



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 73224 DE 2017

(14 NOV. 2017)

Por medio de la cual se imparte una orden administrativa

Radicación: No. 16-280307

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 el artículo 78 de la Constitución Política de Colombia dispone:

"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 (...)". (Subrayado fuera del texto original).

SEGUNDO: Que el legislador desarrolló el aludido postulado constitucional, en virtud de la Ley 1480 de 2011 "Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones", estableciendo para tal efecto, su objeto de la siguiente manera:

"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.
(...)"*

TERCERO: Que asimismo, la Ley 1480 de 2011 estableció entre otros, como derecho de los consumidores:

"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:

1. Derechos:

(...)

1.1. Derecho a recibir productos de calidad: Recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.

(...)

1.7 Derecho a la reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.

(...)"

Por medio de la cual se imparte una orden administrativa

CUARTO: Que igualmente, la Ley 1480 de 2011 estableció el concepto de calidad, así:

"Artículo 5. Definiciones. Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

(...)

1. Calidad: *Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.*

(...)"

QUINTO: Que dando alcance a lo anterior, el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) precisó los parámetros que debe seguir la calidad de los bienes o servicios, de la siguiente forma:

"Artículo 6. Calidad, idoneidad y seguridad de los productos. Todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida.(...)"

SEXTO: Que en consonancia con lo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio profirió la Circular Única, mediante la cual estableció unos parámetros precisos de observancia por parte del sector de espectáculos públicos, cuyo contenido es del siguiente tenor:

"2.10. Espectáculos Públicos¹

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.

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 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.*

(...)"

SÉPTIMO: Que de conformidad con lo establecido en el numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), la Superintendencia de Industria y Comercio en el ámbito de las funciones de inspección, vigilancia y control² que ostenta, se encuentra facultada para ordenar las medidas necesarias con el objeto de evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores.

¹ Circular Externa No. 5 del 17 de junio de 2010. Publicada en el Diario Oficial No. 47744 del 18 de junio de 2010.

² Consejo de Estado, Sección Cuarta. 1 de octubre de 2014. "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. "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 medio de la cual se imparte una orden administrativa

En efecto, dispone la norma en mención lo siguiente:

"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".

(...)" (Negrillas y subrayado fuera del texto original).

OCTAVO: Que en armonía con el anterior precepto legal, el Decreto 4886 de 2011 establece como funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio y a su vez de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, entre otras las siguientes:

"Artículo 1. Funciones generales. (...)

La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones:

(...)

61. Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor, protección de la competencia, propiedad industrial, administración de datos personales y en las demás áreas propias de sus funciones, fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.

(...)" (Negrillas y Subrayado fuera del texto original).

"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".

(...)" (Negrillas y Subrayado fuera del texto original).

NOVENO: Que además el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) establece como consecuencia ante la inobservancia de las órdenes impartidas por esta Superintendencia 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:

(...)

Por medio de la cual se imparte una orden administrativa

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.

(...)" (Subrayas fuera del texto original).

DÉCIMO: Que en ejercicio de las facultades de inspección, vigilancia y control en materia de protección al consumidor, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio inició investigación administrativa mediante Resolución No. 67147 del 23 de octubre de 2017, en contra de GRUPO TUTICKET.COM COLOMBIA S.A.S., entre otras conductas, por un presunto incumplimiento a lo preceptuado en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, por una probable falta de calidad en la prestación del servicio de postventa de los servicios ofrecidos.

DÉCIMO PRIMERO: Que la anterior imputación, se realizó teniendo en cuenta los soportes documentales obrantes en el expediente, de la siguiente forma:

11.1. Que al verificar la relación de los espectáculos públicos cancelados y modificados para el año 2015, según la información aportada por la investigada mediante radicado 16-280307-10 (fls. 96 y 97) se evidencia que al día 22 de mayo de 2017, no se había realizado la devolución del dinero de quinientas cincuenta y cinco (555) boletas, valor que corresponde a la suma de ciento treinta y cuatro millones cuatrocientos cinco mil pesos (\$134.405.000), tal y como se discrimina a continuación:

