



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
 SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
 RESOLUCIÓN NÚMERO 39351 DE 2017

(05 JUL 2017)

“Por la cual 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 por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011, el numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, los numerales 22, 62 y 63 del artículo 1 y los numerales 1 y 10 del artículo 12 del Decreto 4886 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 adicione 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 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:

“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.

"Por la cual se imparte una orden administrativa".

(...)

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 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.

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 imparte una orden administrativa".

- 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).

NOVENO: Que mediante comunicación identificada con número de radicación: 17 – 167326 del 12 de junio de 2017, la sociedad OCESA COLOMBIA S.A.S identificada con Nit: 900.366.788-0, en su 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.

“Por la cual se imparte una orden administrativa”.

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:

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 por 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

² Identificado con número de radicado: 17 – 162844.

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

“Por la cual se imparte una orden administrativa”.

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 la sociedad OCESA COLOMBIA S.A.S., evidenciando lo siguiente:

Imagen 1. Página OCESA. 22, 23, 27 y 30 de junio de 2017.

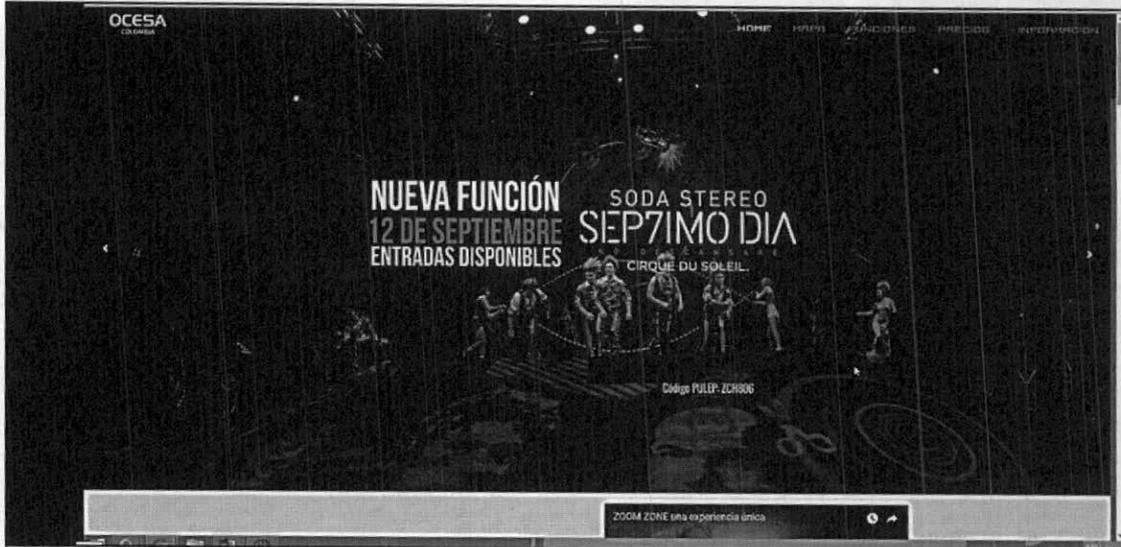
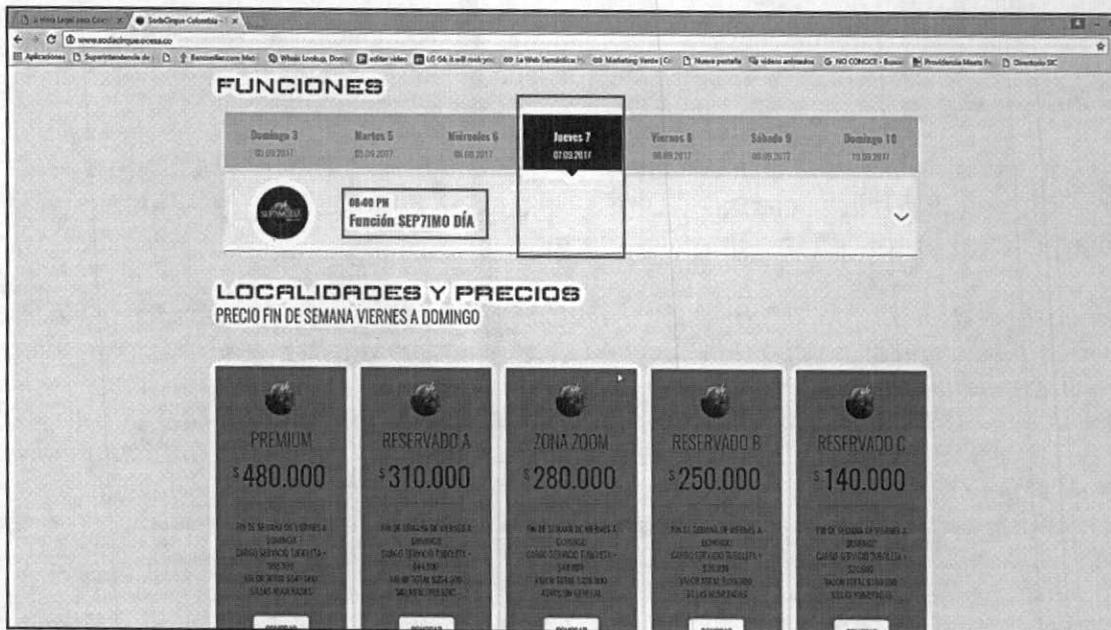


