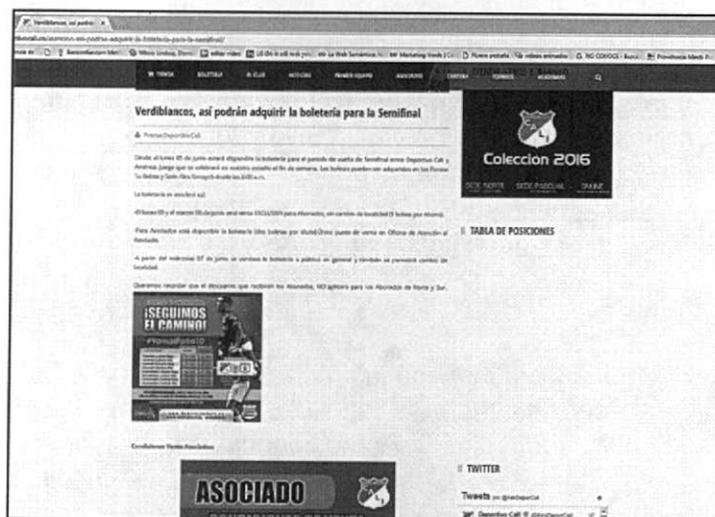


Imagen 7. Página Oficial en la red social Twitter (8 de junio de 2017).

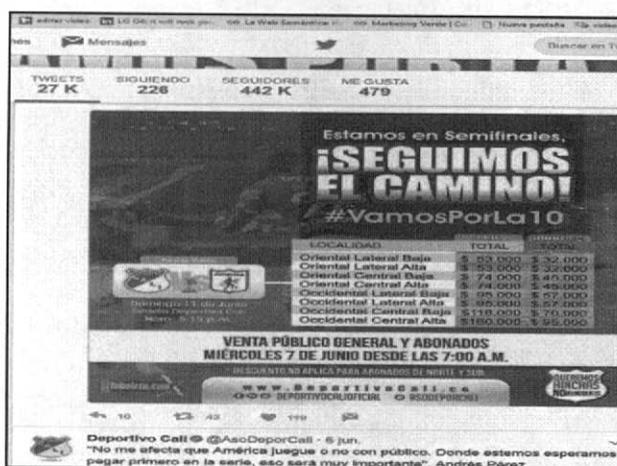


Imagen 8. Slide página de inicio <https://deportivocali.co/> (12 de junio de 2017).



DÉCIMO SEGUNDO: Que mediante la Resolución No. 009 del 31 de mayo de 2017, la Comisión Disciplinaria de la División Mayor del Fútbol Colombiano (DIMAYOR), precisó lo siguiente:

“7. En este caso, especial de suyo, se impusieron medidas que son perfectamente diferenciables, una de carácter represivo y otra de tipo preventivo. En efecto, hacen parte de la primera categoría las tres (3) fechas a puerta cerrada en la competencia denominada Copa Águila, y las que fueron impuestas para la Liga Águila son de la segunda estirpe”.

(...)

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos y se imparte una orden administrativa”

13. Aplicando los anteriores rudimentos al caso concreto considera esta Comisión que la finalidad de la norma se alcanza manteniendo la sanción preventiva de la primera instancia pero modificándola para que a primera fecha sea en verdad totalmente a puerta cerrada que ya fue cumplida, y las restantes fechas en número de tres (3), **la sanción solamente aplique en las específicas graderías donde se ubican los detectados colectivos de aficionados que originaron los hechos materia de esta decisión, lo que es decir las graderías laterales. Clausuradas estas partes específicas del estadio, con el efecto inmediato de excluir del espectáculo a las que personas que las ocupan, se alcanza el genuino sentido de la disposición y se cumple con el principio de proporcionalidad.**

(...)

El cierre total aplica solamente para la 1ª de las fechas objeto de la medida de seguridad y las restantes en número de tres (3) aplican las tribunas laterales norte y sur del estadio de conformidad con las precisiones hechas en la parte motiva de esta providencia”. (Subrayas y énfasis fuera del texto original).