Cuadro No. 1 Extracto del cuadro aportado a folio 97 del expediente

Nombre del Evento	# de boletas comercializadas por cada localidad	# de boletas pendientes por devolución	Valor de las boletas pendientes por devolución
Chino y Nacho	Gold	119	Gold \$ 580.000
	Palco 1 etapa	7	Palco 1 etapa \$ -
	Palco 2 etapa	4	Palco 2 etapa \$ -
	Platino	13	Platino \$ 420.000
	Vip 1 etapa	171	Vip 1 etapa \$ 3.400.000
	Vip 2 etapa	462	Vip 2 etapa \$ 5.720.000
	Total	776	Total \$ 10.120.000

Cuadro No. 2 Extracto del cuadro aportado a folio 97 del expediente

Nombre del Evento	# de boletas comercializadas por cada localidad	# de boletas pendientes por devolución	Valor de las boletas pendientes por devolución
Chayanne Bogotá	Diamante	473	Diamante \$ 15.600.000
	Oro	106	Oro \$ 10.000.000
	Platino	137	Platino \$ 13.200.000
	Gradería	163	Gradería \$ 13.500.000
	Preferencia	297	Preferencia \$ 12.000.000
	Total	1176	Total \$ 64.300.000

Cuadro No. 3 Extracto del cuadro aportado a folio 97 del expediente

Nombre del Evento	# de boletas comercializadas por cada localidad	# de boletas pendientes por devolución	Valor de las boletas pendientes por devolución
Chayanne Barranquilla	Palcos A	5	Palcos A \$ -
	Palcos B	4	Palcos B \$ 21.000.000
	Palcos D	2	Palcos D \$ -
	Silletería	649	Silletería \$ 18.270.000
	Gradería	6	Gradería \$ 960.000
	Gradería Cubierta	343	Gradería Cubierta \$ 7.360.000
	Gramilla	242	Gramilla \$ 3.696.000
	General	628	General \$ 2.730.000
Total	1879	Total \$ 54.016.000	

Cuadro No. 4 Extracto del cuadro aportado a folio 97 del expediente

Nombre del Evento	# de boletas comercializadas por cada localidad	# de boletas pendientes por devolución	Valor de las boletas pendientes por devolución
-------------------	---	--	--

Por medio de la cual se imparte una orden administrativa

Fito Páez Medellín 2015	Enloquecer 1 etapa	288	Enloquecer 1 etapa	15	Enloquecer 1 etapa	\$	2.250.000
	Enloquecer 2 etapa	25	Enloquecer 2 etapa	6	Enloquecer 2 etapa	\$	1.140.000
	Rueda Mágica 1 etapa	105	Rueda Mágica 1 etapa	7	Rueda Mágica 1 etapa	\$	875.000
	Rueda Mágica 2 etapa	29	Rueda Mágica 2 etapa	3	Rueda Mágica 2 etapa	\$	450.000
	Giros 1 etapa	204	Giros 1 etapa	11	Giros 1 etapa	\$	924.000
	Giros 2 etapa	39	Giros 2 etapa	3	Giros 2 etapa	\$	330.000
	Total	690	Total	45	Total	\$	5.969.000

11.2. Que al verificar la relación de los espectáculos públicos cancelados y modificados para el año 2016, según la información aportada por la investigada mediante radicado 16-280307-11 (fl. 99) se observa que al 1 de junio de 2017, no se había efectuado la devolución del dinero de mil doscientas setenta y seis (1.276) boletas, lo cual corresponde a la suma de doscientos cuarenta y cinco millones quinientos veinticuatro mil pesos (\$245.524.000), tal y como se aprecia a continuación:

Cuadro No. 5 Extracto del cuadro aportado a folio 99 del expediente

Nombre del Evento	# de tickets comercializadas por cada localidad	# de tickets pendientes por devolución	Valor de los tickets pendientes por devolución				
My Little Pony - 21 mayo 3:30pm	Diamante 1er Etapa	85	Diamante 1er Etapa	8	Diamante 1er Etapa	\$	1.184.000
	Diamante 2da Etapa	164	Diamante 2da Etapa	22	Diamante 2da Etapa	\$	4.070.000
	Platinum 1er Etapa	14	Platinum 1er Etapa	4	Platinum 1er Etapa	\$	480.000
	Platinum 2da Etapa	119	Platinum 2da Etapa	22	Platinum 2da Etapa	\$	3.300.000
	Oro 1er Etapa	15	Oro 1er Etapa	4	Oro 1er Etapa	\$	352.000
	Oro 2da Etapa	98	Oro 2da Etapa	10	Oro 2da Etapa	\$	1.100.000
	General 1er Etapa	46	General 1er Etapa	1	General 1er Etapa	\$	56.000
	General 2da Etapa	402	General 2da Etapa	48	General 2da Etapa	\$	3.360.000
Total	943	Total	119	Total	\$	13.902.000	

