



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

RESOLUCIÓN NÚMERO **50457** DE 2017

(23 AGO. 2017)

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

Radicación: 17 – 297602

LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

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

CONSIDERANDO

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

"ARTÍCULO 78. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

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

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

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

La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones:
(...)

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

(...)

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

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

TERCERO: Que por otra parte, los numerales 1 y 4 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011 dentro de las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección al consumidor expresa lo siguiente:

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

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

(...)

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

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

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

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

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

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

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

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

Derechos:

(...)

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

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

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

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

(...)

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

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

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

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

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

“Artículo 30. Prohibiciones y responsabilidad. Está prohibida la publicidad engañosa.

El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados”.

OCTAVO: Que en ejercicio de las facultades de inspección, vigilancia y control¹ en materia de protección al consumidor, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la

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

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

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

Superintendencia de Industria y Comercio evidenció que a través de diferentes medios de comunicación del país, los consumidores expresaron su inconformidad respecto de información transmitida respecto de la venta de boletería para el partido Colombia contra Brasil, a disputarse el 5 de septiembre de 2017 en el Estadio Metropolitano Roberto Meléndez de la ciudad de Barranquilla (Atlántico), por la fecha 16 de la eliminatoria al mundial de Rusia – 2018, lo cual se ilustra de la siguiente forma:

- **Periódico "El Tiempo". 8 de agosto de 2017². "Gran revuelo por compra de últimas boletas para el Colombia vs. Brasil".**

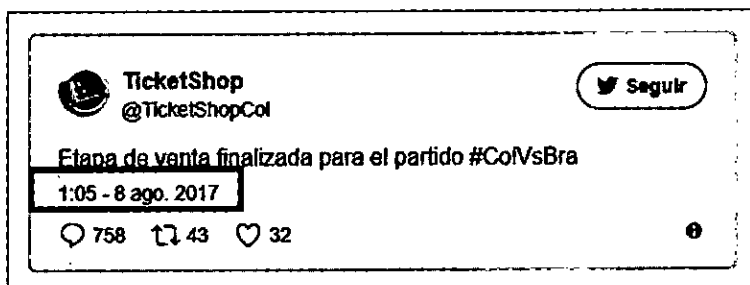
"Las últimas 6.000 entradas para ver el partido de eliminatorias del Mundial entre las selecciones de Colombia y Brasil, el 5 de septiembre en Barranquilla, se agotaron este martes en menos de una hora.

"Fueron casi 62.000 personas las que registramos tratando de comprar las 6.000 boletas disponibles", informó el gerente de la empresa distribuidora Ticket Shop, Iván Arce. Antes de la 1 p. m. de este martes, la compañía anunció en su página web que las entradas se habían agotado.

El suceso provocó el malestar de los aficionados en las redes sociales, que se quejaron con la compañía porque no pudieron ingresar a la página web para comprar a la medianoche".

- **"Periódico Portafolio". 8 de agosto de 2017.³ En una hora se agotó la boletería para el partido de Colombia- Brasil.**

"A la 1 de la mañana de este martes, Ticket Shop anunció, a través de su cuenta de Twitter, que las 6.000 entradas que estaban disponibles para la venta a partir de la media noche habían sido vendidas.



En total, fueron puestas a la venta 6.000 entradas para el encuentro distribuidas en las tribunas así: 884 para norte, 1.144 para sur, 2.180 para la tribuna Oriental, Occidental 1.792 boleta".

- **"RCN Radio.com". 8 de agosto de 2017⁴. "Descontento de hinchas por venta de boletería del partido Colombia Vs Brasil".**

"Las quejas en contra del operador Ticketshop, encargado de la boletería del Colombia Vs Brasil, se cuentan por decenas, tras el anuncio que hizo la empresa de poner en venta las entradas vía online desde esta madrugada.

Ticketshop anunció que desde las 12:00 AM de este martes las boletas estarían disponibles para compra exclusivamente online, sin embargo los usuarios denunciaron que la web nunca sirvió".

- **Periódico "El Heraldo". 9 de agosto de 2017⁵. "Boletas de Colombia-Brasil ya se venden a \$2 millones".**

² <http://www.eltiempo.com/deportes/futbol-internacional/quejas-por-venta-de-ultimas-boletas-para-el-partido-colombia-vs-brasil-117746>

³ <http://www.portafolio.co/tendencias/en-una-hora-se-agoto-la-boleteria-para-el-partido-de-colombia-brasil-508484>

⁴ <http://www.rcnradio.com/noticias/descontento-de-hinchas-por-venta-de-boleteria-del-partido-colombia-vs-brasil/>

⁵ <https://www.elheraldo.co/deportes/boletas-de-colombia-brasil-ya-se-venden-2-millones-390963>

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

"En diversas páginas de internet distintas a Ticket Shop y a través de redes sociales se pueden encontrar desde hace rato todas las entradas para ese juego, pero a unos costos excesivamente altos. Por ejemplo, en www.stubhub.co, sitio especializado en la compra y venta de boletas, las de las tribunas 'populares', sur y norte, que tienen un costo oficial de 60 mil pesos, se están ofreciendo a \$400 y \$500 mil; las de oriental, que valen \$200 mil, se cotizan hasta en un millón de pesos; y las de occidental, cuyo precio original es \$350 mil, se elevan a \$2 millones.

Las cifras de este 'Wall Street de la reventa' van en aumento a medida que se acerca el día del partido y ahora que Ticket Shop, según información de su gerente Iván Arce, expendió las únicas entradas que tenía disponibles (6 mil).

Arce asegura que entre diciembre y febrero se vendieron en combo 30 mil entradas para los juegos Colombia-Bolivia y Colombia-Brasil, y por eso ayer solo se pusieron a la venta 6 mil tiquetes".