DÉCIMO TERCERO: Que de acuerdo a la información recaudada durante las visitas de inspección practicadas a la página web, así como a las redes sociales del equipo Deportivo Cali, esta Dirección evidenció que al parecer, no se suministró la siguiente información trazada por el numeral 2.10.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio:

2.10.1 *Publicación de Información.* **Las personas naturales o jurídicas que organicen y/o promuevan espectáculos públicos deberán proporcionar los siguientes datos al público, directamente o por medio de las personas que vendas boletería para efectos, desde la primera vez que se anuncie la realización del espectáculo y en todas las locaciones donde se realicen los actos de promoción a 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 boletas.
- 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.
- 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.

2.10.1.1. *Las personas naturales o jurídicas que organicen y/o promuevan espectáculos públicos 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 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

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos y se imparte una orden administrativa”

la disposición del público en localidades, el número de boletas disponibles por localidad.

2.10.1.2 *Las personas naturales o jurídicas que vendan boletería para espectáculos públicos deberán proporcionar, además de la información que debe suministrar el organizador y/o promotor, los siguientes datos al público:*

a) El precio total de las boletas (incluido el IVA), discriminando los cargos que fueran adicionados, tales como impresión de boletas y costo del servicio a domicilio;

b) Tiempo de entrega de la boleta, cuando se haya solicitado un 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 modificación de las condiciones inicialmente anunciadas”.

DÉCIMO CUARTO: Que de acuerdo a la información recaudada durante las visitas de inspección practicadas a la página web, así como a las redes sociales del equipo Deportivo Cali, esta Dirección evidenció que al parecer, no se informó a los consumidores sobre el procedimiento de devolución de dineros por concepto de la boletería no vendida para el encuentro del 27 de mayo de 2017 disputado en condición de local en Palmira (Valle) contra el Club de Fútbol Millonarios, el cual no contó con asistencia del público como consecuencia de la decisión de la División Mayor del Fútbol Colombiano (DIMAYOR) proferida mediante la Resolución No. 021 del 25 de mayo de 2017, aun cuando mediante correo electrónico del 26 de mayo de 2017⁵ informó a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el cierre de puertas del estadio, la devolución de dineros por concepto de boletería y su respectivo procedimiento.

En igual sentido, respecto del partido disputado el 1° de junio de 2017 en condición de local en Palmira (Valle) contra el Club Deportivo Independiente Medellín, para el cual fueron clausuradas las graderías laterales, toda vez que si bien mediante correo electrónico del 1° de junio de 2017⁶ informó a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el cierre de puertas del estadio, la devolución de dineros por concepto de boletería y su respectivo procedimiento, de las visitas de inspección practicadas a la página web y redes sociales del Deportivo Cali no se observa que se brindado esta información a los consumidores afectados con la medida.

A lo cual se suma, que a la fecha no se ha reportado a esta Entidad la novedad y procedimiento de devolución de dinero de los consumidores que adquirieron entradas para el partido de vuelta por la semifinal de la Liga Águila I disputado el 11 de junio de 2017 en el estadio ubicado en Palmira (Valle del Cauca) en condición de local contra el equipo América de Cali, evidenciándose además que a los consumidores no se les ha informado sobre la devolución del dinero, de acuerdo a lo preceptuado por el citado numeral de la Circular Única de esta Superintendencia.

Asimismo, resulta oportuno destacar que la ASOCIACIÓN DEPORTIVO CALI continuó vendiendo boletería al público mientras se surtía el trámite de doble instancia ante la División Mayor del Fútbol Colombiano (DIMAYOR), siendo tal proceder contrario a lo establecido en el artículo 175 del Código Disciplinario Único de la Federación Colombiana de Fútbol (FCF)⁷, cuyo segundo inciso dispone: “*El recurso no suspende los efectos de la decisión apelada, excepto tratándose de sanciones pecuniarias*”, motivo por el cual no resultaba procedente continuar con el ofrecimiento de la boletería del evento.