Cuadro No. 6 Extracto del cuadro aportado a folio 99 del expediente

Nombre del Evento	# de boletas comercializadas por cada localidad	# de boletas pendientes por devolución	Valor de las boletas pendientes por devolución				
My Little Pony - 21 mayo 7:00pm	Diamante 1er Etapa	44	Diamante 1er Etapa	21	Diamante 1er Etapa	\$	3.108.000
	Diamante 2da Etapa	82	Diamante 2da Etapa	30	Diamante 2da Etapa	\$	5.550.000
	Platinum 1er Etapa	4	Platinum 1er Etapa	4	Platinum 1er Etapa	\$	480.000
	Platinum 2da Etapa	16	Platinum 2da Etapa	9	Platinum 2da Etapa	\$	1.350.000
	Oro 1er Etapa	5	Oro 1er Etapa	5	Oro 1er Etapa	\$	440.000
	Oro 2da Etapa	19	Oro 2da Etapa	7	Oro 2da Etapa	\$	770.000
	General 1er Etapa	9	General 1er Etapa	0	General 1er Etapa	\$	-
	General 2da Etapa	79	General 2da Etapa	28	General 2da Etapa	\$	1.960.000
Total	258	Total	104	Total	\$	13.658.000	

Cuadro No.7 Extracto del cuadro aportado a folio 99 del expediente

Nombre del Evento	# de boletas comercializadas por cada localidad	# de boletas pendientes por devolución	Valor de las boletas pendientes por devolución				
My Little Pony - 22 mayo 12:00pm	Diamante 1er Etapa	44	Diamante 1er Etapa	10	Diamante 1er Etapa	\$	1.480.000
	Diamante 2da Etapa	92	Diamante 2da Etapa	34	Diamante 2da Etapa	\$	6.290.000
	Platinum 1er Etapa	7	Platinum 1er Etapa	2	Platinum 1er Etapa	\$	240.000
	Platinum 2da Etapa	46	Platinum 2da Etapa	26	Platinum 2da Etapa	\$	3.900.000
	Oro 1er Etapa	9	Oro 1er Etapa	1	Oro 1er Etapa	\$	88.000
	Oro 2da Etapa	44	Oro 2da Etapa	23	Oro 2da Etapa	\$	2.530.000
	General 1er Etapa	5	General 1er Etapa	2	General 1er Etapa	\$	112.000
	General 2da Etapa	129	General 2da Etapa	48	General 2da Etapa	\$	3.360.000
Total	376	Total	146	Total	\$	18.000.000	

Cuadro No.8 Extracto del cuadro aportado a folio 99 del expediente

Nombre del Evento	# de boletas comercializadas por cada localidad	# de boletas pendientes por devolución	Valor de las boletas pendientes por devolución				
My Little Pony - 22 mayo 3:30pm	Diamante 1er Etapa	39	Diamante 1er Etapa	14	Diamante 1er Etapa	\$	2.072.000
	Diamante 2da Etapa	93	Diamante 2da Etapa	49	Diamante 2da Etapa	\$	9.065.000
	Platinum 1er Etapa	12	Platinum 1er Etapa	3	Platinum 1er Etapa	\$	360.000
	Platinum 2da Etapa	48	Platinum 2da Etapa	21	Platinum 2da Etapa	\$	3.150.000
	Oro 1er Etapa	8	Oro 1er Etapa	3	Oro 1er Etapa	\$	264.000
	Oro 2da Etapa	37	Oro 2da Etapa	12	Oro 2da Etapa	\$	1.320.000
	General 1er Etapa	5	General 1er Etapa	0	General 1er Etapa	\$	-
	General 2da Etapa	126	General 2da Etapa	37	General 2da Etapa	\$	2.590.000
Total	368	Total	139	Total	\$	18.821.000	