El representante de Ticket Shop asegura que ellos solo venden 39 mil asientos del aforo total del estadio Roberto Meléndez, que es de 46.692, según conteo hecho por EL HERALDO silla a silla (45.480 en las tribunas y 1.212 en palcos y zonas de prensa).

Hay 30 mil entradas adquiridas a través de abonos y 6 mil comercializadas ayer a través de internet. ¿Qué pasó con las otras 3 mil?

'Esas se apartan para venta a jugadores y patrocinadores', afirmó Arce.

Si Ticket Shop solo expende 39 mil boletas y la capacidad en las graderías es de 45.480 (sin incluir la gente de los palcos), ¿qué pasa con los casi seis mil cupos faltantes del escenario?

'El resto es de compromisos de la Federación Colombiana de Fútbol con entidades gubernamentales, invitados especiales, patrocinadores y jugadores. No tengo a la mano la discriminación exacta de esas boletas', expresa Arce.

(...)

Una lluvia de quejas sobre la boletería se ha reportado a EL HERALDO a través de redes sociales, wasapea y la línea telefónica. Los aficionados reclaman 'falta de control sobre las páginas de reventa de boletas y de lo rápido que se acabaron las 6 mil entradas puestas a la venta ayer a través de la web de Ticket Shop'.

'Desde las 11 estuve entrando y la página caída', dijo Richard Deyanon, un aficionado. Según Ticket Shop, 62 mil personas trataron de comprar las 6 mil boletas. 'Era imposible. Se vendían cuatro por personas. Solo 1.978 pudieron comprar', puntualizó Iván Arce".

NOVENO: Que por lo anterior, el 9 de agosto de 2017⁶ se practicó visita administrativa de inspección a las instalaciones de la COMERCIALIZADORA DE FRANQUICIAS S.A., identificada con Nit: 900.297.972-3, ubicadas en la Carrera 80B No. 25C – 80 en la ciudad de Bogotá D.C., en su condición de operador exclusivo de boletería para los partidos que la Selección Colombia disputa en el marco de las eliminatorias mundialistas de 2018⁷, la cual fue atendida por el señor Iván Darío Arce Gutiérrez identificado con la cédula de ciudadanía número 79.950.482 expedida en Bogotá D.C., en su calidad de gerente suplente de la citada sociedad, quien respondió las siguientes preguntas formuladas por los funcionarios de la Superintendencia de Industria y Comercio:

b) *En qué consistió la actividad venta de "Boletas Partido Colombia – Brasil".*

Quien atiende la diligencia indica que la actividad, correspondió a la venta de la boletería del partido Colombia-Brasil, así mismo señala que la boletería se realizó en dos etapas.

⁶ Identificada con número de radicación: 17 – 297602- -0-0.

⁷ De conformidad con lo establecido en el documento aportado durante la visita de inspección del 9 de agosto de 2017 denominado: "Contrato de boletería de la eliminatoria de la Selección Colombia" suscrito con la Federación Colombiana de Fútbol el 21 de agosto de 2015. Obrante en veintisiete (27) folios.

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

En un principio se realizó la venta de dos partidos, los cuales eran: Colombia - Bolivia y Colombia- Brasil, comercializadas a través de la página web y a nivel corporativo, en esta etapa se comercializaron 30.000 boletas.

La segunda etapa fue la que se realizó el día 8 de agosto del presente año, en la cual se comercializaron 6.000 boletas, a través de la página web únicamente. La página se activó a partir de las 12 de la noche y el proceso de comercialización duro 42 minutos aproximadamente.

c) Informar quien les dio la autorización para ser el operador de la venta de la boletería del evento "Partido Colombia-Brasil".

Al respecto quien atiende la diligencia señala que quien dio la autorización para ser el vendedor de la boletería del evento "Partido Colombia – Brasil" fue la Federación Colombiana de Fútbol, por lo que se anexa a la presente acta, copia del contrato de boletería de la eliminatoria de la selección Colombia y los otro sí. Así mismo, el señor Iván Darío solicita que dicho documento sea reservado.

d) Indique la cantidad de boletas disponibles que se pretendían comercializar el día 8 de agosto.

Quien atiende la diligencia manifiesta que el día 8 de agosto de 2017, se comercializaron en total 6.000 boletas, distribuidas así: localidad norte 884, localidad sur 1.144, localidad oriental águila 2.180 y localidad occidental Coca Cola 1.792.

e) ¿Cuál fue el aforo del evento?

El aforo total del evento "Partido Colombia – Brasil", fue de 45.484 boletas, las cuales se encuentran distribuidas así:

- Localidad norte 9.888
- Localidad sur 9.880
- Localidad oriental águila 12.396
- Localidad occidental Coca Cola 13.321

No se imprimen las boletas de Prensa (407 sillas) y Cámaras (175 sillas), por cortesía se dejan 5.900 sillas, patrocinadores se dejan 2.600 que están estipuladas en el contrato, a la Federación se le reservan 4.600 boletas aproximadamente número, que varía según el partido y del equipo visitante se dejan 490 sillas.

(...)

f) ¿Qué cantidad de boletas se vendieron?

Al respecto señala que se vendieron en total 38.512 boletas de las que se excluyen las cortesías, equipo visitante, prensa y cámaras.

(...)

i) Indique si los precios se modificaban a medida que transcurría el tiempo.

Al respecto, manifiesta que los precios para el partido Colombia-Brasil no fueron modificados, **en ninguna de las dos etapas de venta de boletería se modificó el precio**, aclara que en la primera etapa se mantuvo el precio pero se incluyó el precio de la boletería del partido Colombia – Bolivia.