⁵ Identificada con número de radicación: 17 – 140230- -00001-0000 realizada por el señor Álvaro Andrés Higueta Ortiz.

⁶ Identificada con número de radicación: 17 – 140230- -00002-0000 realizada por el señor Álvaro Andrés Higueta Ortiz.

⁷ “**Artículo 175. Efectos del recurso.** El recurso de apelación otorga al Comité Disciplinario de Apelación del Campeonato el poder de decidir nuevamente sobre el caso. **El recurso no suspende los efectos de la decisión apelada, excepto tratándose de sanciones pecuniarias.**” (Subrayas y énfasis fuera del texto original).

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos y se imparte una orden administrativa”

DÉCIMO QUINTO: Que si bien la ASOCIACIÓN DEPORTIVO CALI informó mediante comunicaciones del 26 de mayo de 2017 y 1° de junio de 2017, las novedades referentes a la modificación de los encuentros deportivos que disputaba en condición de local, como consecuencia de la sanción impuesta por la División Mayor del Fútbol Colombiano (DIMAYOR) mediante Resolución No. 021 del 25 de mayo de 2017, estas comunicaciones no reunieron los requisitos dispuestos para el efecto por el numeral 2.10.2 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, toda vez que se limitó a reportar a esta Superintendencia la novedad con observancia de solo uno de los tres literales dispuestos para el efecto por la norma.

DÉCIMO SEXTO: Que una vez revisado el Sistema de Trámites y Gestión Documental de la Superintendencia de Industria y Comercio, se advierte que la ASOCIACIÓN DEPORTIVO CALI identificada con Nit:890301160 – 1, a la fecha no reportó a esta Entidad la novedad relacionada con el partido de vuelta por la semifinal de la Liga Águila I disputado el 11 de junio de 2017 en el estadio ubicado en Palmira (Valle del Cauca) en condición de local contra el equipo América de Cali, en el cual operó la restricción de graderías norte y sur, lo cual configuraría una presunta infracción a las obligaciones impuestas en la hipótesis de cancelación o modificación de las condiciones inicialmente anunciadas del evento trazadas por el numeral 2.10.2 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio:

Imagen. 8 Sistema de Trámites y Gestión Documental de la Superintendencia de Industria y Comercio del 5 de junio de 2017 con el criterio de búsqueda de la Asociación Deportivo Cali, en la cual solo aparecen cuatro (4) registros.

Superintendencia de Industria y Comercio
SISTEMA DE TRÁMITES-CONSULTA DE TRÁMITES
Lunes 12 de Junio de 2017

Fecha del Trámite (FINALIZADO):

Radicación: Año: 2014, Número: 07784, Of: 3, Cor: Rad, Sec: Ev: 0

Título: DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Evento: DENUNCIAS

Actuación: SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Estado: COMPLETADO

Fecha: 2014-05-10 10:57:35

Solicitante/Destinatario: ASOCIACION DEPORTIVO CALI

Asignación: Estado-Competencia a

Registros: 1 / 4

Año	Número	Of	Cor	Rad	Sec	Ev	Título	Evento	Actuación	Estado	Fecha	Solicitante/Destinatario	Asignación
2014	07784	3	0	0	0	0	DEFENSA DEL CONSUMIDOR	DENUNCIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	COMPLETADO	2014-05-10 10:57:35	ASOCIACION DEPORTIVO CALI	Estado-Competencia a
2014	07784	4	0	0	0	0	DEFENSA DEL CONSUMIDOR	DENUNCIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	COMPLETADO	2014-05-11 10:52:52	ASOCIACION DEPORTIVO CALI	Estado-Competencia a
2014	07784	7	0	0	0	0	DEFENSA DEL CONSUMIDOR	DENUNCIAS	COMPLEMENTO DE INFORMACIÓN	EN	2015-01-05 12:26:29	ASOCIACION DEPORTIVO CALI	Estado-Competencia a
2017	06737	0	0	0	0	0	DEFENSA DEL CONSUMIDOR	DENUNCIAS	APERTURA INVESTIGACION OFICIO	EN	2017-06-12 18:16:23	ASOCIACION DEPORTIVO CALI	Estado-Competencia a

