



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 39352 DE 2017

(05 JUL 2017)

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

Radicación: 17 – 167326.

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.*

(...)

“Por la cual se inicia una 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, los numerales 1 y 4 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.**

(...)

4. Ejercer la supervisión de las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor”. (Subrayado fuera del texto). (Subraya y énfasis fuera del texto original).

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”.

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

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

“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 vendas boletería para efectos, desde la primera vez que se anuncie la realización del espectáculo y en todas las locaciones donde se realicen

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 una investigación administrativa mediante formulación de cargos y se imparte una orden administrativa”

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 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 una investigación administrativa mediante formulación de cargos y se imparte una orden administrativa"

condición de organizador del espectáculo denominado: "SODA STEREO – SÉPTIMO DÍA – NO DESCANSARÉ – CIRQUE DU SOLEIL" el cual se realizará entre el 3 y 23 de septiembre de 2017 en Bogotá D.C., informó a esta Entidad la cancelación de la función programada para el 7 de septiembre de 2017 a las 8:00 p.m., refiriendo el motivo de la siguiente manera:

"B) Con motivo de la visita del Papa Francisco a la ciudad de Bogotá, la cual tendrá lugar el mismo 7 de septiembre, hemos sido notificados por las autoridades distritales que ese día se realizará un evento multitudinario en el Parque Simón Bolívar, localizado en las cercanías del inmueble, razón por la cual las entidades distritales han anticipado que por la magnitud del evento al que asistirá el Papa Francisco no sería posible la realización de otro evento simultáneo en la misma zona, debido a que habrá fuertes dispositivos de seguridad y cierres viales alrededor del Parque Simón Bolívar en 1 kilómetro a la redonda.

C) Por lo anterior, OCESA se ve en la necesidad de cancelar la función del Espectáculo programada para el 7 de septiembre de 2017 a las 8:00 PM.

D) A la fecha de esta notificación, la citada función ha sido vendida en un ochenta por ciento (80%) del aforo. Por lo anterior, OCESA ha estructurado un plan de acción para la reubicación de los consumidores que adquirieron boletería para dicha función. A continuación se encuentra el plan propuesto:

- *Opciones:*

A fin que los consumidores tengan la posibilidad de elegir diferentes alternativas y disfrutar el Espectáculo, los consumidores podrán elegir las siguientes:

- a. Se habilitará una nueva función para el martes 5 de septiembre de 2017 a las 8PM a fin de que los consumidores puedan tomar la misma ubicación adquirida. Con esto se garantiza que existirán sillas reservadas en la función del 5 de septiembre y, en consecuencia, las personas tendrán un puesto asegurado en dicha función en condiciones similares a las de la boleta inicialmente adquirida.*
- b. En caso de que la anterior opción no sea adecuada para alguno de los consumidores, éstos podrán optar por cambiar sus boletas para otras fechas del Espectáculo diferentes a la nueva función habilitada el 5 de septiembre de 2017 en condiciones similares a las de la boleta inicialmente adquirida. Esta opción estará sujeta a la disponibilidad de la boletería.*
- c. Si el cliente definitivamente no puede acogerse a ninguna de las anteriores opciones se le brindará la opción de devolución del dinero del valor de la entrada (no incluye el valor del servicio).*

Cabe resaltar que en el caso de las opciones a y b mencionadas, los consumidores podrán elegir reubicarse en la misma localidad elegida, o incluso en una mejor pagando el excedente correspondiente".

DÉCIMO: Que con ocasión de esta comunicación, el 22 de junio de 2017² la Superintendencia de Industria y Comercio requirió a la sociedad TICKET FAST S.A.S. – TU BOLETA, identificada con Nit: 900.569.193-0 en la cual le solicitó la siguiente información:

"La Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control, en virtud de las cuales comporta la facultad de solicitar información a las personas objeto de supervisión y hacer seguimiento de su actividad, y teniendo en cuenta que el 12 de junio del año en curso la sociedad OCESA COLOMBIA S.A.S informó a esta Entidad respecto del evento: "SODA STEREO – SÉPTIMO DÍA – NO DESCANSARÉ – CIRQUE DU SOLEIL" que la función programada para el 7 de septiembre de 2017 se canceló y se programó una nueva para el 5 de septiembre a las 8:00 p.m., como consecuencia de la visita del Papa Francisco a Bogotá en esta misma fecha, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le requiere lo siguiente:

² Identificado con número de radicado: 17 – 162844.

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

1. *Allegar la certificación expedida por el Representante Legal y/o Revisor Fiscal de la Sociedad objeto de requerimiento, mediante la cual acredite el número total de consumidores que adquirieron boletas para la función del 7 de septiembre de 2017 del espectáculo: “SODA STEREO – SÉPTIMO DÍA – NO DESCANSARÉ – CIRQUE DU SOLEIL”, discriminando dicha información por localidades y precios de boletería par cada una de ellas, así como informando el monto total en pesos colombianos de la boletería vendida para dicha función”.*

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,³ la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor practicó visitas de inspección, obrantes en cuatro (4) medios ópticos en el expediente de la referencia, a la página web y redes sociales de “TU BOLETA”, evidenciando lo siguiente:

Imagen 1. Página “TU BOLETA” 22, 23, 27 y 30 de junio de 2017.



Imagen 2. Página “TU BOLETA” 22, 23, 27 y 30 de junio de 2017.