Argumenta que en algunos casos en la información de ventas de la primera etapa de venta de boletería se ve reflejado un descuento del 5 o 10% sobre el valor de la boleta, debido a las promociones que se fijaron con Bancolombia, quien es patrocinador oficial.

j) Señale si existe algún número máximo de boletas a adquirir por consumidor

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

b) Informe del proveedor del Hosting (Amazon), correspondiente a los picos de navegación del 7 al 8 de agosto de 2017.

La información solicitada por parte de esta Entidad, deberá ser entregada en medio digital formato Excel (.xls) y radicada con el número 17-297602. (...). (Subrayas y énfasis fuera del texto original).

DÉCIMO: Que de forma concomitante, el 9 de agosto de 2017⁸ se practicó visita administrativa de inspección a la página web y redes sociales de www.ticketshop.com.co y a las páginas www.stubhub.co y www.mercadolibre.com.co, en las cuales se evidenció lo siguiente:

Imagen 1. Publicación en Twitter de TicketShop.

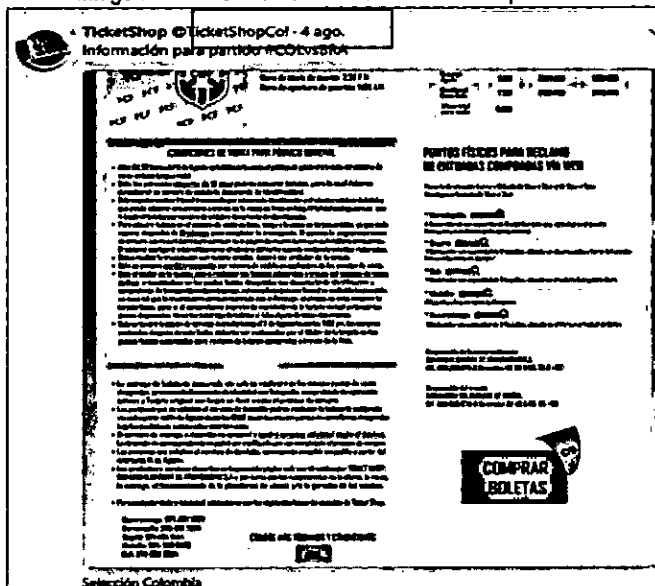
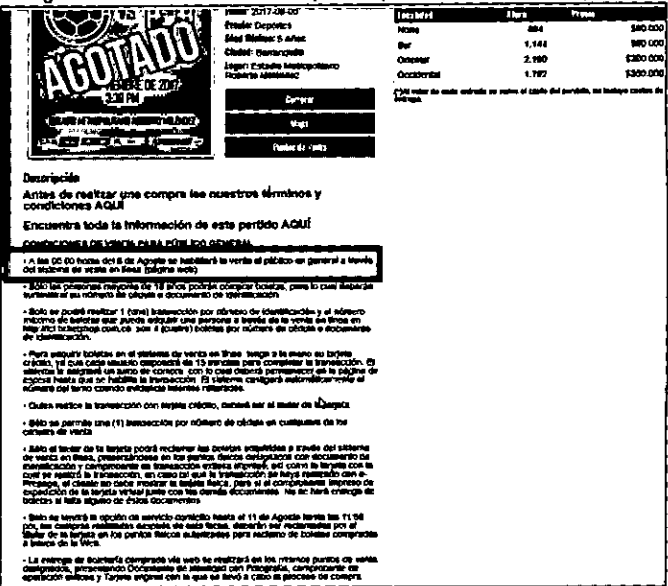
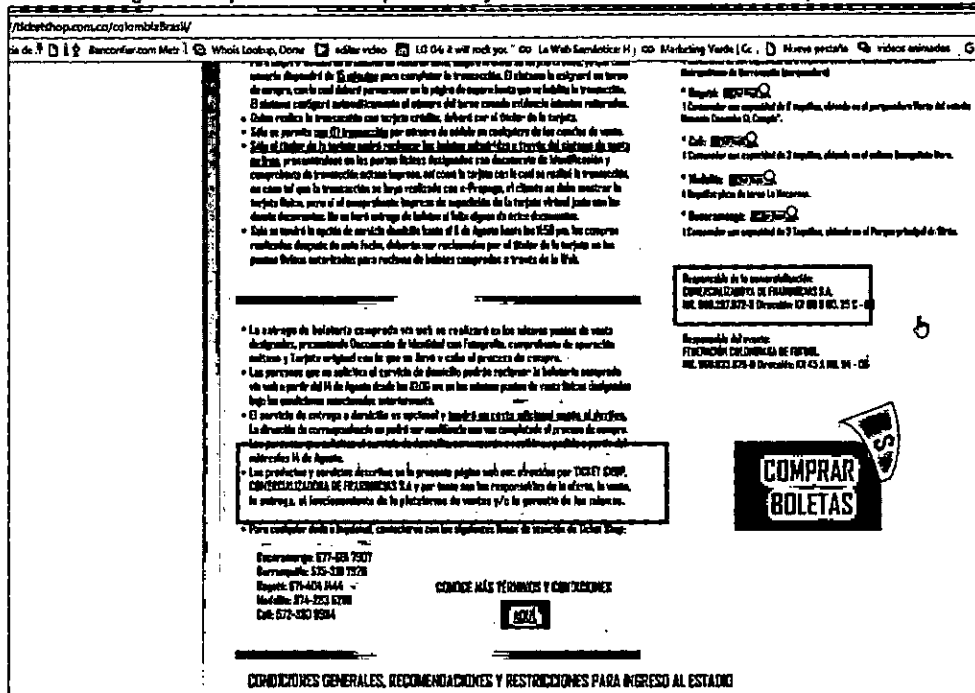