DÉCIMO SÉPTIMO: Que dentro de un análisis preliminar de la información y documentación recaudada, esta Dirección evidencia frente a la **ASOCIACIÓN DEPORTIVO CALI** lo siguiente:

17.1 Imputación fáctica N° 1: Presunto incumplimiento al numeral 1.3 del artículo 3, a los artículos 23 y 29 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo establecido en los numerales 2.10.1 y 2.10.2 y sus sub-numerales del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia:

Esta Dirección procederá a verificar, en el marco de una investigación administrativa, si la **ASOCIACIÓN DEPORTIVO CALI** identificada con Nit: 890301160 – 1, presuntamente ha vulnerado lo dispuesto al numeral 1.3 del artículo 3, los artículos 23 y 29 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales 2.10.1 y 2.10.2 y del Título II, Capítulo Segundo de la Circular Única de esta Superintendencia, que establecen:

“ARTÍCULO 3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos y se imparte una orden administrativa”

Derechos:

(...)

1.3. Derecho a recibir información: *Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.*

(...)

“ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. *Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano.”*

(...)

“Artículo 29. Fuerza vinculante. *Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan a anunciante, en los términos de dicha publicidad”.*

“2.10. Espectáculos Públicos* 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.

2.10.1 Publicación de Información. Las personas naturales o jurídicas que organicen y/o promuevan espectáculos públicos deberán proporcionar los siguientes datos al público, directamente o por medio de las personas que vendan boletería para efectos, desde la primera vez que se anuncie la realización del espectáculo y en todas las locaciones donde se realicen los actos de promoción a 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 boletas.
- 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.
- 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.

2.10.1.1. Las personas naturales o jurídicas que organicen y/o promuevan espectáculos públicos 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 edad), normas particulares o instrucciones relacionadas con el desarrollo del espectáculo.

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos y se imparte una orden administrativa”

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.*

2.10.1.2 *Las personas naturales o jurídicas que vendan boletería para espectáculos públicos deberán proporcionar, además de la información que debe suministrar el organizador y/o promotor, los siguientes datos al público:*

a) *El precio total de las boletas (incluido el IVA), discriminando los cargos que fueran adicionados, tales como impresión de boletas y costo del servicio a domicilio;*

b) *Tiempo de entrega de la boleta, cuando se haya solicitado un 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 modificación de las condiciones inicialmente anunciadas;

2.10.2 *Mecanismo de Seguridad. 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, cuando ocurra su cancelación o sean modificadas las condiciones inicialmente anunciadas, deberán informar, dentro de los tres (3) días siguientes a la concurrencia del hecho, al Superintendente para la Protección al Consumidor y Metrología 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”. (Subrayas y énfasis fuera del texto original).

17.1.1. De acuerdo a lo observado, esta Dirección encuentra una presunta omisión de publicación de la información relacionada con el desarrollo de eventos, toda vez que teniendo en cuenta las imágenes expuestas de la página web y redes sociales del equipo Deportivo Cali, no se informó a los consumidores el procedimiento para la devolución del dinero, en las hipótesis de cierre total o parcial con ocasión de la Resolución No. 021 de 2017 proferida por la División Mayor del Fútbol Colombiano (DIMAYOR), respecto de los siguientes encuentros disputados en condición de local: (i) del 27 de mayo de 2017 contra el Club de Fútbol Millonarios, (ii) del 1° de junio de 2017 contra el Deportivo Independiente Medellín para el cual no fueron habilitadas todas las graderías, y (iii) del 11 de junio de 2017 contra el América de Cali para el cual no fueron habilitadas todas las graderías.