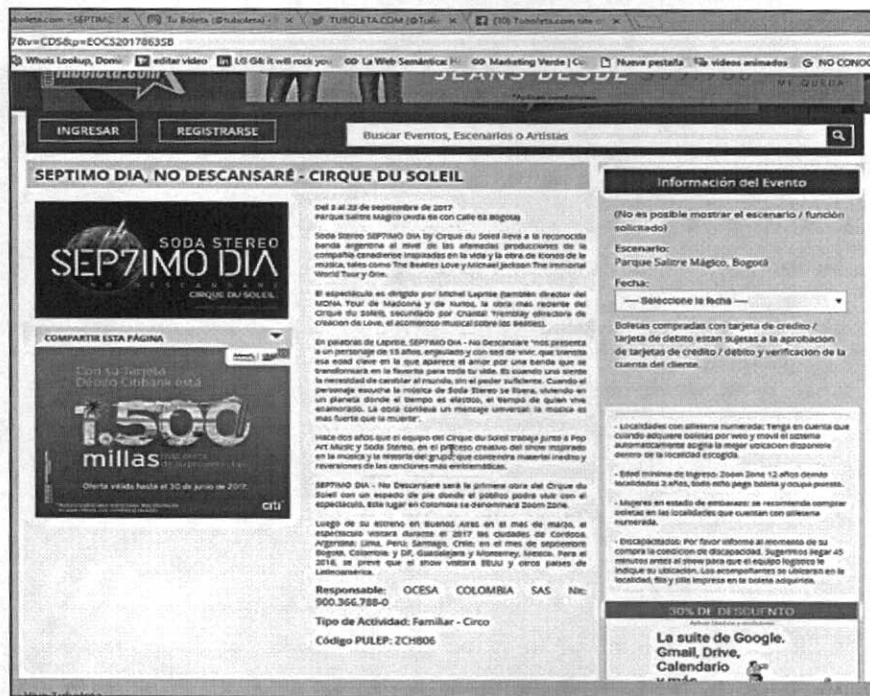


³ Consejo de Estado, Sección Cuarta. Sentencia del 1 de octubre de 2014. Expediente No. 250002324000200700081 01: “La Sala advierte que el ejercicio de la facultad de supervisión y control esencialmente no varía, así cambie el ramo sobre el que recaiga dicha facultad. Se trata del poder de la Administración 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).

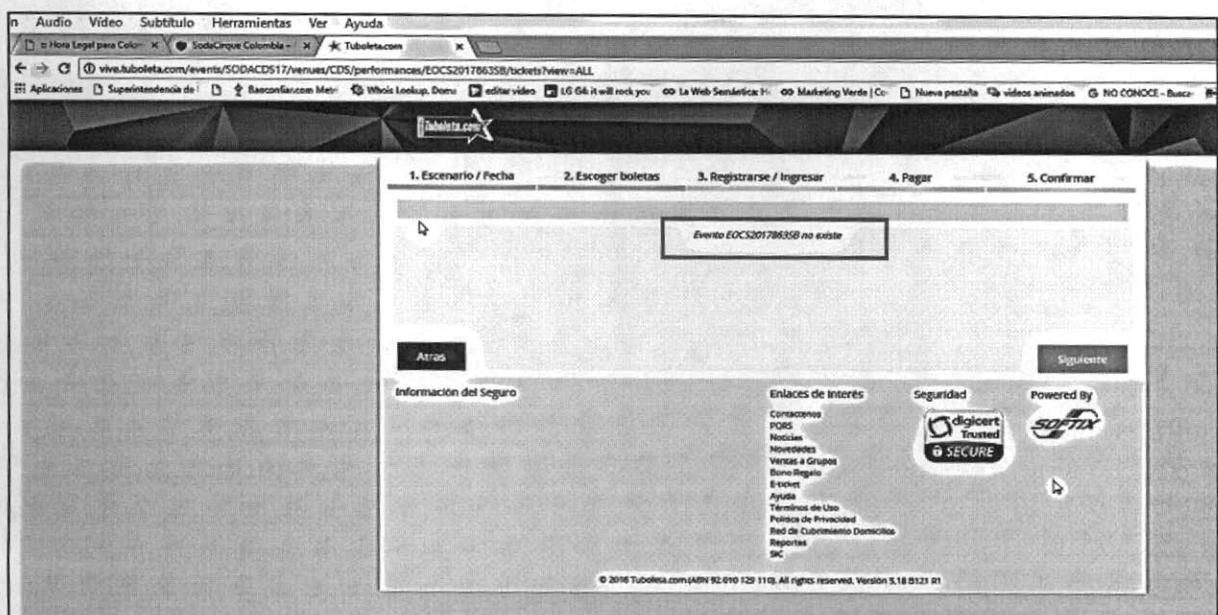
“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos y se imparte una orden administrativa”

Imagen 3. Descripción del evento en la página web “TU BOLETA” 22, 23, 27 y 30 de junio de 2017.



En las anteriores imágenes, al parecer se evidencia que para el espectáculo: “SODA STEREO – SÉPTIMO DÍA – NO DESCANSARÉ – CIRQUE DU SOLEIL” aparece habilitada la opción de compra para la función del 7 de septiembre de 2017 y no para el 5 de septiembre de 2017, a lo cual se suma que no aparece referencia o información alguna sobre la cancelación de la función del 7 de septiembre con motivo de la visita del Papa Francisco en el Parque Simón Bolívar y la habilitación del 5 de septiembre como alternativa para los consumidores que habían adquirido entradas para dicha fecha. Lo anterior se corrobora con la imagen No. 3 la cual hace referencia a la descripción del evento, sin que presuntamente en ella se mencionen las novedades que ha presentado el mismo.

Imagen 4. Página “TU BOLETA”. Enlace opción de compra para la función del 7 de septiembre de 2017. 22, 23, 27 y 30 de junio de 2017.



En la anterior imagen se evidencia que, al optar por la función del 7 de septiembre de 2017 aparece que el evento no existe, sin que al parecer se brinde información a los consumidores al respecto, así como tampoco las opciones que para hacer frente a la modificación ha habilitado el organizador para quienes adquirieron entradas para dicha fecha.

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

Imagen 5. Página oficial de Facebook de “TU BOLETA” 22, 23, 27 y 30 de junio de 2017.



Imagen 6. Página oficial de Twitter de “TU BOLETA” 22, 23, 27 y 30 de junio de 2017.