Cuadro No.9 Extracto del cuadro aportado a folio 99 del expediente

Nombre del Evento	# de boletas comercializadas por cada localidad	# de boletas pendientes por devolución	Valor de las boletas pendientes por devolución				
Festival Vallenato	Palco Diamante	5	Palco Diamante	0	Palco Diamante	\$	-
	Palco Oro	3	Palco Oro	2	Palco Oro	\$	6.000.000
	Palco Bronce	12	Palco Bronce	2	Palco Bronce	\$	5.000.000
	Platino	192	Platino	17	Platino	\$	3.145.000

Por medio de la cual se imparte una orden administrativa

Vip	153	Vip	17	Vip	\$ 2.125.000
Total	365	Total	38	Total	\$ 16.270.000

Cuadro No.10 Extracto del cuadro aportado a folio 99 del expediente

Nombre del Evento	# de boletas comercializadas por cada localidad	# de boletas pendientes por devolución	Valor de las boletas pendientes por devolución
Lilly Wood & The Prick	General 19	General 7	General \$ 280.000
Total	19	7	\$ 280.000

Cuadro No.11 Extracto del cuadro aportado a folio 99 del expediente

Nombre del Evento	# de boletas comercializadas por cada localidad	# de boletas pendientes por devolución	Valor de las boletas pendientes por devolución
Laura Pausini Bogotá	Gradería 1er Etapa 97	Gradería 1er Etapa 38	Gradería 1er Etapa \$ 5.700.000
	Gradería 2da Etapa 133	Gradería 2da Etapa 53	Gradería 2da Etapa \$ 9.275.000
	Platino 1er Etapa 311	Platino 1er Etapa 142	Platino 1er Etapa \$ 49.700.000
	Platino 2da Etapa 108	Platino 2da Etapa 50	Platino 2da Etapa \$ 22.500.000
	Preferencia 1er Etapa 78	Preferencia 1er Etapa 35	Preferencia 1er Etapa \$ 9.800.000
	Preferencia 2da Etapa 44	Preferencia 2da Etapa 18	Preferencia 2da Etapa \$ 6.840.000
Total	771	336	\$ 103.815.000

Cuadro No.12 Extracto del cuadro aportado a folio 99 del expediente

Nombre del Evento	# de boletas comercializadas por cada localidad	# de boletas pendientes por devolución	Valor de las boletas pendientes por devolución
Laura Pausini Medellín	Balcón Dto Intelecto 1er Etapa 36	Balcón Dto Intelecto 1er Etapa 8	Balcón Dto Intelecto 1er Etapa \$ 2.000.000
	Balcón Dto Intelecto 2da Etapa 2	Balcón Dto Intelecto 2da Etapa 0	Balcón Dto Intelecto 2da Etapa \$ -
	Balcón 1er Etapa 28	Balcón 1er Etapa 8	Balcón 1er Etapa \$ 2.160.000
	Balcón 2da Etapa 2	Balcón 2da Etapa 0	Balcón 2da Etapa \$ -
	General Dto Intelecto 220	General Dto Intelecto 75	General Dto Intelecto \$ 6.300.000
	General 1er Etapa 233	General 1er Etapa 84	General 1er Etapa \$ 8.400.000
	General 2da Etapa 1	General 2da Etapa 1	General 2da Etapa \$ 115.000
	Platino Dto Intelecto 85	Platino Dto Intelecto 38	Platino Dto Intelecto \$ 11.400.000
	Platino 55	Platino 26	Platino \$ 8.580.000
	Preferencia Dto Intelecto 108	Preferencia Dto Intelecto 34	Preferencia Dto Intelecto \$ 5.780.000
	Preferencia 1er Etapa 146	Preferencia 60	Preferencia \$ 11.100.000
	Preferencia 2da Etapa 2	Preferencia 2da Etapa 0	Preferencia 2da Etapa \$ -
	Palcos 3	Palcos 0	Palcos \$ -
	Total	921	334