17.1.2 relacionada con el partido de vuelta por la semifinal de la Liga Águila I disputado el 11 de junio de 2017 en el estadio ubicado en Palmira (Valle del Cauca) en condición de local contra el equipo América de Cali, en el cual operó la restricción de graderías

De acuerdo a lo anterior y al análisis efectuado a los documentos que obran en el expediente, esta Dirección encuentra presuntas infracciones por parte de la investigada, las cuales se describen a continuación:

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos y se imparte una orden administrativa”

DOCUMENTO	PRESUNTA NORMA INFRINGIDA	DESCRIPCIÓN
Medio óptico (CD) No. uno (1)	Numeral 1.3 del artículo 3, artículos 23 y 29 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 2.10.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.	En este documento, obra la visita de inspección practicada el 30 de mayo de 2017 a la página web y redes sociales (Facebook e Instagram) del equipo de fútbol profesional colombiano Deportivo Cali, en los cuales se evidencia el ofrecimiento de boletería para el encuentro a celebrar con el equipo Independiente Deportivo Medellín, sin que se indique el procedimiento para la devolución del dinero, opción de abono o recambio para otro evento, en los casos de cancelación o modificación de las condiciones inicialmente anunciadas.
Medio óptico (CD) No. dos (2)	Numeral 1.3 del artículo 3, artículos 23 y 29 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 2.10.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.	En este documento, obra la visita de inspección practicada el 31 de mayo de 2017 a la página web y redes sociales (Facebook e Instagram) del equipo de fútbol profesional colombiano Deportivo Cali, en los cuales se evidencia el ofrecimiento de boletería para el encuentro a celebrar con el equipo Independiente Deportivo Medellín, sin que se indique el procedimiento para la devolución del dinero, opción de abono o recambio para otro evento, en los casos de cancelación o modificación de las condiciones inicialmente anunciadas.
Medio óptico (CD) No. tres (3)	Numeral 1.3 del artículo 3, artículos 23 y 29 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 2.10 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.	En el cual se evidencia la visita del 7 de junio de 2017 a la página web y redes sociales oficiales del equipo Deportivo Cali, en los cuales se informa sobre el partido de vuelta por semifinales disputado el 11 de junio contra el América de Cali, en condición de local.
Medio óptico (CD) No. cuatro (4)	Numeral 1.3 del artículo 3, artículos 23 y 29 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 2.10 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.	En el cual se evidencia la visita del 8 de junio de 2017 a la página web y redes sociales oficiales del equipo Deportivo Cali, en los cuales se informa sobre el partido de vuelta por semifinales disputado el 11 de junio contra el América de Cali, en condición de local.
Medio óptico (CD) No. cinco (5)	Numeral 1.3 del artículo 3, artículos 23 y 29 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 2.10 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.	En el cual se evidencia la visita del 12 de junio de 2017 a la página web y redes sociales oficiales del equipo Deportivo Cali.
Comunicación del 26 de mayo de 2017, identificada con número de radicación 17 – 140230- -00000-0000 y 17 – 140230- -00001-0000.	Numeral 1.3 del artículo 3, artículos 23 y 29 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 2.10 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de	Reporte de novedad respecto del juego disputado el 27 de mayo de 2017, en el estadio de Palmaseca (Valle), en condición de local contra el Club de Fútbol Millonarios.

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos y se imparte una orden administrativa”

	Industria y Comercio.	
Comunicación del 1 de junio de 2017, identificada con número de radicación 17 – 140230- -00002-0000.	Numeral 1.3 del artículo 3, artículos 23 y 29 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 2.10 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.	Reporte de novedad respecto del juego disputado el 1 de junio de 2017, en el estadio de Palmaseca (Valle), en condición de local contra el Club Independiente Medellín.
Impresión del Sistema de Trámites de esta Entidad con el criterio de búsqueda relacionado con los datos de la ASOCIACIÓN DEPORTIVO CALI y su número de Nit: 890301160 – 1 del 12 de junio de 2016.	Numeral 1.3 del artículo 3, artículos 23 y 29 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 2.10 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.	En el cual no se evidencia el reporte a la Superintendencia de Industria y Comercio de la novedad relacionada con el cierre parcial del estadio ubicado en Palmira (Valle del Cauca) para el juego de vuelta por semifinales que se disputó el 11 de junio de 2017 contra el América de Cali, como consecuencia de la sanción impuesta mediante la Resolución No. 021 del 25 de mayo de 2017 de la DIMAYOR.