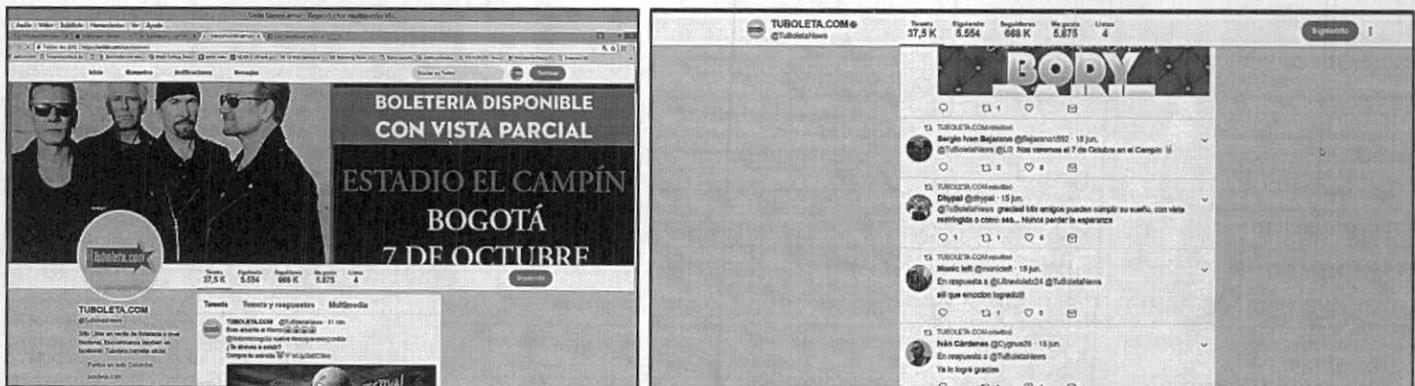
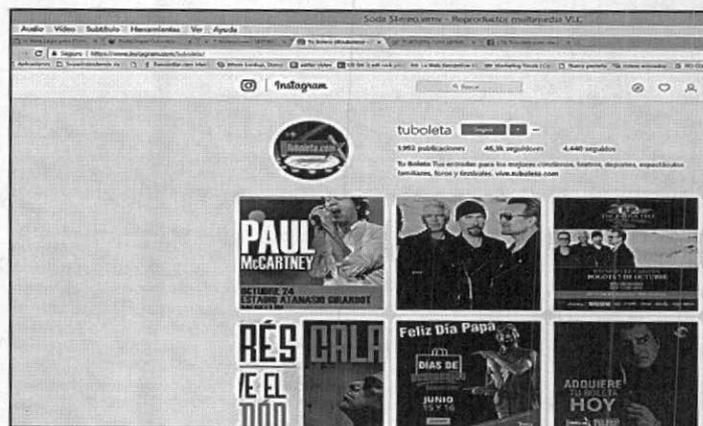


Imagen 7. Página oficial de Instagram de “TU BOLETA” 22, 23, 27 y 30 de junio de 2017.



De la información obrante en las redes sociales de la sociedad TICKET FAST S.A.S. – TU BOLETA, se evidencia que probablemente, en las mismas no se encuentra información alguna relacionada con la cancelación de la función del 7 de septiembre del evento: “SODA STEREO – SÉPTIMO DÍA – NO DESCANSARÉ – CIRQUE DU SOLEIL” y las opciones habilitadas por parte de la sociedad OCESA COLOMBIA S.A.S en su condición de organizador y/o promotor del evento para los consumidores que adquirieron entradas para esta fecha y las cuales fueron informadas a esta Entidad mediante comunicación del 12 de junio de 2017.

DÉCIMO SEGUNDO: Que en la citada comunicación remitida por la sociedad OCESA COLOMBIA S.A.S. en su condición de organizador y/o promotor del evento, se expuso el siguiente plan de comunicación:

a) Se realizarán las modificaciones en los calendarios de funciones publicados en las páginas web www.tuboleta.com y www.ocesa.com. En estas páginas también se publicarán

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

las instrucciones que deberán seguir los consumidores que hayan adquirido entrada para la función del 7 de septiembre de 2017, para optar por la opción que más les convenga, las cuales se encuentra descritas en el literal E de la presente comunicación”

E) En caso que el consumidor opte por el cambio de boletas, dicho cambio deberá solicitarse entre 9 de junio de 2017 y hasta el 7 de septiembre de 2017. La solicitud de cambio deberá realizarse teniendo en cuenta lo siguiente:

- Si la boleta ya está impresa

El consumidor podrá acercarse con las boletas las cuales deberán estar en buen estado, a los puntos de recambio autorizados donde el operador le informará las sillas disponibles para que el cliente decida la nueva ubicación que quiere escoger y se le entregue la nueva boleta, dando por aceptado el cambio.

En este sentido, las boletas de la función del 5 de septiembre en principio estarán reservada para aquellos que adquirieron la boletería de la función cancelada y únicamente se liberarán una vez cada consumidor no tome dicha opción y prefiera cambiar las boletas para otra función diferente. Los puntos autorizados son:

BOGOTA (sic):

- Centro Comercial Galerías: Calle 53 con carrera 7 entrada puerta 5, detrás de Nicolukas. Horario: lunes a sábados 10:30 a.m. a 2.00 p.m. y de 3:00 p.m. a 7:00 p.m.
- Centro Comercial Andino: Carrera 11 No. 82 – 71, segundo piso, local 242 en la galería del calzado. Horario: Lunes a sábado de 9:00 a.m. a 9:00 p.m., domingos y festivos 11:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Plaza de las Américas. Calle 3 Sur con carrera 71D, junto a Home Sentry. Horario: Lunes a Domingo y Festivos de 11:00 a.m. a 2:00 p.m. y de 3:00 p.m. a 8:00 p.m.

MEDELLÍN:

- Todo en artes centro comercial Santafé: Carrera 43ª # 7 sur – 170. local 3191, tercer piso. Horario: Lunes a sábado 11:00 a.m. a 2:00 p.m. y de 3:00 p.m. a 8:00 p.m., domingos y festivos 12:00 a.m. a 7:00 p.m.

CALI:

- C.C. La Estación. Carrera 1 No. 36 – 26, torre A, 2do piso, al lado de la 14. Horario 10:00 a.m. a 1:00 p.m. y 2:00 a 7:00 p.m.