Imagen 2. Página OCESA 22, 23, 27 y 30 de junio de 2017.



De Lo anterior, se evidencia que al parecer, la sociedad OCESA COLOMBIA S.A.S no informa a los consumidores que la función del 7 de septiembre de 2017 se canceló con motivo de la visita del Papa Francisco en el Parque Simón Bolívar y las opciones que para hacer frente a dicha novedad ha dispuesto la sociedad OCESA COLOMBIA S.A.S., las cuales son: (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

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 imparte una orden administrativa”.

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.

Lo anterior se corrobora con la información que sobre el evento: “SODA STEREO – SÉPTIMO DÍA – NO DESCANSARÉ – CIRQUE DU SOLEIL” obra en las redes sociales de la sociedad OCESA COLOMBIA S.A.S:

Imagen 3. Página oficial de Twitter de “OCESA”. Junio de 2017.



Imagen 4. Página oficial de Facebook de “OCESA COLOMBIA”. Junio de 2017.



Imagen 5. Página oficial de Facebook de “OCESA COLOMBIA”. Junio de 2017.



“Por la cual se imparte una orden administrativa”.

En esta visita administrativa se evidenció que al parecer, una consumidora expone su inconformidad por la cancelación de la función del 7 de septiembre de 2017, aduciendo además que no ha podido realizar el proceso de cambio de la boleta, siendo oportuno indicar que dicho mensaje fue igualmente adjunto a la comunicación del 23 de junio de 2017, en el anexo No. 9 del medio óptico (CD) allegado:

“Ustedes cambiaron la fecha de la función del 7 de septiembre del circo del sol y no respetan las condiciones de la compra inicial. Tampoco se puede hacer el cambio por teléfono, me mandaron a un punto de venta y tampoco. De verdad es el colmo que ustedes no respeten al cliente”.

Frente a lo cual OCESA COLOMBIA S.A.S. manifestó lo siguiente:

“(…) Por favor envíanos tus datos de contacto vía Inbox para hacerte llegar las instrucciones pertinentes. Quedamos pendientes!”.