Imagen 2. Condiciones de venta para el público en Ticket Shop.com.co



En las anteriores imágenes, se ilustra que con antelación al 8 de agosto de 2017, COMERCIALIZADORA DE FRANQUICIAS S.A., informó por distintos medios a los consumidores las condiciones de venta para el público general, indicando que a las 00:00 horas del 8 de agosto de 2017 se habilitaría la venta al público de la boletería para el citado encuentro deportivo a través del sistema de venta en línea, es decir la página web: www.ticketshop.com.co:

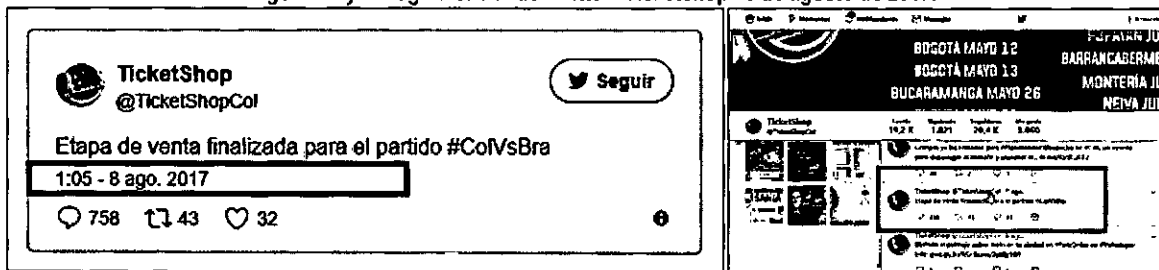
Imagen 3. Responsable de los productos y servicios ofrecidos en ticket Shop.com.co



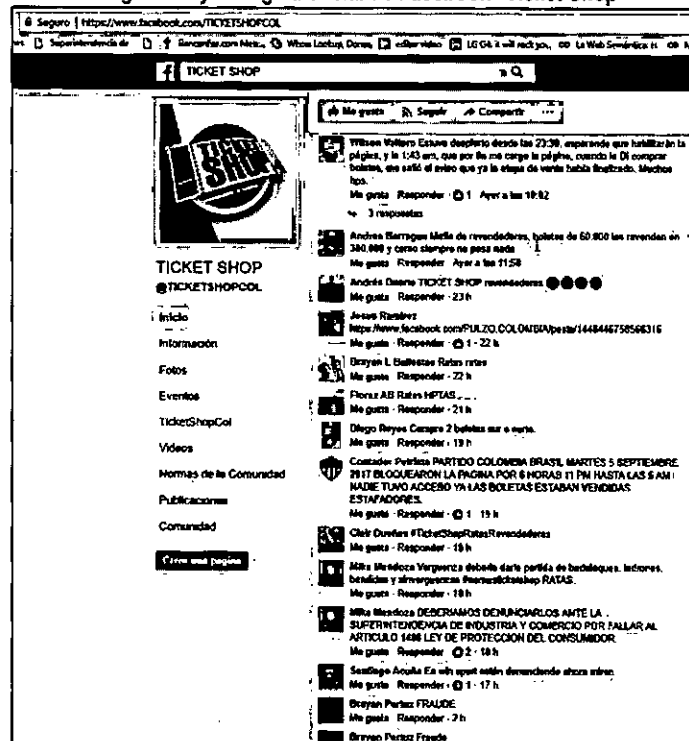
⁸ Identificada con número de radicación: 17 - 297602- -00002-0000.

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

Imágenes 4 y 5. Página oficial de Twitter "Ticketshop" 8 de agosto de 2017.



Imágenes 6 y 7. Página oficial de Facebook "Ticket Shop"



Las anteriores imágenes indican que hacia la una de la mañana del 8 de agosto de 2017, el operador exclusivo ya no contaba con disponibilidad de boletas para el partido a desarrollarse el 5 de septiembre de 2017, lo cual se evidenció con la información publicada a través de redes sociales de Ticket Shop alrededor de la una de la mañana del 8 de agosto del año en curso, mediante la cual se informó a los consumidores que ya había finalizado la etapa de venta, generando así reacciones de inconformidad por quienes no pudieron adquirir la boleta durante el período establecido unilateralmente por COMERCIALIZADORA DE FRANQUICIAS S.A., el cual se estima fue de una hora, es decir desde las 00:00 horas hasta la 01:00 horas del 8 de agosto de 2017.

DÉCIMO PRIMERO: Que asimismo, en el curso de la visita de inspección administrativa practicada en las instalaciones de la COMERCIALIZADORA DE FRANQUICIAS S.A., se tomó un registro de evidencias digitales en un medio óptico (DVD) con su respectiva cadena de custodia MFP 315SJ12174522⁹, en los cuales aparecen los siguientes archivos con su respectivo HASH¹⁰:

1. Archivo .XLS (Excel) denominado: "Boletas Colombia vs. Bolivia – Brasil".
2. Datos de conexiones suministrados por Google Analytics.
3. IQ (Information Quality) – TICKET SHOP.
4. Resultado de transacción.

⁹ Identificada con número de radicación: 17-297602- -00003-0000.

¹⁰ "Para el recaudo de la información electrónica, se cumplió con el procedimiento forense que garantiza la originalidad, mismidad e inalterabilidad de la información, así como el anclaje de cadena de custodia. Para lograr esto se hace una imagen forense usando el software FTK Imager, licenciado para uso de la SIC. Este software ejecuta la función HASH, la cual genera la huella digital de la información recaudada usando los algoritmos MD5 y SHA1. El "HASH" indica la integridad del documento electrónico con relación al original de donde fue copiado; la relación de la información recolectada con fechas y horas y el dispositivo exacto de donde fue extraída, a continuación las imágenes respectivas."