BARRANQUILLA:

- C.C. ROYAL WASHINGTON. Carrera 53 # 79 – 279, Plaza 1 Piso, Local 02. Lunes a sábado 10:00 am a 1:00 p.m. y 2:00p.m a 7:00p.m, domingos y festivos 10:00 am a 1:00p.m y de 2:00p.m a 6:00pm”.
- Si la boleta aún no está impresa.

El cliente deberá contactarse con línea de Servicio al Cliente de Tu Boleta 59363000 en Bogotá, #593 desde un celular a nivel nacional, o al correo electrónico servicioalcliente@tuboleta.com, y registrar el caso para que se realice el cambio de acuerdo a la opción elegida.

Las personas que adquirieron la boletería en otra ciudad en la cual no estén habilitados puntos para cambio, podrán realizar su trámite a través de la línea de servicio al cliente de Tu Boleta antes indicada, registrar el caso y el área de servicio al cliente iniciará el proceso respectivo.

Los anteriores procedimientos únicamente serán de aplicación para las personas que adquirieron su boletería para la función del 7 de septiembre de 2017 a las 8:00 p.m.” (Subrayas y énfasis fuera del texto original).

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

DÉCIMO TERCERO: Que de la totalidad de la información recaudada en la averiguación preliminar y expuesta en la página web y redes sociales de la sociedad TICKET FAST S.A.S. – TU BOLETA en relación con el evento: “SODA STEREO – SÉPTIMO DÍA – NO DESCANSARÉ – CIRQUE DU SOLEIL”, al parecer no se evidenció que se informara a los consumidores lo siguiente: (i) La cancelación de la función del 7 de septiembre de 2017, (ii) las opciones previstas para el consumidor, las cuales hacen referencia a la habilitación de una nueva función el 5 de septiembre de 2017, el cambio de las boletas para otras fechas del espectáculo y la devolución del dinero, y por último (iii) los procesos de recambio de boletas y/o devolución de dinero en las hipótesis de boletería impresa y no impresa.

DÉCIMO CUARTO: Que con base en lo expuesto, 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:

“2.10.1.2 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”.** (Subrayas y énfasis fuera del texto original).

DÉCIMO QUINTO: Que una vez revisado el Sistema de Trámites y Gestión Documental de la Superintendencia de Industria y Comercio, se advierte que la Sociedad TICKET FAST S.A.S. – TU BOLETA no reportó a esta Superintendencia dentro de los tres (3) días siguientes a la novedad referente a la cancelación de la función del 7 de septiembre de 2017 del evento: : “SODA STEREO – SÉPTIMO DÍA – NO DESCANSARÉ – CIRQUE DU SOLEIL”, como consecuencia de la visita del Papa Francisco a Bogotá en la misma fecha en un lugar aledaño al sitio en el cual se desarrollará entre el 3 y 23 de septiembre de 2017 este evento.

Imagen. 8 Sistema de Trámites y Gestión Documental de la Superintendencia de Industria y Comercio del 29 de junio de 2017 con el criterio de búsqueda de la Sociedad TICKET FAST S.A.S.

Nº	FECHA	ESTADO	DESCRIPCIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE CANCELACIÓN		
16	144713	1	PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	SEÑALADAS	SOLICITUD COMPLEMENTO INFORMACION	SA	2017-12-26 15:16:59	TICKET FAST S.A.S.
16	115666	0	PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	SEÑALADAS	REQUERIMIENTO INFORMACION OFICIO	SA	2016-12-21 11:59:25	TICKET FAST S.A.S.
16	115666	0	PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	SEÑALADAS	SOLICITUD COMPLEMENTO INFORMACION	SA	2016-12-21 11:59:25	TICKET FAST S.A.S.
16	115666	0	PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	SEÑALADAS	RESPUESTA REQUERIMIENTO OFICIO	SN	2017-01-26 10:51:54	TICKET FAST S.A.S.
17	1441	2	DEMANDA PROTECCION CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	COMUNICACION ACTO ADMINISTRATIVO	SA	2017-01-23 09:40:06	TICKET FAST S.A.S.
17	1441	3	DEMANDA PROTECCION CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	AVISO DE RECEPCION	SN	2017-01-23 12:04:57	TICKET FAST S.A.S.
17	1441	4	DEMANDA PROTECCION CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	MEMORIAL	SN	2017-02-02 12:16:10	TICKET FAST S.A.S.
17	14907	2	DEMANDA PROTECCION CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	COMUNICACION ACTO ADMINISTRATIVO	SA	2017-02-13 08:32:32	TICKET FAST S.A.S.
17	14907	3	DEMANDA PROTECCION CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	AVISO DE RECEPCION	SN	2017-02-13 12:05:22	TICKET FAST S.A.S.
17	14907	4	DEMANDA PROTECCION CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	MEMORIAL	SN	2017-02-21 11:06:25	TICKET FAST S.A.S.
17	12948	0	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	SEÑALADAS	REQUERIMIENTO INFORMACION OFICIO	SA	2017-02-14 15:14:44	TICKET FAST S.A.S.
17	12948	0	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	SEÑALADAS	SOLICITUD COMPLEMENTO INFORMACION	SA	2017-02-14 15:23:08	TICKET FAST S.A.S.
17	12948	0	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	SEÑALADAS	RESPUESTA REQUERIMIENTO OFICIO	SN	2017-02-27 12:11:48	TICKET FAST S.A.S.
17	12948	0	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	SEÑALADAS	COMUNICACION	SN	2017-02-28 10:54:08	TICKET FAST S.A.S.
17	14728	0	DEMANDA PROTECCION CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	COMUNICACION ACTO ADMINISTRATIVO	SA	2017-02-06 09:53:36	TICKET FAST S.A.S.
17	14728	0	DEMANDA PROTECCION CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	MEMORIAL	SN	2017-02-09 16:13:10	TICKET FAST S.A.S.
17	12418	0	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	SEÑALADAS	REQUERIMIENTO INFORMACION OFICIO	SA	2017-03-01 11:31:19	TICKET FAST S.A.S.
17	12418	0	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	SEÑALADAS	SOLICITUD COMPLEMENTO INFORMACION	SA	2017-03-01 11:34:01	TICKET FAST S.A.S.
17	12418	0	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	SEÑALADAS	COMPLEMENTO DE INFORMACION	SN	2017-03-13 13:08:16	TICKET FAST S.A.S.
17	12110	0	REGISTRO DE BASE DE DATOS	DEPOSITO REGISTRO	PRESENTACION	SN	2017-02-13 09:31:11	TICKET FAST S.A.S.
17	12141	0	REGISTRO DE BASE DE DATOS	DEPOSITO REGISTRO	PRESENTACION	SN	2017-03-13 09:09:15	TICKET FAST S.A.S.
17	14011	0	REGISTRO DE BASE DE DATOS	DEPOSITO REGISTRO	PRESENTACION	SN	2017-03-27 12:09:15	TICKET FAST S.A.S.
17	17912	0	REMBOLSO DE INFORMACION	ENVUELO	PRESENTACION	SN	2017-05-29 08:27:30	TICKET FAST S.A.S.
17	17154	0	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	SEÑALADAS	REQUERIMIENTO INFORMACION OFICIO	SA	2017-03-29 17:43:51	TICKET FAST S.A.S.
17	17154	0	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	SEÑALADAS	SOLICITUD COMPLEMENTO INFORMACION	SA	2017-03-29 17:49:57	TICKET FAST S.A.S.
17	17154	0	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	SEÑALADAS	RESPUESTA REQUERIMIENTO OFICIO	SN	2017-04-12 10:36:02	TICKET FAST S.A.S.
17	18716	1	DEMANDA PROTECCION CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	COMUNICACION ACTO ADMINISTRATIVO	SA	2017-04-24 06:53:46	TICKET FAST S.A.S.
17	18716	2	DEMANDA PROTECCION CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	AVISO DE RECEPCION	SN	2017-04-24 16:05:44	TICKET FAST S.A.S.
17	16486	0	DEMANDA PROTECCION CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	COMUNICACION ACTO ADMINISTRATIVO	SA	2017-05-04 07:08:16	TICKET FAST S.A.S.
17	16285	0	DEMANDA PROTECCION CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	AVISO DE RECEPCION	SN	2017-05-06 23:59:16	TICKET FAST S.A.S.
17	14182	0	DEMANDA PROTECCION CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	AVISO DE RECEPCION	SN	2017-05-09 23:53:48	TICKET FAST S.A.S.