Lo anterior corroboraría que las opciones habilitadas por parte de OCESA COLOMBIA S.A.S en su condición de organizador y/o promotor del evento no han sido informadas a los consumidores, lo cual implicaría una acentuación de la asimetría característica de la relación de consumo, toda vez que en el caso que se ilustra, la consumidora tuvo que escribir en la página oficial de Facebook de la mencionada sociedad y además debe enviar un mensaje interno para poder ejercer sus derechos como consumidora los cuales consisten en el conocimiento de las opciones con las cuenta ante la cancelación de la función del 7 de septiembre de 2017.

Esto, implicaría un traslado injustificado de las consecuencias de la cancelación de la función a los consumidores, en cuyo grupo muchos pueden no conocer a la fecha la eventualidad planteada con ocasión de la visita del Papa Francisco a Bogotá en la misma fecha y en un lugar aledaño al cual se realizará entre el 3 y 23 de septiembre el evento: “SODA STEREO – SÉPTIMO DÍA – NO DESCANSARÉ – CIRQUE DU SOLEIL”.

DÉCIMO SEGUNDO: Que mediante comunicación del 23 de junio de 2017⁴ la sociedad TICKET FAST S.A.S. – TU BOLETA, identificada con Nit: 900.569.193-0, informó lo siguiente:

Total boletas compradas	4.906
Total consumidores	1.454
Total vendido en pesos colombianos	\$1.177.420.000,00

“De acuerdo a lo anterior, certifico que:

- El número total de consumidores que compraron boletas para esta función fue de 1.454 personas.
- Se vendieron boletas en las siguientes localidades:
 - o PREMIUM.
 - o RESERVADO A.
 - o ZOOMZONE.
 - o RESERVADO B.
 - o RESERVADO C.
- El número total de boletas compradas para las 5 localidades habilitadas, fue de 4.906”.

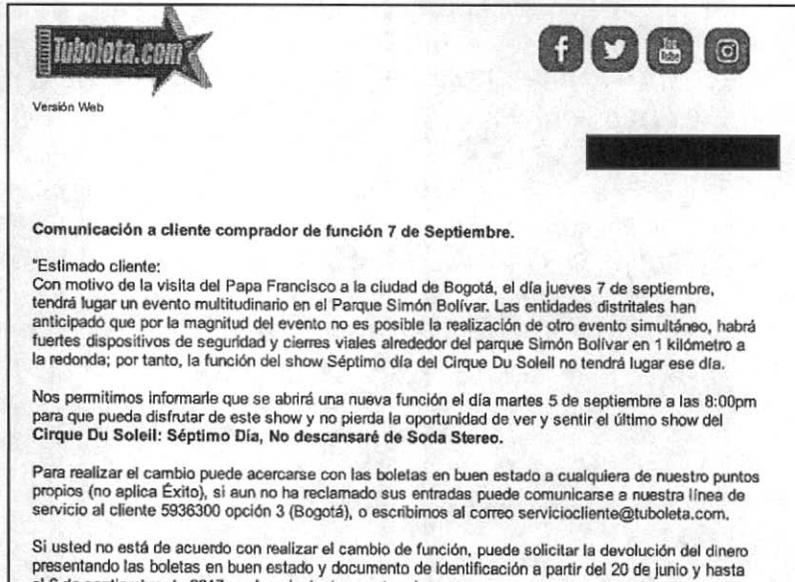
DÉCIMO TERCERO: Que en la comunicación del 23 de junio de 2017⁵, la cual corresponde a la respuesta de un requerimiento de información formulado por la Superintendencia de Industria y Comercio el 22 de junio de 2017, la sociedad OCESA COLOMBIA S.A.S. adjuntó a través de un (1) medio óptico (CD), el anexo denominado: Anexo 6. Modelo comunicado enviado a consumidores (964828Xbaa8b7). PDF, cuyo contenido es el siguiente:

⁴ Identificada con número de radicado: 17 – 162844- -00005-0000.

⁵ identificada con número de radicado. 17 – 167326- -00003-0000.

“Por la cual se imparte una orden administrativa”.

Imagen 6. Modelo comunicado enviado a los consumidores.