Cuadro No.13 Extracto del cuadro aportado a folio 99 del expediente

Nombre del Evento	# de boletas comercializadas por cada localidad	# de boletas pendientes por devolución	Valor de las boletas pendientes por devolución
Vitalic Live	General 184	General 16	General \$ 1.424.000
Total	184	16	\$ 1.424.000

Cuadro No.14 Extracto del cuadro aportado a folio 99 del expediente

Nombre del Evento	# de boletas comercializadas por cada localidad	# de boletas pendientes por devolución	Valor de las boletas pendientes por devolución
Klangkarussell Bogotá	Club 1er Etapa 349	Club 1er Etapa 7	Club 1er Etapa \$ 623.000
	Club 2da Etapa 195	Club 2da Etapa 6	Club 2da Etapa \$ 720.000
	Total 544	Total 13	Total \$ 1.343.000

Cuadro No.15 Extracto del cuadro aportado a folio 99 del expediente

Nombre del Evento	# de boletas comercializadas por cada localidad	# de boletas pendientes por devolución	Valor de las boletas pendientes por devolución
Klangkarussell Cali	Club 1er Etapa 22	Club 1er Etapa 1	Club 1er Etapa \$ 65.000
	Club 2da Etapa 35	Club 2da Etapa 0	Club 2da Etapa \$ -
	Total 57	Total 1	Total \$ 65.000

Cuadro No.16 Extracto del cuadro aportado a folio 99 del expediente

Nombre del Evento	# de boletas comercializadas por cada localidad	# de boletas pendientes por devolución	Valor de las boletas pendientes por devolución
Inolvidables del corazón Bogotá	Diamante 11	Diamante 2	Diamante \$ 400.000
	Vip 2do piso 18	Vip 2do piso 2	Vip 2do piso \$ 224.000

Por medio de la cual se imparte una orden administrativa

Platino	2	Platino	0	Platino	\$ -
General	31	General	7	General	\$ 392.000
Total	62		11		\$ 1.016.000

Cuadro No.17 Extracto del cuadro aportado a folio 99 del expediente

Nombre del Evento	# de boletas comercializadas por cada localidad	# de boletas pendientes por devolución	Valor de las boletas pendientes por devolución
Inolvidables del corazón Barranquilla	Balcón	2	Balcón \$ -
	General	9	General \$ 210.000
	Vip	39	Vip \$ 805.000
	Total	50	\$ 1.015.000

Cuadro No.18 Extracto del cuadro aportado a folio 99 del expediente

Nombre del Evento	# de boletas comercializadas por cada localidad	# de boletas pendientes por devolución	Valor de las boletas pendientes por devolución
Ben Pearce Bogotá	General	11	General \$ 80.000
Total	11	Total	\$ 80.000

11.3 Que mediante radicado 15-194508 (fls. 100 a 109), la señora Edna Patricia Pulido, pone en conocimiento de esta Superintendencia, que la investigada le adeuda el valor de cuatrocientos sesenta y dos mil quinientos pesos (\$462.500) por concepto de la modificación del evento "Homenaje a las madres".

En relación con sus manifestaciones y tras realizar la revisión Al cuadro aportado por la investigada a folio 96, se observa que aparentemente al día 22 de mayo de 2017, no se le había reintegrado dicha suma de dinero a la quejosa.

11.4 Que mediante radicado 15-321857 (fls. 204 a 207), el señor Andrés Esquivel, manifestó a esta Superintendencia que adquirió dos (02) boletas para asistir al evento de Chino & Nacho, por valor de doscientos cuarenta y cuatro mil pesos (\$244.000).

De conformidad con lo anterior, y tras hacer una revisión al cuadro aportado por la investigada a folio 96, se evidencia que presuntamente al día 22 de mayo de 2017, no se había reintegrado dicho dinero al quejoso.

11.5 Que a través de radicado 16-97611 (fls. 285 a 288), la señora Lida Yaneth Portillo Méndez, puso en conocimiento de esta Dirección que adquirió dos (02) boletas para asistir al concierto "B1A4 Adventure Live in Colombia" por valor de cuatrocientos treinta y cuatro mil pesos (\$434.000), el cual fue cancelado y a la fecha de presentación de la denuncia el dinero no había sido reintegrado.