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

5. Archivo .XLS (Excel) denominado: “Usuarios Colombia vs. Bolivia – Brasil”.

DÉCIMO SEGUNDO: Que mediante comunicación del 16 de agosto de 2017¹¹, COMERCIALIZADORA DE FRANQUICIAS S.A., identificada con Nit: 900.297.972-3, respondió el requerimiento de información formulado durante la visita de inspección realizada el 9 de agosto de 2016, en la cual se destaca la respuesta brindada al siguiente cuestionamiento:

“Primero: En cuanto a la solicitud de ‘diligenciar cuadro con la relación de la totalidad de boletas comercializadas a través de la página web el 8 de agosto de 2017, para el evento ‘Partido Colombia – Brasil’, informo que no existen datos que permitan diligenciar el cuadro solicitado, debido a que no se efectuaron transacciones económicas vía web, toda vez que el sistema inhabilitó la compra de las mismas luego de establecer que para la fecha indicada, esto es 8 de agosto de 2017, se había efectuado la venta total de la boletería. Situación que fue informada en el menor tiempo posible a los consumidores”. (Subrayas y énfasis fuera del texto original).

De igual forma, fue allegado el informe del proveedor del Hosting (Amazon), correspondiente a los picos de navegación del 7 al 8 de agosto de 2017, allegados en medio físico.

DÉCIMO TERCERO: Que con base en lo expuesto, esta Dirección evidenció que al parecer, la información recaudada en la visita administrativa de inspección practicada el 9 de agosto de 2016 en las instalaciones de COMERCIALIZADORA DE FRANQUICIAS S.A., responsable de los productos y servicios ofrecidos a través de la página web: Ticket Shop, no coincidiría con la respuesta brindada al requerimiento de información suscrita el 16 de agosto de 2017 toda vez que, respecto de la pregunta: *Indique la cantidad de boletas disponibles que se pretendían comercializar el día 8 de agosto*, el señor Iván Darío Arce Gutiérrez respondió: *“El día 8 de agosto de 2017, se comercializaron en total 6.000 boletas, distribuidas así: localidad norte 884, localidad sur 1.144, localidad oriental águila 2.180 y localidad occidental Coca Cola 1.792”*, mientras que en la citada comunicación afirmó que, el sistema inhabilitó la compra de boletería para el 8 de agosto del año en curso, ya que se había efectuado la venta total de la boletería, afirmando además que dicha situación fue informada en el menor tiempo posible a los consumidores. Ello, permite vislumbrar una presunta renuencia a suministrar información a esta Superintendencia en los términos establecidos por el artículo 51 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), el cual establece lo siguiente:

“Artículo 51. De la renuencia a suministrar información. Las personas particulares, sean estas naturales o jurídicas, que se rehúsen a presentar los informes o documentos requeridos en el curso de las investigaciones administrativas, los oculten, impidan o no autoricen el acceso a sus archivos a los funcionarios competentes, o remitan la información solicitada con errores significativos o en forma incompleta, serán sancionadas con multa a favor del Tesoro Nacional o de la respectiva entidad territorial, según corresponda, hasta de cien (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la ocurrencia de los hechos. La autoridad podrá imponer multas sucesivas al renuente, en los términos del artículo 90 de este Código.

La sanción a la que se refiere el anterior inciso se aplicará sin perjuicio de la obligación de suministrar o permitir el acceso a la información o a los documentos requeridos.

Dicha sanción se impondrá mediante resolución motivada, previo traslado de la solicitud de explicaciones a la persona a sancionar, quien tendrá un término de diez (10) días para presentarlas.

La resolución que ponga fin a la actuación por renuencia deberá expedirse y notificarse dentro de los dos (2) meses siguientes al vencimiento del término para dar respuesta a la solicitud de explicaciones. Contra esta resolución procede el recurso de reposición, el cual deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de la notificación.

Parágrafo. Esta actuación no suspende ni interrumpe el desarrollo del procedimiento administrativo sancionatorio que se esté adelantando para establecer la comisión de infracciones a disposiciones administrativas”.

¹¹ Identificada con el número de radicación: 17 – 297602- -00004-000.

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

Lo anterior, toda vez que ante la presunta contradicción en las afirmaciones realizadas por Ticket Shop se evidenciaría que la información suministrada a esta Superintendencia en el curso de la investigación administrativa de la referencia no sería veraz, lo cual además constituye una conducta vulneratoria al ordenamiento jurídico penal colombiano, en particular al artículo 453 del Código Penal (Ley 599 de 2000) el cual establece como tipo penal el Fraude Procesal.

De igual forma resulta pertinente indicar que, de la información obrante en diferentes medios de comunicación del país, al parecer las condiciones de la venta de boletería para el citado encuentro deportivo por la eliminatoria para el Mundial de Fútbol de Rusia 2018, no fueron informadas de forma clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea a los consumidores colombianos, toda vez que al parecer hubo aficionados que acudieron a las instalaciones del Estadio Metropolitano Roberto Meléndez de la ciudad de Barranquilla para comprar boletas de forma presencial, lo cual indicaría que no todos los consumidores conocieron los términos y condiciones de la venta de boletería.

DÉCIMO CUARTO: Que dentro de un análisis preliminar de la información y documentación recaudada, esta Dirección evidenció frente a la **COMERCIALIZADORA DE FRANQUICIAS S.A.**, y los señores: **CÉSAR RONALDO CARREÑO CASTAÑEDA** e **IVÁN DARÍO ARCE GUTIÉRREZ** lo siguiente:

14.1 Imputaciones jurídicas: Presunto incumplimiento al numeral 1.3 del artículo 3, a los artículos 23, 29 y 30 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

Esta Dirección procederá a verificar, en el marco de una investigación administrativa, si la **COMERCIALIZADORA DE FRANQUICIAS S.A.**, identificada con Nit: 900.297.972-3, y los señores: **CÉSAR RONALDO CARREÑO CASTAÑEDA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 80.228.449 e **IVÁN DARÍO ARCE GUTIÉRREZ** identificado con cédula de ciudadanía No. 79.950.482, en su condición de gerente y gerente suplente respectivamente de la citada sociedad, presuntamente han vulnerado lo dispuesto al numeral 1.3 del artículo 3, los artículos 23, 29 y 30 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), los cuales establecen:

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

(...)