DÉCIMO OCTAVO: Que las anteriores imputaciones, encuentran soporte en los siguientes documentos, sin perjuicio de aquellas pruebas que se alleguen o aporten dentro de la investigación:

18.1 Visita de inspección practicada por esta Dirección el 30 de mayo de 2017 a la página web y redes sociales (Facebook e Instagram) del equipo Deportivo Cali.

18.2 Visita de inspección practicada por esta Dirección el 31 de mayo de 2017 a la página web y redes sociales (Facebook e Instagram) del equipo Deportivo Cali.

18.3 Visita de inspección practicada por esta Dirección el 7 de junio de 2017 a la página web y redes sociales (Facebook e Instagram) del equipo Deportivo Cali.

18.4 Visita de inspección practicada por esta Dirección el 8 de junio de 2017 a la página web y redes sociales (Facebook e Instagram) del equipo Deportivo Cali.

18.5 Visita de inspección practicada por esta Dirección el 12 de junio de 2017 a la página web y redes sociales (Facebook e Instagram) del equipo Deportivo Cali.

18.6 Comunicación del 26 de mayo de 2017, identificada con número de radicación 17 – 140230- -00000-0000 y 17 – 140230- -00001-0000.

18.7 Comunicación del 1° de junio de 2017, identificada con número de radicación 17 – 140230- -00000-0000 y 17 – 140230- -00001-0000.

18.8 Impresión del Sistema de Trámites de esta Entidad con el criterio de búsqueda relacionado con los datos de la Asociación Deportivo Cali y su número de Nit: 890301160 – 1 del 12 de junio de 2016.

DÉCIMO NOVENO: Que en aplicación del artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, esta Dirección encuentra mérito para formular cargos contra la **ASOCIACIÓN DEPORTIVO CALI**, identificada con Nit: 890301160 – 1, por la posible vulneración a las disposiciones sobre derecho a recibir información, información mínima, publicación de información y mecanismo de seguridad para espectáculos públicos, previstas en el numeral 1.3 del artículo 3, los artículos 23 y 29 de la Ley 1480 de 2011 y los numerales 2.10.1 y 2.10.2 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

VIGÉSIMO: Que de encontrarse probada la existencia de las irregularidades y de no estar en curso una causal de exoneración de responsabilidad, se le impondrán las sanciones previstas en el artículo 61 de

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos y se imparte una orden administrativa”

la Ley 1480 de 2011, que señala lo siguiente:

“ARTÍCULO 61. SANCIONES. *La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información con ocasión de alguno de los regímenes de control de precios:*

1. *Multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.*

2. *Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días;*

3. *En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio o la orden de retiro definitivo de una página web portal en Internet o del medio de comercio electrónico utilizado;*

4. *Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos. El productor podrá solicitar a la autoridad competente, el levantamiento de esta sanción previa la demostración de que ha introducido al proceso de producción las modificaciones que aseguren el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad;*

5. *Ordenar la destrucción de un determinado producto, que sea perjudicial para la salud y seguridad de los consumidores.*

6. *Multas sucesivas hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía.*

Cuando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en la presente ley, se les podrán imponer multas hasta por trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio hasta por cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria de la sanción.

(...)”.