Que en relación con lo anterior, la investigada en respuesta otorgada durante la etapa de averiguación preliminar, mediante radicado 16-97611-10 (fls. 303 a 306), argumentó que: "(...) Se vendieron un total de 269 tickets del evento en mención. Devueltos a la fecha de hoy 198 tickets en correctas condiciones (...)", de lo cual se infiere que al día 12 de agosto de 2016, adeudaba el valor de setenta y un (71) boletas. No obstante, en el cuadro aportado por la investigada mediante radicado 16-280307-11 (fl. 99) no se relacionó el evento en mención, motivo por el cual no es posible conocer la suma de dinero que adeuda a la fecha, respecto a este espectáculo.

11.6 Que mediante radicado 16-274382, esta Dirección conoció la queja presentada por la señora Luz Dary Mejía Ortiz, a través de la cual argumenta que no le han devuelto el valor de noventa y dos mil pesos (\$92.000), correspondiente a la boleta adquirida para asistir al evento de Laura Pausini en Medellín.

De conformidad con lo anterior, y tras hacer una revisión al cuadro aportado por la investigada a folio 99, se evidencia que presuntamente al día 1 de junio de 2017, no se había reintegrado dicho dinero a la quejosa.

11.7 Que mediante radicado 16-202661, esta Dirección conoció la queja presentada por la señora Leonor Ovalle (fls. 503 a 507), por medio de la cual manifestó que adquirió tres (03) boletas para asistir al Festival

Por medio de la cual se imparte una orden administrativa

Vallenato 2016, por valor de quinientos noventa y cuatro mil pesos (\$594.000), suma de dinero que no había sido reintegrada.

De conformidad con lo anterior, y tras hacer una revisión al cuadro aportado por la investigada a folio 99, se evidencia que presuntamente al día 1 de junio de 2017, no se había reintegrado dicho dinero a la quejosa.

En relación con los subnumerales 11.3 a 11.7 de la presente Resolución, esta Dirección tuvo conocimiento de las quejas presentadas por consumidores que se vieron afectados por el incumplimiento en la devolución del dinero de los espectáculos públicos cancelados o modificados para los años 2015 y 2016. No obstante, al verificar el reporte de eventos, allegado por la investigada en los meses de mayo y junio de 2017, bajo radicados 16-280307-10 y 16-280307-11 (fls. 97 y 99), no se encuentran relacionados en el reporte del dinero a devolver, por lo que este Despacho procede a incluirlos en la presente Orden de la siguiente manera:

Cuadro No.19 Quejas presentadas ante esta Dirección

NÚMERO DE RADICADO	EVENTO	NÚMERO DE BOLETAS PENDIENTES DEVOLUCIÓN	VALOR PENDIENTE DE DEVOLUCIÓN
15-194508	Homenaje a las madres	-	\$462.500
15-321857	Chino & Nacho	Dos (02)	\$244.000
16-97611	B1A4 Adventure Live Colombia	Dos (02)	\$434.000
16-274382	Laura Pausini Medellín	Una	\$92.000
16-202661	Festival Vallenato 2016	Tres	\$594.000

DÉCIMO SEGUNDO: Que de un análisis a los cuadros No. 1 al 19, se puede observar que GRUPO TUTICKET COLOMBIA S.A.S., adeuda a los adquirientes de boletería para los espectáculos públicos modificados y cancelados en los años 2015 y 2016, las siguientes sumas de dinero:

EVENTO	NÚMERO DE BOLETAS PENDIENTES DEVOLUCIÓN	VALOR PENDIENTE DE DEVOLUCIÓN
Chino y Nacho (16 de octubre de 2015)	Ciento un (101)	\$10.120.000
Chayanne en Bogotá (9 de julio de 2015)	Ciento ochenta y cuatro (184)	\$64.300.000
Chayanne en Barranquilla (11 de julio de 2015)	Doscientos veinte cinco (225)	\$54.016.000
Fito Páez en Medellín (10 de octubre de 2015)	Cuarenta y cinco (45)	\$5.969.000
My Little Pony (21 y 22 de mayo de 2016)	Quinientos ocho (508)	\$64.381.000
Festival Vallenato Tour 2016 (13 de mayo de 2016)	Treinta y ocho (38)	\$16.270.000
Lilly Wood & The Prick	Siete (7)	\$280.000
Laura Pausini en Bogotá y Medellín	Seiscientos setenta (670)	\$159.650.000
Vitalic Live (30 de septiembre de 2016)	Dieciséis (16)	\$1.424.000
Klangkarussell Bogotá y Cali (7 y 8 de octubre de 2016)	Catorce (14)	\$1.408.000
	Veintiún (21)	\$2.031.000