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

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

(...)

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

“Artículo 30. Prohibiciones y responsabilidad. Está prohibida la publicidad engañosa.

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

El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados".

14.1.1 Imputación fáctica No. 1: De acuerdo a lo observado, esta Dirección encuentra una presunta infracción al derecho de información de los aficionados que deseaban adquirir boletas para el encuentro a disputarse en la ciudad de Barranquilla el 5 de septiembre del año en curso entre Colombia y Brasil por la eliminatoria al Mundial de Fútbol de Rusia 2018, toda vez que al parecer les fue informado que para el 8 de agosto de 2017 desde las 00:00 horas se habilitaría la venta de 6.000 boletas a través de la página web www.ticketshop.com.co, siendo evidenciado a través de redes sociales y medios de comunicación del país, que al parecer existieron irregularidades respecto de la información suministrada respecto de la operación de comercialización, por cuanto que a la 01:00 horas del 8 de agosto, es decir aproximadamente una hora después de dar inicio formal a la venta, ya se habían vendido todas las boletas, lo cual fue además ratificado por voceros de la citada página web a través de redes sociales y diferentes medios de comunicación.

En este orden de ideas, en la fase preliminar de la presente investigación, la COMERCIALIZADORA DE FRANQUICIAS S.A. informó a los colombianos que a través de su página web: www.ticketshop.com.co vendería al público en general 6.000 boletas para asistir al partido Colombia vs Brasil a partir de las 0:00 horas del 8 de agosto de 2017, sin embargo las evidencias digitales y documentales recaudadas por la Superintendencia de Industria y Comercio permiten colegir que presuntamente, el 8 de agosto de 2017, NO se puso en venta ni se vendió ni una sola boleta para el partido de fútbol Colombia vs Brasil en la página web: www.ticketshop.com.co, aun cuando la COMERCIALIZADORA DE FRANQUICIAS S.A., como responsable de la página web www.ticketshop.com.co, le informó a los colombianos a través de los medios de comunicación y a la Superintendencia de Industria y Comercio en el curso de una diligencia administrativa de inspección llevada a cabo el día siguiente al de la supuesta venta de boletas, que "el día 8 de agosto de 2017, se comercializaron en total 6.000 boletas y que por ende, ya no existía disponibilidad.

Por consiguiente, resulta pertinente destacar que, dichas manifestaciones resultan al parecer incoherentes y contradictorias, toda vez que en la comunicación suscrita el 16 de agosto de 2017 allegada a esta Superintendencia, ya que se señaló que para la fecha indicada, esto es 8 de agosto de 2017, se había efectuado la venta total de la boletería, es decir que se habría puesto a disposición de los consumidores una información que presuntamente no es veraz, transparente, verificable, precisa e idónea.

14.1.2. Imputación fáctica No. 2: De otra parte, esta Dirección evidenció que la investigada presuntamente no informó de forma clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea a todos los consumidores colombianos, que el proceso de venta de boletería para el mencionado encuentro deportivo se realizaría en dicha fecha solamente por vía electrónica, es decir a través de la página web www.ticketshop.com.co, toda vez que al parecer algunos aficionados acudieron de forma presencial a las instalaciones de la taquilla del estadio para obtener entradas.

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

DOCUMENTO	PRESUNTA NORMA INFRINGIDA	DESCRIPCIÓN
Documento identificado con número de radicado: 17 - 297602- -0-0 del 9 de agosto de 2017.	Numeral 1.3 del artículo 3, los artículos 23, 29 y 30 de la Ley	Credencial Visita de inspección realizada a la COMERCIALIZADORA DE FRANQUICIAS

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

	1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).	S.A. identificada con Nit: 900.297.972-3. Obrante en un (1) folio.
Documento identificado con número de radicado: 17 - 297602- -00001-0000.	Numeral 1.3 del artículo 3, los artículos 23, 29 y 30 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).	Acta de Visita de Inspección realizada a la COMERCIALIZADORA DE FRANQUICIAS S.A. identificada con Nit: 900.297.972-3, y anexos. Obrante en ciento cinco (105) folios.
Documento físico y dos (2) medios ópticos (CD), identificado con número de radicado: 17 - 297602- -00002-0000.	Numeral 1.3 del artículo 3, los artículos 23, 29 y 30 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).	Visita de Inspección a la página web y redes sociales de www.ticketshop.com.co y a las páginas www.stubhub.co y www.mercadolibre.com.co . Obrante a tres (3) folios de los cuales dos (2) son medios ópticos (CD).
Documento físico obrante en tres (3) folios y un (1) medio óptico (CD), identificado con número de radicado: 17 - 297602- -00003-0000.	Numeral 1.3 del artículo 3, los artículos 23, 29 y 30 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).	Registro de cadena de custodia anterior. Registro de unificación de traspaso de evidencias digitales, y un (1) medio óptico en el cual obran el HASH e Informe SIC, recaudados durante la visita de inspección practicada el 9 de agosto de 2017 a la COMERCIALIZADORA DE FRANQUICIAS S.A.
Comunicación del 17 de agosto de 2017, identificada con número de radicado: 17 - 297602- -00004-0000.	Numeral 1.3 del artículo 3, los artículos 23, 29 y 30 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).	Respuesta al requerimiento de información formulado durante la visita de inspección practicada el 9 de agosto de 2017 a la COMERCIALIZADORA DE FRANQUICIAS S.A. Obrante a diez (10) folios.