Versión Web

Comunicación a cliente comprador de función 7 de Septiembre.

“Estimado cliente:

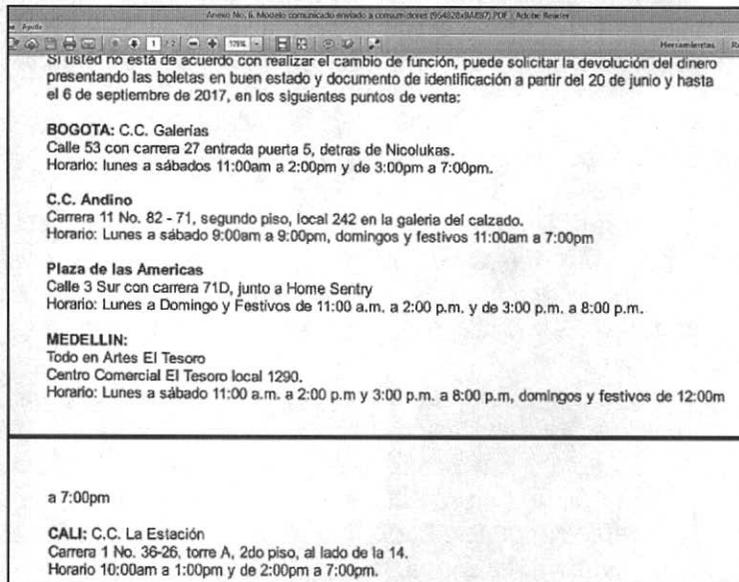
Con motivo de la visita del Papa Francisco a la ciudad de Bogotá, el día jueves 7 de septiembre, tendrá lugar un evento multitudinario en el Parque Simón Bolívar. Las entidades distritales han anticipado que por la magnitud del evento no es posible la realización de otro evento simultáneo, habrá fuertes dispositivos de seguridad y cierres viales alrededor del parque Simón Bolívar en 1 kilómetro a la redonda; por tanto, la función del show Séptimo día del Cirque Du Soleil no tendrá lugar ese día.

Nos permitimos informarle que se abrirá una nueva función el día martes 5 de septiembre a las 8:00pm para que pueda disfrutar de este show y no pierda la oportunidad de ver y sentir el último show del Cirque Du Soleil: Séptimo Día, No descansaré de Soda Stereo.

Para realizar el cambio puede acercarse con las boletas en buen estado a cualquiera de nuestros puntos propios (no aplica Éxito), si aun no ha reclamado sus entradas puede comunicarse a nuestra línea de servicio al cliente 5936300 opción 3 (Bogotá), o escribimos al correo serviciocliente@tuboleta.com.

Si usted no está de acuerdo con realizar el cambio de función, puede solicitar la devolución del dinero presentando las boletas en buen estado y documento de identificación a partir del 20 de junio y hasta el 6 de septiembre de 2017.

Imagen 7. Modelo comunicado enviado a los consumidores.



Si usted no está de acuerdo con realizar el cambio de función, puede solicitar la devolución del dinero presentando las boletas en buen estado y documento de identificación a partir del 20 de junio y hasta el 6 de septiembre de 2017, en los siguientes puntos de venta:

BOGOTÁ: C.C. Galerías
Calle 53 con carrera 27 entrada puerta 5, detrás de Nicolukas.
Horario: lunes a sábados 11:00am a 2:00pm y de 3:00pm a 7:00pm.