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

Imagen. 9 Sistema de Trámites y Gestión Documental de la Superintendencia de Industria y Comercio del 29 de junio de 2017 con el criterio de búsqueda de la Sociedad TICKET FAST S.A.S.

ID	ESTADO	TIP	DESCRIPCION	FECHA	USUARIO
170001	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170002	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170003	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170004	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170005	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170006	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170007	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170008	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170009	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170010	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170011	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170012	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170013	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170014	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170015	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170016	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170017	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170018	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170019	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170020	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170021	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170022	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170023	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170024	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170025	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170026	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170027	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170028	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170029	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170030	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170031	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170032	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170033	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170034	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170035	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170036	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170037	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170038	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170039	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170040	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170041	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170042	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170043	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170044	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170045	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170046	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170047	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170048	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170049	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170050	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170051	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170052	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170053	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170054	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170055	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170056	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170057	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170058	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170059	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170060	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170061	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170062	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170063	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170064	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170065	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170066	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170067	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170068	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170069	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170070	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170071	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170072	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170073	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170074	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170075	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170076	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170077	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170078	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170079	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170080	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170081	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170082	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170083	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170084	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170085	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170086	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170087	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170088	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170089	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170090	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170091	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170092	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170093	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170094	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170095	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170096	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170097	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170098	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170099	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.
170100	1	1	PROTECCION DEL CONSUMIDOR	2017-06-29 10:00:00	TICKETFAST.S.A.S.

Lo anterior, 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, la cual se encuentra prevista para los organizadores y/o promotores del evento así como para las personas naturales o jurídicas que vendan boletería.

DÉCIMO SEXTO: Que dentro de un análisis preliminar de la información y documentación recaudada, esta Dirección evidencia frente a la sociedad **TICKET FAST S.A.S. – TU BOLETA** lo siguiente:

16.1 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 el literal d) del numeral 2.10.1.2 y del numeral 2.10.2 y sus literales 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 sociedad **TICKET FAST S.A.S. – TU BOLETA** identificada con Nit: 900.569.193-0, 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 lo establecido en el literal d) del numeral 2.10.1.2 y del numeral 2.10.2 y sus literales del Capítulo Segundo del Título II 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:

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

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

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.

2.10.1.2 *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).

16.1.1 De acuerdo a lo observado, esta Dirección encuentra una presunta omisión de publicación de la información relacionada con el desarrollo del evento: “SODA STEREO – SÉPTIMO DÍA – NO DESCANSARÉ – CIRQUE DU SOLEIL”, toda vez que teniendo en cuenta las imágenes expuestas de la página web y redes sociales de la sociedad TICKET FAST S.A.S. – TU BOLETA, no habría transmitido a los consumidores la información relacionada con: (i) La cancelación de la función del 7 de septiembre de 2017, (ii) las opciones previstas para el consumidor, las cuales hacen referencia a la habilitación de una nueva función el 5 de septiembre de 2017, el cambio de las boletas para otras fechas del espectáculo y la devolución del dinero, y por último (iii) los procesos de recambio de boletas y/o devolución de dinero en las hipótesis de boletería impresa y no impresa.

16.1.2 De otra parte, esta Dirección evidencia que la investigada presuntamente no informó dentro de los tres (3) días siguientes a la Superintendencia de Industria y Comercio, la novedad referente a la cancelación de la función del 7 de septiembre de 2017 del evento: “SODA STEREO – SÉPTIMO DÍA – NO DESCANSARÉ – CIRQUE DU SOLEIL”, como consecuencia de la visita del Papa Francisco a Bogotá en la misma fecha en un lugar aledaño al sitio en el cual se desarrollará entre el 3 y 23 de septiembre de 2017 este evento.