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

- 15.1. Documento identificado con número de radicado: 17 - 297602- -0-0 del 9 de agosto de 2017, Obrante en un (1) folio.
- 15.2. Documento identificado con número de radicado: 17 - 297602- -00001-0000, Obrante en ciento cinco (105) folios.
- 15.3. Documento físico y dos (2) medios ópticos (CD), identificado con número de radicado: 17 - 297602- -00002-0000, Obrante a tres (3) folios de los cuales dos (2) son medios ópticos (CD).
- 15.4. Documento físico obrante en tres (39 folios y un (1) medio óptico (CD), identificado con número de radicado: 17 - 297602- -00003-0000, obrante en tres (3) folios y un (1) medio óptico (CD).
- 15.5. Comunicación del 17 de agosto de 2017, identificada con número de radicado: 17 - 297602- -00004-0000, obrante a diez (10) folios.

DÉCIMO SEXTO: Que en aplicación del artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, esta Dirección encuentra mérito para formular cargos contra la **COMERCIALIZADORA DE FRANQUICIAS S.A.**, identificada con Nit: 900.297.972-3 y los señores: **CÉSAR RONALDO CARREÑO CASTAÑEDA** e **IVÁN DARÍO ARCE GUTIÉRREZ**, por la posible vulneración a las disposiciones sobre el derecho a recibir información, información mínima, fuerza vinculante de la información y prohibición de publicidad engañosa, previstas en el numeral 1.3 del artículo 3, los artículos 23, 29 y 30 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

DÉCIMO SÉPTIMO: Que de encontrarse probada la existencia de las irregularidades y de no estar en curso una causal de exoneración de responsabilidad, se le impondrán las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, que señala lo siguiente:

"ARTÍCULO 61. SANCIONES. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de

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

instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información con ocasión de alguno de los regímenes de control de precios:

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

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

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

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

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

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

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

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".

DÉCIMO OCTAVO: Que en desarrollo de las facultades administrativas otorgadas a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio y en cumplimiento del deber de protección y garantía de los derechos de los consumidores, resulta necesario señalar que respecto a la posible infracción relacionada con el derecho de los consumidores a recibir información conforme con los criterios establecidos por el Estatuto del Consumidor en relación con la publicidad que se introduce en el mercado colombiano, y teniendo presente que el interés general constituye el cauce o directriz general del Estado Social de Derecho, el cual para el presente caso constituye el derecho de quienes deseaban adquirir boletas para el partido a disputarse entre las selecciones de Colombia y Brasil el 5 de septiembre de 2017 en la ciudad de Barranquilla por la eliminatoria mundialista de Rusia 2018, esta Dirección en ejercicio del numeral 8 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, el cual faculta a esta Superintendencia a expedir órdenes administrativas para evitar que se cause un daño o perjuicio a los consumidores, esto es:

"ARTÍCULO 59. FACULTADES ADMINISTRATIVAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. *Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad*

(...)

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

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

Lo anterior, teniendo en cuenta que la información empleada por el operador exclusivo de boletería de la Selección Colombia para dar a conocer a los consumidores las condiciones generales de venta al público para el partido Colombia contra Brasil del 5 de septiembre de 2017, no habría sido veraz, transparente, oportuna, verificable, precisa e idónea, y se constituiría en publicidad engañosa de acuerdo a lo trazado por la Ley 1480 de 2011, toda vez que se habría puesto a disposición del público boletería que al parecer no se encontraba disponible.

Por consiguiente, esta Dirección ORDENA a la **COMERCIALIZADORA DE FRANQUICIAS S.A.** identificada con Nit: 900.297.972-3, lo siguiente:

1. **SUSPENDER EN FORMA INMEDIATA Y DE MANERA INDEFINIDA**, mientras se surte la investigación administrativa correspondiente, la venta directa o indirecta así como la intermediación de venta de boletería, para cualquier espectáculo público y/o deportivo presente o futuro en el territorio colombiano.

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

En mérito de lo expuesto esta Dirección,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR investigación administrativa mediante la presente formulación de cargos en contra de la **COMERCIALIZADORA DE FRANQUICIAS S.A.** identificada con Nit: 900.297.972-3, por la posible vulneración a las disposiciones sobre derecho a recibir información, información mínima, fuerza vinculante de la información y prohibición de publicidad engañosa, previstas en el numeral 1.3 del artículo 3, los artículos 23, 29 y 30 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER a la **COMERCIALIZADORA DE FRANQUICIAS S.A.** identificada con Nit: 900.297.972-3, un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo, para presentar los descargos, aportar y/o solicitar las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con el inciso 3 del artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, informándole que el expediente se encuentra a disposición en las oficinas de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, ubicada en la Carrera 13 No. 27 – 00, piso 4 en la ciudad de Bogotá D.C., con el fin de que puedan revisar la información recaudada por esta Autoridad.

ARTÍCULO TERCERO: ORDENAR a la **COMERCIALIZADORA DE FRANQUICIAS S.A.**, identificada con Nit: 900.297.972-3, lo siguiente:

1. **SUSPENDER EN FORMA INMEDIATA Y DE MANERA INDEFINIDA**, mientras se surte la investigación administrativa correspondiente, la venta directa o indirecta así como la intermediación de venta de boletería, para cualquier espectáculo público y/o deportivo presente o futuro en el territorio colombiano.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución a la **COMERCIALIZADORA DE FRANQUICIAS S.A.**, identificada con Nit: 900.297.972-3, informándole que contra el presente acto administrativo de formulación de cargos no procede recurso alguno de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO QUINTO: INICIAR investigación administrativa mediante la presente formulación de cargos en contra del señor **CÉSAR RONALDO CARREÑO CASTAÑEDA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 80.228.449, en su condición de Gerente de la sociedad **COMERCIALIZADORA DE**