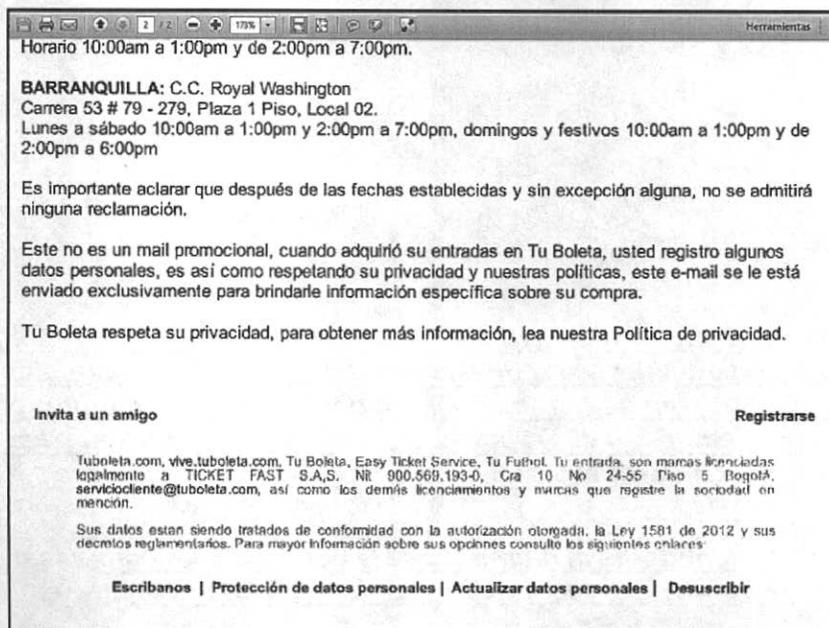
C.C. Andino
Carrera 11 No. 82 - 71, segundo piso, local 242 en la galería del calzado.
Horario: Lunes a sábado 9:00am a 9:00pm, domingos y festivos 11:00am a 7:00pm

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.

MEDELLIN:
Todo en Artes El Tesoro
Centro Comercial El Tesoro local 1290.
Horario: Lunes a sábado 11:00 a.m. a 2:00 p.m y 3:00 p.m. a 8:00 p.m, domingos y festivos de 12:00m a 7:00pm

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

Imagen 8. Modelo comunicado enviado a los consumidores.



Horario 10:00am a 1:00pm y de 2:00pm a 7:00pm.

BARRANQUILLA: C.C. Royal Washington
Carrera 53 # 79 - 279, Plaza 1 Piso, Local 02.
Lunes a sábado 10:00am a 1:00pm y 2:00pm a 7:00pm, domingos y festivos 10:00am a 1:00pm y de 2:00pm a 6:00pm

Es importante aclarar que después de las fechas establecidas y sin excepción alguna, no se admitirá ninguna reclamación.

Este no es un mail promocional, cuando adquirió su entradas en Tu Boleta, usted registro algunos datos personales, es así como respetando su privacidad y nuestras políticas, este e-mail se le está enviado exclusivamente para brindarle información específica sobre su compra.

Tu Boleta respeta su privacidad, para obtener más información, lea nuestra Política de privacidad.

[Invita a un amigo](#) [Registrarse](#)

Tuboleta.com, vive.tuboleta.com, Tu Boleta, Easy Ticket Service, Tu Fútbol, Tu entrada, son marcas licenciadas legalmente a TICKET FAST S.A.S. NIT 900.569.193-0, Cra 10 No. 24-55 Piso 5 Bogotá, serviciocliente@tuboleta.com, así como los demás licenciamientos y marcas que registre la sociedad en mención.

Sus datos están siendo tratados de conformidad con la autorización otorgada, la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. Para mayor información sobre sus opciones consulte los siguientes enlaces

[Escribanos](#) | [Protección de datos personales](#) | [Actualizar datos personales](#) | [Desuscribir](#)

"Por la cual se imparte una orden administrativa".

DÉCIMO CUARTO: Que en la comunicación del 12 de junio de 2017, mediante la cual OCESA COLOMBIA S.A.S. en su condición de organizador y/o promotor del evento, y puso en conocimiento de esta Superintendencia la cancelación de la función del 7 de septiembre de 2017 del evento: "SODA STEREO – SÉPTIMO DÍA – NO DESCANSARÉ – CIRQUE DU SOLEIL", las opciones dispuestas para el consumidor y el siguiente plan de comunicación:

"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:

d. 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.

e. 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.

f. 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".