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

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

continuación:

DOCUMENTO	PRESUNTA NORMA INFRINGIDA	DESCRIPCIÓN
Documento identificado con número de radicado: 17 - 167326- -00000-0000, radicado por la sociedad OCESA COLOMBIA S.A.S. el 12 de junio de 2017. Cuyo asunto o referencia es: "Notificación sobre reubicación y cancelación de presentaciones espectáculo 'Soda Stereo SEPTIMO DÍA - NO DESCANSARÉ - CIRQUE DU SOLEIL' en Bogotá.- Información sobre medidas adoptadas.-"	Numeral 1.3 del artículo 3, los artículos 23 y 29 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo establecido en el literal d) del numeral 2.10.1.2 y del numeral 2.10.2 y sus literales del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.	Mediante esta comunicación la sociedad OCESA COLOMBIA S.A.S informa la cancelación de la función del 7 de junio de 2017 con motivo de la visita del Papa Francisco en el Parque Simón Bolívar, aledaño al lugar donde se realizará del 3 al 23 de septiembre el evento: "SODA STEREO - SÉPTIMO DÍA - NO DESCANSARÉ - CIRQUE DU SOLEIL", y las opciones que se han habilitado para los consumidores, así como el proceso de recambio y/o devolución de boletería en las hipótesis de impresión y no impresión de la boletería.
Medio óptico (CD) No. uno (1)	Numeral 1.3 del artículo 3, los artículos 23 y 29 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo establecido en el literal d) del numeral 2.10.1.2 y del numeral 2.10.2 y sus literales del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.	Visita administrativa practicada el 22 de junio a la página web y redes sociales de "TU BOLETA" en lo relacionado con el evento: : "SODA STEREO - SÉPTIMO DÍA - NO DESCANSARÉ - CIRQUE DU SOLEIL"
Medio óptico (CD) No. dos (2)	Numeral 1.3 del artículo 3, los artículos 23 y 29 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo establecido en el literal d) del numeral 2.10.1.2 y del numeral 2.10.2 y sus literales del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.	Visita administrativa practicada el 23 de junio a la página web y redes sociales de "TU BOLETA" en lo relacionado con el evento: : "SODA STEREO - SÉPTIMO DÍA - NO DESCANSARÉ - CIRQUE DU SOLEIL"
Medio óptico (CD) No. tres (3)	Numeral 1.3 del artículo 3, los artículos 23 y 29 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo establecido en el literal d) del numeral 2.10.1.2 y del numeral 2.10.2 y sus literales del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.	Visita administrativa practicada el 27 de junio a la página web y redes sociales de "TU BOLETA" en lo relacionado con el evento: : "SODA STEREO - SÉPTIMO DÍA - NO DESCANSARÉ - CIRQUE DU SOLEIL"
Medio óptico (CD) No. cuatro (4)	Numeral 1.3 del artículo 3, los artículos 23 y 29 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo establecido en el literal d) del numeral 2.10.1.2 y del numeral 2.10.2 y sus literales del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.	Visita administrativa practicada el 30 de junio a la página web y redes sociales de "TU BOLETA" en lo relacionado con el evento: : "SODA STEREO - SÉPTIMO DÍA - NO DESCANSARÉ - CIRQUE DU SOLEIL"
Impresión del Sistema de Trámites de esta Entidad con el criterio de búsqueda relacionado con los datos de la Sociedad TICKET FAST S.A.S., y su número de Nit: 900.569.193-0 del 29 de junio de 2017.	Numeral 2.10.2 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 la cancelación de la función del 7 de septiembre de 2017 del evento: "SODA STEREO - SÉPTIMO DÍA - NO DESCANSARÉ - CIRQUE DU SOLEIL", como consecuencia de la visita del Papa Francisco a Bogotá en la misma fecha en un

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

		lugar aledaño al sitio en el cual se desarrollará entre el 3 y 23 de septiembre de 2017 este evento.
--	--	--

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

17.1 Documento identificado con número de radicado: 17 – 167326- -00000-0000, radicado por la sociedad OCESA COLOMBIA S.A.S. del 12 de junio de 2017. Cuyo asunto o referencia es: “Notificación sobre reubicación y cancelación de presentaciones espectáculo ‘Soda Stereo SEPTIMO DÍA – NO DESCANSARÉ – CIRQUE DU SOLEIL’ en Bogotá.- Información sobre medidas adoptadas”. Obrante a seis (6) folios.

17.2 Visita de inspección practicada por esta Dirección el 22 de junio a la página web y redes sociales de “TU BOLETA” en lo relacionado con el evento: “SODA STEREO – SÉPTIMO DÍA – NO DESCANSARÉ – CIRQUE DU SOLEIL”.

17.3 Visita de inspección practicada por esta Dirección el 23 de junio a la página web y redes sociales de “TU BOLETA” en lo relacionado con el evento: “SODA STEREO – SÉPTIMO DÍA – NO DESCANSARÉ – CIRQUE DU SOLEIL”.

17.4 Visita de inspección practicada por esta Dirección el 27 de junio a la página web y redes sociales de “TU BOLETA” en lo relacionado con el evento: “SODA STEREO – SÉPTIMO DÍA – NO DESCANSARÉ – CIRQUE DU SOLEIL”.

17.5 Visita de inspección practicada por esta Dirección el 30 de junio a la página web y redes sociales de “TU BOLETA” en lo relacionado con el evento: “SODA STEREO – SÉPTIMO DÍA – NO DESCANSARÉ – CIRQUE DU SOLEIL”.

17.6 Impresión del Sistema de Trámites de esta Entidad con el criterio de búsqueda relacionado con los datos de la Sociedad TICKET FAST S.A.S., y su número de Nit: 900.569.193-0 del 29 de junio de 2017. Obrante a catorce (14) folios.