Por medio de la cual se imparte una orden administrativa

Inolvidables del Corazón Bogotá y Barranquilla		
Ben Pearce Bogotá	Dos (2)	\$80.000
Homenaje a las madres	N/A	\$462.500
Chino & Nacho	Dos (2)	\$244.000
B1A4 Adventure 2016 Live in Colombia	Dos (2) Setenta y un (71)	\$434.000
Laura Pausini Medellín	Una (1)	\$92.000
Festival Vallenato 2016	Tres (3)	\$594.000

De conformidad con lo anterior, se observa que presuntamente la investigada adeuda a sus usuarios la suma de trescientos ochenta y un millones setecientos cincuenta y cinco mil quinientos pesos (\$381.755.500). Por lo que considera razonable y justificado para esta Dirección proceder a impartir una orden administrativa a la sociedad **GRUPO TUTICKET.COM COLOMBIA**, que propenda por evitar perjuicios a los consumidores que adquirieron boletería de espectáculos públicos modificados o cancelados para los años 2015 y 2016, y que a la fecha no se les ha reintegrado el dinero.

DÉCIMO TERCERO: ORDEN ADMINISTRATIVA.

Teniendo en cuenta las facultades administrativas otorgadas a esta Superintendencia en desarrollo de su deber de protección y garantía de los derechos de los consumidores y usuarios, resulta necesario señalar que de frente a la primera imputación de la Resolución 67147 del 23 de octubre de 2017, relacionada con el presunto incumplimiento al artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, por una probable falta de calidad en la prestación del servicio de postventa, en la que podría estar incurriendo la sociedad investigada **GRUPO TUTICKET.COM COLOMBIA**, el numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 establece la siguiente facultad:

"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.

(...)"

En atención a lo apenas expuesto, considerando que dentro de la documentación recaudada con ocasión a las averiguaciones preliminares adelantadas por este Despacho y relacionadas en la parte considerativa de esta Resolución, se evidencia que aparentemente la investigada, adeuda a los consumidores la suma de trescientos ochenta y un millones setecientos cincuenta y cinco mil quinientos pesos (\$381.755.500), con ocasión a la devolución de boletería de los espectáculos públicos cancelados y modificados para los años 2015 y 2016.

Por lo anterior, y en aras que no se siga causando un perjuicio a los consumidores que adquirieron dicha boletería, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le **ORDENA** a la sociedad **GRUPO TUTICKET.COM COLOMBIA**, identificada con Nit. 900.538.254-9, lo siguiente:

1. REINTEGRAR dentro de los Quince (15) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo, como mínimo, el noventa por ciento (90%) del dinero adeudado a los consumidores por concepto de la cancelación o modificación de los espectáculos públicos programados para los años 2015 y 2016, relacionados en la parte considerativa de la presente Resolución.

Por medio de la cual se imparte una orden administrativa

Que el cumplimiento a la orden, deberá acreditarse ante esta Dirección, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al plazo estipulado para el cumplimiento de la misma, en las instalaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio ubicadas en la Carrera 13 No. 27 – 00 de Bogotá, D.C., para lo cual, diligenciará en medio magnético formato Excel (.xls). la información que se precisa a continuación:

Evento	Consumidor	Identificación	# de boletas adquiridas	Valor reintegrado	Fecha devolución del dinero	Medio de devolución del dinero	Datos de contacto

* De ser necesario, aportar los soportes que acrediten la devolución del dinero a cada uno de los consumidores.

2. REINTEGRAR el diez por ciento (10%) restante del dinero, en un plazo máximo de Treinta (30) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo.