(...)

- **Plan de comunicación**

Las opciones anteriormente mencionadas serán ofrecidas y notificadas a los consumidores por los siguientes medios.

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 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"

b. Envío de comunicaciones por correo electrónico, a las direcciones electrónicas registradas por los consumidores al momento de la compra. Esta comunicación se remitirá a los compradores de boletas para la función del Espectáculo del 7 de septiembre de 2017 a las 8:00 PM.

“Por la cual se imparte una orden administrativa”.

c. Se realizarán llamadas telefónicas a los clientes que no dejaron dirección de correo electrónico al momento de la compra y de quienes se disponga de dicha información.

d. Se dispondrá de las redes sociales de OCESA para responder a las inquietudes y orientar a los compradores.

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.

“Por la cual se imparte una orden administrativa”.

F) En el caso en que el consumidor opte por la devolución del dinero se procederá de la siguiente manera:

1. Si la boleta se adquirió a través de los canales de venta 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**, según las políticas generales de Tu Boleta. En los siguientes puntos:

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”.

Para la devolución del dinero se debe tener en cuenta que después del plazo establecido, no se admitirá ninguna reclamación. No obstante, si el día de la función del Espectáculo, y antes de la hora indicada del mismo, la persona se presenta en el lugar de celebración, sin haber realizado cambio alguno y no está de acuerdo con las nuevas ubicaciones que se le ofrezcan en ese momento, y para lo cual se tendrá disponibilidad de boletas de las mismas características, tal y como se especificará adelante, **se podrá solicitar la devolución del dinero para lo cual se registrará el caso como un PQR y se realizará la devolución del dinero de conformidad con las políticas de Tu Boleta.**

2. Si la compra de la boleta fue realizada mediante pago TARJETA DE CRÉDITO y el cliente hubiese reclamado las entradas, deberá acercarse a un punto de Tu Boleta de los anteriormente relacionados, **y entregar las boletas en buen estado**, reclamando además un recibo de entrega Posteriormente el área de servicio al cliente de Tu Boleta iniciará el procedimiento para devolver el dinero directamente a la tarjeta de crédito con la que se realizó la compra.

3. Si la compra de boletas fue realizada mediante pago TARJETA DE CRÉDITO y el cliente NO ha reclamado su entrada, deberá contactar a la línea de servicio al cliente de Tu Boleta 5936300 en Bogotá #593 desde un celular a Nivel Nacional, o al correo electrónico servicioalcliente@tuboleta.com, y registrar el caso e iniciar el proceso de devolución directamente a la tarjeta con la que se realizó la compra.

4. Si el cliente adquirió la boletería en otra ciudad en la cual no estén habilitados puntos para la devolución del dinero, se podrá realizar el trámite a través de la línea de servicio al cliente Tu Boleta antes indicada, registrar el caso y el área de servicio al cliente iniciará el proceso respectivo”. (Subrayas y énfasis fuera del texto original).

DÉCIMO QUINTO: Que de acuerdo a lo previamente expuesto, es evidente que la comunicación enviada a los consumidores no coincide con el contenido de la comunicación radicada en esta Entidad

“Por la cual se imparte una orden administrativa”.

por parte de la sociedad OCESA COLOMBIA S.A.S., en la cual informa el proceso de devolución de dinero en las diferentes hipótesis de reclamación o no de la boleta, y las opciones con las cuales cuenta el consumidor, que son tres (3): (i) Habilitación de una nueva función el 5 de septiembre de 2017, (ii) el cambio de las boletas para otras fechas del espectáculo y (iii) la devolución del dinero, siendo omitida la segunda opción en el modelo de comunicación enviado a los consumidores llegado por la mencionada sociedad. Este hecho, omite que la información es un presupuesto esencial para el ejercicio al derecho de libre elección que tienen todos los consumidores, el cual para el caso concreto se materializa en que el público que ha adquirido la boleta para el 7 de septiembre de 2017, decida si acude a la función del 5 de septiembre de 2017 o en otras fechas previstas entre el 3 y 23 de septiembre de 2017, o la devolución del dinero.