VIGÉSIMO: Que en desarrollo de las facultades administrativas otorgadas a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio y en cumplimiento del deber de protección y garantía de los derechos de los consumidores, resulta necesario señalar que respecto a la posible infracción relacionada con el derecho a recibir información y, teniendo presente que el interés general constituye el cauce o directriz general del Estado Social de Derecho, el cual para el presente caso constituye el derecho de los aficionados y público que adquirió boletas para los encuentros en los cuales la **ASOCIACIÓN DEPORTIVO CALI** actuó en condición de local, con posterioridad a la sanción disciplinaria impuesta mediante Resolución No. 021 del 25 de mayo de 2017 por el Comité Disciplinario de la División Mayor del Fútbol Colombiano (DIMAYOR), de obtener la devolución del dinero que pagaron por concepto de entradas de los partidos en los cuales la **ASOCIACIÓN DEPORTIVO CALI** jugó en condición de local a puerta cerrada total o parcialmente, esta Dirección en aras de evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores que para el caso *sub examine* consiste en la no devolución del dinero por boletas que no pudieron ser usadas por hechos externos ajenos a su voluntad, esta Dirección en ejercicio del numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, el cual faculta a esta Superintendencia a expedir órdenes administrativas para evitar que se cause un daño o perjuicio a los consumidores, esto es:

“ARTÍCULO 59. FACULTADES ADMINISTRATIVAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. *Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades*

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos y se imparte una orden administrativa”

administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad
(...)

9. *Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.*
(...)”.

Y teniendo en cuenta que, en el presente caso la **ASOCIACIÓN DEPORTIVO CALI**, continuó vendiendo boletería aun cuando la sanción se encontraba vigente y debía cumplirse, de acuerdo a lo preceptuado por el artículo 175 del Código Disciplinario Único de la Federación Colombiana de Fútbol (FCF), esta Superintendencia debe adoptar medidas orientadas a garantizar que a los consumidores les sea devuelto el dinero que pagaron por los partidos en los cuales la **ASOCIACIÓN DEPORTIVO CALI** actuó en condición de local y que como consecuencia de la mencionada sanción, se jugaron a puerta cerrada total o parcialmente.

Por consiguiente, esta Dirección **ORDENA** a la **ASOCIACIÓN DEPORTIVO CALI** lo siguiente:

1. **DEVOLVER** a los consumidores el dinero pagado por concepto de boletas o entradas adquiridas para los juegos disputados por la **ASOCIACIÓN DEPORTIVO CALI** en condición de local, que hayan sido disputados a puerta cerrada total o parcialmente, como consecuencia de la sanción impuesta por el Comité Disciplinario de la División Mayor del Fútbol Colombiano (DIMAYOR) mediante la Resolución No. 021 del 25 de mayo de 2017.

La **ASOCIACIÓN DEPORTIVO CALI** identificada con Nit. 890301160 – 1, deberá acreditar el cumplimiento de esta orden administrativa dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que el artículo 4 de la Ley 1480 de 2011 define que “*En materia procesal, en lo no previsto en esta Ley para las actuaciones administrativas se le aplicarán las reglas contenidas en el Código Contencioso Administrativo...*” motivo por el cual la presente actuación administrativa se registrará por el procedimiento especial establecido en los artículos 47 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

En mérito de lo expuesto esta Dirección,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR investigación administrativa mediante la presente formulación de cargos en contra de la **ASOCIACIÓN DEPORTIVO CALI**, identificada con Nit: 890301160 – 1, por la posible vulneración a las disposiciones sobre derecho a recibir información, información mínima, publicación de información y mecanismo de seguridad para espectáculos públicos, previstas en el numeral 1.3 del artículo 3, los artículos 23 y 29 de la Ley 1480 de 2011 y los numerales 2.10.1 y 2.10.2 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER a la **ASOCIACIÓN DEPORTIVO CALI**, identificada con Nit: 890301160 – 1, un plazo de 15 días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo, para presentar los descargos, aportar y/o solicitar las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con el inciso 3 del artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, informándole que el expediente se encuentra a disposición en las oficinas de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, ubicada en la Carrera 13 No. 27 – 00, piso 4 en la ciudad de Bogotá D.C., con el fin de que puedan revisar la información recaudada por esta Autoridad.

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos y se imparte una orden administrativa”

ARTÍCULO TERCERO: ORDENAR a la **ASOCIACIÓN DEPORTIVO CALI** lo siguiente:

1. **DEVOLVER** a los consumidores el dinero pagado por concepto de boletas o entradas adquiridas para los juegos disputados por la **ASOCIACIÓN DEPORTIVO CALI** en condición de local, que hayan sido disputados a puerta cerrada total o parcialmente, como consecuencia de la sanción impuesta por el Comité Disciplinario de la División Mayor del Fútbol Colombiano (DIMAYOR) mediante la Resolución No. 021 del 25 de mayo de 2017.