DÉCIMO OCTAVO: Que en aplicación del artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, esta Dirección encuentra mérito para formular cargos contra la sociedad **TICKET FAST S.A.S. – TU BOLETA** identificada con Nit: 900.569.193-0, 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, en concordancia con lo establecido en el literal d) del numeral 2.10.1.2 y del numeral 2.10.2 y sus literales del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

DÉCIMO NOVENO: 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 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.

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

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 de los consumidores a recibir información, 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 quienes adquirieron boletas para la función del 7 de septiembre de 2017 del evento: “SODA STEREO – SÉPTIMO DÍA – NO DESCANSARÉ – CIRQUE DU SOLEIL”, de conocer: (i) La cancelación de la función del 7 de septiembre de 2017, (ii) las opciones previstas para el consumidor, las cuales hacen referencia a la habilitación de una nueva función el 5 de septiembre de 2017, el cambio de las boletas para otras fechas del espectáculo y la devolución del dinero, y por último (iii) los procesos de recambio de boletas y/o devolución de dinero en las hipótesis de boletería impresa y no impresa, y dado que en la comunicación radicada ante la Superintendencia de Industria y Comercio por parte de la sociedad OCESA COLOMBIA S.A.S. del 12 de junio de 2017. Cuyo asunto o referencia es: “Notificación sobre reubicación y cancelación de presentaciones espectáculo ‘Soda Stereo SEPTIMO DÍA – NO DESCANSARÉ – CIRQUE DU SOLEIL’ en Bogotá.- Información sobre medidas adoptadas”, en la cual en el acápite referente a “Opciones”, el literal c) menciona:

“c) Si el cliente definitivamente no puede acogerse a ninguna de las anteriores opciones se le brindará la opción de devolución de dinero del valor de la entrada (**no incluye valor del servicio**)”. (Subrayas y énfasis fuera del texto original).

Lo cual es reiterado en el acápite denominado “Si la boleta aún no está impresa”, el literal F) dispone que:

“1. Si la boleta se adquirió a través de los canales Tu Boleta, se devolverá el valor de la entrada, **sin incluir el valor del servicio de Tu Boleta cancelado por concepto de adquisición de la boletería**. La solicitud de devolución se podrá realizar a partir del 9 de junio de 2017 hasta el 7 de septiembre de 2017(...)”. (Subrayas y énfasis fuera del texto original).

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

Es decir que, en la hipótesis en la cual el consumidor opte por la devolución del dinero le será cobrado el valor del servicio, lo cual conllevaría a que al consumidor le fueran trasladadas las consecuencias de una contingencia que no corresponde a su margen de influencia, lo cual resultaría desproporcionado dada la asimetría característica de la relación de consumo, la cual se acentúa en este caso al tratarse de una función de un evento del cual se reporta un total de 4.906 boletas vendidas y 1.454 consumidores⁴, de los cuales de acuerdo a lo informado el 23 de junio por parte de la sociedad OCESA COLOMBIA S.A.S. solo han sido informados 29 consumidores, es por ello que 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 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 esta Superintendencia debe adoptar medidas pertinentes y conducentes a evitar que les sea causado un perjuicio a los consumidores que adquirieron boletas para la función del 7 de septiembre de 2017 del evento: “SODA STEREO – SÉPTIMO DÍA – NO DESCANSARÉ – CIRQUE DU SOLEIL”, y que deseen obtener la devolución del dinero pagado, sin que les sea cobrado un servicio de boletería por una causa no atribuible a la relación de consumo, y que indefectiblemente implicaría un perjuicio económico, no les sea cobrada dicha comisión o valor del servicio y no les sea aplicado o retenido ningún descuento o retención de dineros por ningún concepto.

Por consiguiente, esta Dirección **ORDENA** a la sociedad **TICKET FAST S.A.S. – TU BOLETA** identificada con Nit: 900.569.193-0, lo siguiente:

1. **DEVOLVER** a los consumidores, que así lo deseen, el dinero pagado por concepto de boletas o entradas adquiridas para la función del 7 de septiembre de 2017 del evento: “SODA STEREO – SÉPTIMO DÍA – NO DESCANSARÉ – CIRQUE DU SOLEIL”, **sin cobrar y/o descontar el valor del servicio o comisión de boletería, y no aplicar o retener dineros por ningún concepto a los consumidores.**
2. **INFORMAR** a los consumidores de forma **visible, clara y legible**: (i) La cancelación de la función del 7 de septiembre de 2017, (ii) las opciones previstas para el consumidor, las cuales hacen referencia a la habilitación de una nueva función el 5 de septiembre de 2017, el cambio de las boletas para otras fechas del espectáculo y la devolución del dinero, y por último (iii) los procesos de recambio de boletas y/o devolución de dinero en las hipótesis de boletería impresa y no impresa, a través de los siguientes medios:
 - a) En la página de inicio del sitio web www.tuboleta.com.
 - b) El micro sitio o enlace del evento “SODA STEREO – SÉPTIMO DÍA – NO DESCANSARÉ – CIRQUE DU SOLEIL”
<http://vive.tuboleta.com/shows/show.aspx?sh=UCIRSODA17>

⁴ Cifras reportadas por la sociedad Ticket Fast S.A.S mediante comunicación identificada con número de radicación del 23 de junio de 2017. 17 – 162844- -00005-0000.

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

- c) En todas las redes sociales de “TU BOLETA”.
- d) En todas las oficinas físicas o puntos de atención “TU BOLETA”.

Esta divulgación, **es una obligación adicional** al contacto directo anunciado en el plan de comunicación informado por la sociedad OCESA COLOMBIA S.A.S., mediante la comunicación del 12 de junio de 2017.

- 3. NO IMPONER EL TRÁMITE DE UNA PQR, EL BUEN ESTADO DE LAS BOLETAS NI NINGÚN REQUISITO ADICIONAL** a los consumidores que opten por la devolución el dinero pagado por concepto de boletas o entradas adquiridas para la función del 7 de septiembre de 2017 del evento: “SODA STEREO – SÉPTIMO DÍA – NO DESCANSARÉ – CIRQUE DU SOLEIL”.