Por lo tanto, de acuerdo a lo expuesto, la información brindada al consumidor es insuficiente en relación con las opciones y el proceso de devolución del dinero de las entradas en caso que el consumidor escoja dicha opción por la cancelación de la función del 7 de septiembre de 2017 del evento: “SODA STEREO – SÉPTIMO DÍA – NO DESCANSARÉ – CIRQUE DU SOLEIL”, es así como esta Dirección evidencia que los criterios que debe reunir toda información brindada al consumidor por disposición del artículo 23 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011): Claridad, veracidad, suficiencia, oportunidad, verificabilidad, comprensibilidad, precisión e idoneidad no son reunidos en dicha comunicación.

DÉCIMO SEXTO: Que en el mencionado medio óptico allegado con la comunicación del 23 de junio de 2017 por la sociedad OCESA COLOMBIA S.A.S., en su condición de organizador y/o promotor del evento: “SODA STEREO – SÉPTIMO DÍA – NO DESCANSARÉ – CIRQUE DU SOLEIL”, adjunta como anexo No. 7 el documento en formato .XLS “*Reporte Comunicado Circo del Sol. mailing*”, el cual refiere a los correos electrónicos enviados a los consumidores, cuya conclusión es la siguiente:

Tipo	Cantidad
Correos Enviado	1.446
Aperturas Únicas	755
No aperturas	656
Rebotes	35

DÉCIMO SÉPTIMO: Que en el mencionado medio óptico allegado con la comunicación del 23 de junio de 2017 por la sociedad OCESA COLOMBIA S.A.S., en su condición de organizador y/o promotor del evento: “SODA STEREO – SÉPTIMO DÍA – NO DESCANSARÉ – CIRQUE DU SOLEIL”, adjunta como anexo No. 8 el documento en formato .XLS “*Base llamadas efectivas. Circo del Sol*”, el cual refiere a las llamadas telefónicas realizadas a los consumidores, cuya conclusión son 29 llamadas, con la “*Gestión: Informado*”.

DÉCIMO OCTAVO: Que lo anterior, evidencia que la estrategia de comunicación referente al contacto directo con los consumidores a través del envío de correos electrónicos y llamadas a los consumidores que adquirieron entradas para la función del 7 de septiembre de 2017 es ineficaz y no conducente para lograr que todos los consumidores conozcan la novedad que presentó el evento ya que de los 1.446 correos enviados no se han abierto 656 y han rebotado 35, y tan solo 29 llamadas telefónicas han sido gestionadas.

DÉCIMO NOVENO: Que en desarrollo de las facultades administrativas otorgadas a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, como es el numeral 9 del artículo 59 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), cuyo texto establece que:

“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

“Por la cual se imparte una orden administrativa”.