La **ASOCIACIÓN DEPORTIVO CALI** identificada con Nit. 890301160 – 1, deberá acreditar el cumplimiento de esta orden administrativa dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución a la **ASOCIACIÓN DEPORTIVO CALI**, identificada con Nit: 890301160 – 1, informándole que contra el presente acto administrativo de formulación de cargos no procede recurso alguno de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO QUINTO: COMUNICAR por el medio más eficaz el contenido de la **ORDEN** impartida en el **ARTÍCULO TERCERO** de la presente Resolución a la **ASOCIACIÓN DEPORTIVO CALI**, identificada con Nit: 890301160 – 1, informándole que contra la misma no procede recurso alguno de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO SEXTO: TRASLADAR a la División Mayor del Fútbol Colombiano (**DIMAYOR**), la presente actuación en lo referente a la presunta infracción del artículo 175 del Código Disciplinario Único de la Federación Colombiana de Fútbol (FCF)⁸, cuyo segundo inciso dispone: “*El recurso no suspende los efectos de la decisión apelada, excepto tratándose de sanciones pecuniarias*”, por la presunta conducta de continuar ofreciendo y vendiendo boletería con posterioridad a la sanción impuesta mediante la Resolución No. 021 del 25 de mayo de 2017 proferida por División Mayor del Fútbol Colombiano (**DIMAYOR**), para lo de su competencia.

ARTÍCULO SÉPTIMO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución a la División Mayor del Fútbol Colombiano (**DIMAYOR**), identificada con Nit: 860.007.410-9, en lo referente a la presunta infracción del artículo 175 del Código Disciplinario Único de la Federación Colombiana de Fútbol (FCF)⁹, cuyo segundo inciso dispone: “*El recurso no suspende los efectos de la decisión apelada, excepto tratándose de sanciones pecuniarias*”, por la presunta conducta de continuar ofreciendo y vendiendo boletería con posterioridad a la sanción impuesta mediante la Resolución No. 021 del 25 de mayo de 2017 proferida por División Mayor del Fútbol Colombiano (**DIMAYOR**), para lo de su competencia.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C.,

La Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor,

12 JUN 2017
MARIÁ JOSÉ LAMUS BÉCERRA

⁸ “Artículo 175. Efectos del recurso. El recurso de apelación otorga al Comité Disciplinario de Apelación del Campeonato el poder de decidir nuevamente sobre el caso. El recurso no suspende los efectos de la decisión apelada, excepto tratándose de sanciones pecuniarias.” (Subrayas y énfasis fuera del texto original).

⁹ “Artículo 175. Efectos del recurso. El recurso de apelación otorga al Comité Disciplinario de Apelación del Campeonato el poder de decidir nuevamente sobre el caso. El recurso no suspende los efectos de la decisión apelada, excepto tratándose de sanciones pecuniarias.” (Subrayas y énfasis fuera del texto original).

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos y se imparte una orden administrativa”

NOTIFICACIÓN:

Asociación: ASOCIACIÓN DEPORTIVO CALI.
Identificación: Nit. 890301160 – 1.
Dirección Domicilio Principal. CL. 30 N NRO. 2 BIS N 114.
Dirección Notificación Judicial. CL.34 N 2 BIS N 75.
Ciudad: Cali.
Departamento: Valle del Cauca.
Dirección Electrónica: info@deporcali.com

Asociación: DIVISIÓN MAYOR DEL FÚTBOL COLOMBIANO. (DIMAYOR).
Identificación: Nit. 860.007.410-9
Dirección Notificación Judicial. Carrera 45 No. 94 – 06.
Ciudad: BOGOTÁ.
Departamento: BOGOTÁ D.C.
Dirección Electrónica: dimayor@dimayor.com