



**CIRCULAR EXTERNA No 005 DEL 17 JUN. 2010 DE 2010**

**Para:** Las personas naturales o jurídicas que organicen espectáculos públicos y vendan boletería para espectáculos de este tipo.

**Asunto:** Adicionar el numeral 2.10 – Espectáculos Públicos, al Capítulo Segundo, Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

**1. Objeto.**

Adicionar el numeral 2.10 al Capítulo II, del Título II, de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, para definir el contenido mínimo de información que debe acompañar la venta de boletas para espectáculos públicos e implementar un mecanismo de seguridad y un procedimiento que garantice el acceso de los consumidores a presentar peticiones, quejas o reclamos.

**2. Fundamento Legal.**

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

Así mismo, conforme a lo establecido en el artículo 14 del Decreto 3466 de 1982, toda información que se suministre al consumidor acerca de los componentes y propiedades de los bienes y servicios que se ofrezcan al público deberá ser veraz y suficiente.

Es así, como todo productor, proveedor o expendedor es responsable cuando el contenido de la información suministrada al público no corresponde con la realidad o induce a error al consumidor, en los términos del artículo 31 del Decreto antes mencionado.

Es función de la Superintendencia de Industria y Comercio, velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor, así como instruir a sus destinatarios sobre la manera como deben cumplirse tales normas, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación. De acuerdo con lo anterior, se hace necesario impartir instrucciones frente a determinadas actividades de manera que los consumidores cuenten en todo



Nº 005- 17 JUN. 2010

momento y en todas las actividades que realicen, con información veraz, oportuna y suficiente.

### **3. Instructivo.**

Adicionar el numeral 2.10 al Capítulo II, del Título II, de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, el cual quedará así:

#### **“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**

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

- a) Municipio y ubicación del lugar donde se llevará a cabo el evento;
- b) Clase de actividad que se realiza en el espectáculo;
- c) Fecha y horario en que se llevará a cabo el evento;
- d) Responsable del evento: Nombre, número de identificación tributaria (NIT) y domicilio del empresario, persona natural o jurídica, organizador y/o promotor del espectáculo público;
- e) Empresas y/o canales autorizados para la venta de boletería;
- f) Artistas principales y secundarios que se presentan en el espectáculo, si es del caso;
- g) Horario de apertura al público y orden de las presentaciones;





Nº - 005 - 17 JUN. 2010

- 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.

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

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

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

### **2.10.2 Mecanismo de 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 ocurrencia del hecho, al Superintendente Delegado 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.

### **2.10.3 Sistema y Procedimiento de peticiones, quejas y reclamos -PQR**

#### **2.10.3.1 Sistema de peticiones, quejas y reclamos- PQR**

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

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

#### **2.10.3.2 Procedimiento de peticiones, quejas y reclamos- PQR.**

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





Nº 005-

17 JUN. 2010

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

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

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

#### **2.10.4 Garantía del Servicio de Venta de Boletería**

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

#### **2.10.5 Régimen Sancionatorio**

El incumplimiento de las disposiciones previstas en el numeral 2.10 del Capítulo II, del Título II, de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio dará lugar a las sanciones consagradas en el artículo 32 del Decreto 3466 de 1982."

#### **4. Vigencia.**

La presente circular entrará en vigor pasados treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Atentamente,

  
**GUSTAVO VALBUENA QUIÑONES**  
Superintendente de Industria y Comercio