Que el cumplimiento a la orden, deberá acreditarse ante esta Dirección, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al plazo estipulado para el cumplimiento de la misma, en las instalaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio ubicadas en la Carrera 13 No. 27 – 00 de Bogotá, D.C., para lo cual, diligenciará en medio magnético formato Excel (.xls). la información que se precisa a continuación:

Evento	Consumidor	Identificación	# de boletas adquiridas	Valor reintegrado	Fecha devolución del dinero	Medio de devolución del dinero	Datos de contacto

* De ser necesario, aportar los soportes que acrediten la devolución del dinero a cada uno de los consumidores.

3. En caso de incumplimiento de la orden contenida en el presente acto administrativo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, impondrá como medida cautelar, el cierre hasta por treinta (30) días calendario, prorrogable por treinta (30) días más, el bloqueo temporal de acceso al medio de comercio electrónico, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 1480 de 2011.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ORDENAR a GRUPO TUTICKET.COM COLOMBIA S.A.S., identificada con Nit. 900.538.254-9, lo siguiente:

1. REINTEGRAR dentro de los Quince (15) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo, como mínimo, el noventa por ciento (90%) del dinero adeudado a los consumidores por concepto de la cancelación o modificación de los espectáculos públicos programados para los años 2015 y 2016, relacionados en la parte considerativa de la presente Resolución.

Que el cumplimiento a la orden, deberá acreditarse ante esta Dirección, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al plazo estipulado para el cumplimiento de la misma, en las instalaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio ubicadas en la Carrera 13 No. 27 – 00 de Bogotá, D.C., para lo cual, diligenciará en medio magnético formato Excel (.xls)., la información que se precisa a continuación:

Evento	Consumidor	Identificación	# de boletas adquiridas	Valor reintegrado	Fecha devolución del dinero	Medio de devolución del dinero	Datos de contacto

* De ser necesario, aportar los soportes que acrediten la devolución del dinero a cada uno de los consumidores.

2. REINTEGRAR el diez por ciento (10%) restante del dinero, en un plazo máximo de Treinta (30) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo.

Que el cumplimiento a la orden, deberá acreditarse ante esta Dirección, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al plazo estipulado para el cumplimiento de la misma, en las instalaciones de la

Por medio de la cual se imparte una orden administrativa

Superintendencia de Industria y Comercio ubicadas en la Carrera 13 No. 27 – 00 de Bogotá, D.C., para lo cual, diligenciará en medio magnético formato Excel (.xls), la información que se precisa a continuación:

Evento	Consumidor	Identificación	# de boletas adquiridas	Valor reintegrado	Fecha devolución del dinero	Medio de devolución del dinero	Datos de contacto

* De ser necesario, aportar los soportes que acrediten la devolución del dinero a cada uno de los consumidores.

ARTÍCULO SEGUNDO: En caso de incumplimiento de la orden contenida en el presente acto administrativo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, impondrá como medida cautelar, el cierre hasta por treinta (30) días calendario, prorrogable por treinta (30) días más, el bloqueo temporal de acceso al medio de comercio electrónico, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 1480 de 2011.

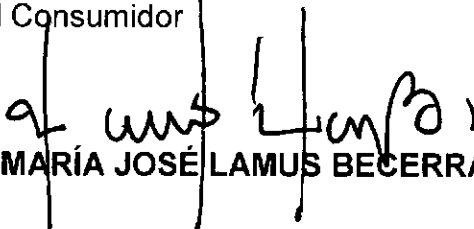
ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR el contenido de la **ORDEN** impartida en el artículo **PRIMERO** de la presente resolución a **GRUPO TUTICKET.COM COLOMBIA**, identificada con Nit. 900.538.254-9, informándole que contra la misma no procede ningún recurso.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C.,

14 NOV. 2017

Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor


MARÍA JOSÉ LAMUS BECERRA

NOTIFICACIÓN:

Sociedad:	GRUPO TUTICKET.COM COLOMBIA S.A.S.
Identificación:	Nit. 900.538.254-9
Representante Legal:	JAIME OCTAVIO SALAZAR CERÓN
Identificación:	C.C. N° 79.362.393
Dirección de Notificación judicial:	Calle 67 No. 8 – 12 Oficina 501
Ciudad:	Bogotá, D.C.
E-mail de notificación judicial:	jaime.salazar@tuticket.com

Elaboró: LFCG
Aprobó: MJLB