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 en cumplimiento del deber de protección y garantía de los derechos de los consumidores, resulta necesario señalar que respecto a posibles infracciones relacionadas con los derechos a recibir información y a elegir libremente los bienes y servicios que requieran los consumidores, 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 de los 1.454 consumidores al 23 de junio de 2017 solamente se han gestionado 108, y que de las 4.906 boletas vendidas solamente se han gestionado 335, aunado a lo evidenciado en las visitas de inspección practicadas el 22, 23, 27 y 30 de junio de 2017 a la página web y redes sociales de la sociedad OCESA COLOMBIA S.A.S., las cuales acreditan que la novedad del evento para la función del 7 de septiembre no ha sido transmitida a través de la página web y redes sociales de la sociedad OCESA COLOMBIA S.A.S., a lo cual se suma que el plan de comunicación comunicado a esta Entidad mediante la citada comunicación del 12 de junio de 2017, no es eficaz en relación con la estrategia de contacto directo, y que la ayuda brindada a través de la página oficial de OCESA COLOMBIA S.A.S. de la red social Facebook no es suficiente e implica una carga adicional para el consumidor, acentuando así la asimetría de la información brindada al consumidor, quien solamente puede escoger una opción entre el 9 de junio de 2017 al 7 de septiembre de 2017 y que a la fecha, las cifras aportadas arrojan que un gran número de asistentes a la función del 7 de septiembre de 2017 desconocen que ésta fue cancelada, las opciones con las cuales cuentan y el procedimiento para obtener la devolución del dinero, el cual prevé como condiciones. (i) El buen estado de las boletas y. (ii) Que en caso de optar por la devolución del dinero, dicha solicitud formulada por los consumidores se tramitará como una PQR, esta Superintendencia debe adoptar medidas contundentes, 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”, para que conozcan la novedad, las opciones de las cuales disponen, y en el caso de los consumidores que deseen obtener la devolución de su dinero, no les sean impuestos obstáculos para el pleno ejercicio de su derecho.

Por consiguiente, esta Dirección **ORDENA** a la sociedad **OCESA COLOMBIA S.A.S** identificada con Nit: 900.366.788-0, lo siguiente:

1. **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, y el procedimiento para la devolución del dinero de las boletería , a través de los medios que se enuncian a continuación:
 - a) En la página de inicio del sitio web www.ocesa.co/
 - b) En todas las redes sociales de OCESA COLOMBIA.

“Por la cual se imparte una orden administrativa”.

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.

2. **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”.
3. **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.**

La sociedad **OCESA COLOMBIA S.A.S** identificada con Nit: 900.366.788-0, deberá acreditar el cumplimiento del primer y segundo numeral de esta orden administrativa dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo.

Respecto al tercer numeral, la sociedad **OCESA COLOMBIA S.A.S** identificada con Nit: 900.366.788-0 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.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ORDENAR a la sociedad **OCESA COLOMBIA S.A.S** identificada con Nit: 900.366.788-0, lo siguiente:

1. **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, y el procedimiento para la devolución del dinero de las boletería, a través de los medios que se enuncian a continuación:
 - a) En la página de inicio del sitio web www.ocesa.co/
 - b) En todas las redes sociales de OCESA COLOMBIA.

“Por la cual se imparte una orden administrativa”.

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 radicada el 12 de junio de 2017 en esta Entidad.

2. **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.**
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 del 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”.

La sociedad **OCESA COLOMBIA S.A.S** identificada con Nit: 900.366.788-0, deberá acreditar el cumplimiento del primer numeral de esta orden administrativa dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo.

Respecto al tercer numeral, la sociedad **OCESA COLOMBIA S.A.S** identificada con Nit: 900.366.788-0 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 **OCESA COLOMBIA S.A.S** identificada con Nit: 900.366.788-0 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.

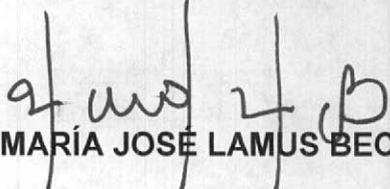
ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR el contenido de la presente resolución a la sociedad **OCESA COLOMBIA S.A.S** identificada con Nit: 900.366.788-0, de acuerdo a lo establecido por el artículo 66 de la Ley 1437 de 2011, entregando copia de la misma, y advirtiéndole que en su contra no procede ningún recurso.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR el contenido de esta resolución a la sociedad **TICKET FAST S.A.S. – TU BOLETA** identificada con Nit: 900.569.193-0, en su condición de operador de boletería 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

"Por la cual se imparte una orden administrativa".

NOTIFICACIÓN:

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

COMUNICACIÓN:

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