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

FRANQUICIAS S.A., identificada con Nit: 900.297.972-3, por la posible vulneración a las disposiciones sobre derecho a recibir información, información mínima, fuerza vinculante de la información y prohibición de publicidad engañosa, previstas en el numeral 1.3 del artículo 3, los artículos 23, 29 y 30 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

ARTÍCULO SEXTO: CONCEDER al señor **CÉSAR RONALDO CARREÑO CASTAÑEDA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 80.228.449, en su condición de gerente de la sociedad **COMERCIALIZADORA DE FRANQUICIAS S.A.**, identificada con Nit: 900.297.972-3, un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo, para presentar los descargos, aportar y/o solicitar las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con el inciso 3 del artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, informándole que el expediente se encuentra a disposición en las oficinas de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, ubicada en la Carrera 13 No. 27 – 00, piso 4 en la ciudad de Bogotá D.C., con el fin de que puedan revisar la información recaudada por esta Autoridad.

ARTÍCULO SÉPTIMO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución al señor **CÉSAR RONALDO CARREÑO CASTAÑEDA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 80.228.449, en su condición de Gerente de la sociedad **COMERCIALIZADORA DE FRANQUICIAS S.A.**, identificada con Nit: 900.297.972-3, informándole que contra el presente acto administrativo de formulación de cargos no procede recurso alguno de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO OCTAVO: INICIAR investigación administrativa mediante la presente formulación de cargos en contra del señor **IVÁN DARÍO ARCE GUTIÉRREZ** identificado con cédula de ciudadanía No. 79.950.482, en su condición de gerente suplente de la **COMERCIALIZADORA DE FRANQUICIAS S.A.**, identificada con Nit: 900.297.972-3, por la posible vulneración a las disposiciones sobre derecho a recibir información, información mínima, fuerza vinculante de la información y prohibición de publicidad engañosa, previstas en el numeral 1.3 del artículo 3, los artículos 23, 29 y 30 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

ARTÍCULO NOVENO: CONCEDER al señor **IVÁN DARÍO ARCE GUTIÉRREZ** identificado con cédula de ciudadanía No. 79.950.482, en su condición de gerente suplente de la **COMERCIALIZADORA DE FRANQUICIAS S.A.**, identificada con Nit: 900.297.972-3, un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo, para presentar los descargos, aportar y/o solicitar las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con el inciso 3 del artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, informándole que el expediente se encuentra a disposición en las oficinas de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, ubicada en la Carrera 13 No. 27 – 00, piso 4 en la ciudad de Bogotá D.C., con el fin de que puedan revisar la información recaudada por esta Autoridad.

ARTÍCULO DÉCIMO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución al señor **IVÁN DARÍO ARCE GUTIÉRREZ** identificado con cédula de ciudadanía No. 79.950.482, en su condición de gerente suplente de la **COMERCIALIZADORA DE FRANQUICIAS S.A.**, identificada con Nit: 900.297.972-3, informándole que contra el presente acto administrativo de formulación de cargos no procede recurso alguno de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO: COMPULSAR copias de la presente actuación administrativa a la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN**, a fin de que se adelante la respectiva indagación por el presunto delito de fraude procesal y/o cualquier otro tipo penal que se haya configurado en la presente investigación.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: ORDENAR en expediente separado, la apertura de la investigación administrativa por la presunta renuencia a suministrar información por parte de los investigados en los

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

términos establecidos por el artículo 51 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) a la Superintendencia de Industria y Comercio.

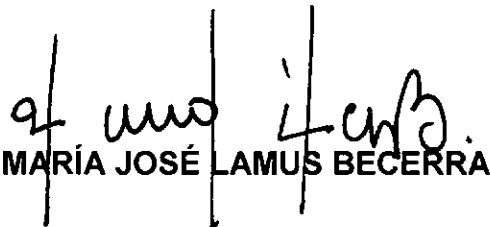
ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: COMUNICAR el contenido de esta resolución a la **FEDERACIÓN COLOMBIANA DE FÚTBOL. "COLFÚTBOL"**, cuya personería jurídica fue otorgada por la Resolución No. 111 del 30 de octubre de 1989 del Ministerio de Gobierno e identificada con Nit: 860.033.879-9.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C.,

23 AGO. 2017

La Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor,


MARÍA JOSÉ LAMUS BECERRA.

NOTIFICACIÓN:

Sociedad: COMERCIALIZADORA DE FRANQUICIAS S.A.
Identificación: Nit: 900.297.972-3.
Dirección: Carrera 80B No. 25C – 80.
Ciudad: Bogotá D.C.
Correo electrónico: contabilidad@ticketshop.com.co

NOTIFICACIÓN:

Gerente: CÉSAR RONALDO CARREÑO CASTAÑEDA.
Identificación: C.C. 80.228.449
Dirección: Carrera 80B No. 25C – 80.
Ciudad: Bogotá D.C.
Correo electrónico: contabilidad@ticketshop.com.co

NOTIFICACIÓN:

Gerente Legal: IVÁN DARIO ARCE GUTIÉRREZ.
Identificación: C.C. 79.950.482
Dirección: Carrera 80B No. 25C – 80.
Ciudad: Bogotá D.C.
Correo electrónico: contabilidad@ticketshop.com.co

NOTIFICACIÓN:

Entidad: FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN.
Identificación: Nit: 800.152.783-2.
Dirección: Diagonal 22B No. 52-01.
Ciudad: Bogotá D.C.
Correo electrónico: jur.notificacionesjudiciales@fiscalia.gov.co

COMUNICACIÓN:

Organización: FEDERACIÓN COLOMBIANA DE FÚTBOL.
Identificación: Nit: 860.033.879-9.
Dirección: Avenida 32 No. 16 – 22.
Ciudad: Bogotá D.C.
Correo electrónico: info@colfutbol.org