Respecto al primer numeral, la sociedad **TICKET FAST S.A.S. – TU BOLETA** identificada con Nit: 900.569.193-0 deberá acreditar de forma mensual desde el 7 de julio de 2017 hasta el 7 de diciembre de 2017 el número de devoluciones de dinero y recambios de boletería que sean realizadas por dichos conceptos, sin perjuicio que los consumidores puedan solicitar el recambio de la boletería hasta antes del 23 de septiembre de 2017, en atención a que las funciones del evento: “SODA STEREO – SÉPTIMO DÍA – NO DESCANSARÉ – CIRQUE DU SOLEIL” se realizarán desde el 3 de septiembre de 2017 hasta el 23 de septiembre de 2017, y en relación con el ejercicio de la opción de devolución del dinero, pueda ser efectuada con posterioridad a la fecha de la función del 7 de septiembre de 2017, sin que dicho derecho pueda ser ejercido con posterioridad al 1° de diciembre de 2017. Para la acreditación de este numeral, deberá discriminar el número de consumidores, monto pagado, monto devuelto y total de dinero devuelto expresado en pesos colombianos en formato electrónico .XLS en medio óptico (CD) adjunto, acompañado de una certificación suscrita por el revisor fiscal y el representante legal de la sociedad.

La sociedad **TICKET FAST S.A.S. – TU BOLETA** identificada con Nit: 900.569.193-0, deberá acreditar el cumplimiento del segundo numeral de esta orden administrativa dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo.

La sociedad **TICKET FAST S.A.S. – TU BOLETA** identificada con Nit: 900.569.193-0 deberá dar cumplimiento a la orden contenida en el numeral tercero del presente acto administrativo desde su notificación hasta el 7 de diciembre de 2017.

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 sociedad **TICKET FAST S.A.S. – TU BOLETA** identificada con Nit: 900.569.193-0, 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, en concordancia con lo establecido en el literal d) del numeral 2.10.1.2 y del numeral 2.10.2 y sus literales del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

ARTÍCULO SEGUNDO: Conceder a la sociedad **TICKET FAST S.A.S. – TU BOLETA** identificada con Nit: 900.569.193-0, 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

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

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.

ARTÍCULO TERCERO: ORDENAR a la sociedad **TICKET FAST S.A.S. – TU BOLETA** identificada con Nit: 900.569.193-0, lo siguiente:

1. **DEVOLVER** a los consumidores, que así lo deseen, el dinero pagado por concepto de boletas o entradas adquiridas para la función del 7 de septiembre de 2017 del evento: “SODA STEREO – SÉPTIMO DÍA – NO DESCANSARÉ – CIRQUE DU SOLEIL”, sin cobrar y/o descontar el valor del servicio o comisión de boletería, y no aplicar o retener dineros por ningún concepto a los consumidores.
2. **INFORMAR** a los consumidores de forma **visible, clara y legible**: (i) La cancelación de la función del 7 de septiembre de 2017, (ii) las opciones previstas para el consumidor, las cuales hacen referencia a la habilitación de una nueva función el 5 de septiembre de 2017, el cambio de las boletas para otras fechas del espectáculo y la devolución del dinero, y por último (iii) los procesos de recambio de boletas y/o devolución de dinero en las hipótesis de boletería impresa y no impresa, a través de los siguientes medios:
 - e) En la página de inicio del sitio web www.tuboleta.com.
 - f) El micro sitio o enlace del evento “SODA STEREO – SÉPTIMO DÍA – NO DESCANSARÉ – CIRQUE DU SOLEIL”
<http://vive.tuboleta.com/shows/show.aspx?sh=UCIRSODA17>
 - g) En todas las redes sociales de “TU BOLETA”.
 - h) En todas las oficinas o puntos de atención “TU BOLETA”.

Esta divulgación, **es una obligación adicional** al contacto directo anunciado en el plan de comunicación informado por la sociedad OCESA COLOMBIA S.A.S., mediante la comunicación del 12 de junio de 2017.

La sociedad **TICKET FAST S.A.S. – TU BOLETA** identificada con Nit: 900.569.193-0, deberá acreditar el cumplimiento de numeral 2 de esta orden administrativa dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo.

Respecto al numeral 1, la sociedad **TICKET FAST S.A.S. – TU BOLETA** identificada con Nit: 900.569.193-0 deberá acreditar de forma mensual desde el 7 de julio de 2017 hasta el 7 de diciembre de 2017 el número de devoluciones de dinero y recambios de boletería, discriminando el número de consumidores, monto pagado, monto devuelto y total de dinero devuelto expresado en pesos colombianos en formato electrónico .XLS en medio óptico (CD) adjunto, acompañado de una certificación del revisor fiscal de la sociedad.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución a la sociedad **TICKET FAST S.A.S. – TU BOLETA** identificada con Nit: 900.569.193-0, 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.

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

ARTÍCULO QUINTO: COMUNICAR el contenido de esta resolución a la sociedad **OCESA COLOMBIA S.A.S** identificada con Nit: 900.366.788-0, en su condición de organizador y/o promotor del evento “SODA STEREO – SÉPTIMO DÍA – NO DESCANSARÉ – CIRQUE DU SOLEIL”.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C., 05 JUL 2017

La Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor,


MARÍA JOSÉ LAMUS BECERRA

NOTIFICACIÓN:

Sociedad: TICKET FAST S.A.S.
Identificación Nit: 900.569.193-0.
Dirección: Carrera 10 No. 24 – 55. Piso 5.
Ciudad: Bogotá D.C.
Correo electrónico: victoria.bonilla@tuboleta.com

COMUNICACIÓN:

Sociedad: OCESA COLOMBIA S.A.S
Identificación Nit: 900.366.788-0.
Dirección: Avenida 19 No. 118 – 95. Oficina 501.
Ciudad: Bogotá D.C.
Correo electrónico: notificacionesocesacolombia@cie.ocesa.mx