



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 21548 DE 2021

(19 de abril de 2021)

Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación
de cargos

Radicación No. 19-124282

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 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 1130 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

(...)

39. Imponer, previa investigación, de acuerdo con el procedimiento aplicable, sanciones por violación de las normas sobre protección al consumidor y del régimen de protección a usuarios de los servicios de postales

(...)

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.

(...).”

SEGUNDO: Que por otra parte, los numerales 1 y 4 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011 establecen dentro de las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor 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:*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

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.
(...)"

TERCERO: Que mediante la Ley 1480 de 2011, "Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones" en su artículo 1° se definieron los principios orientadores de la materia, 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 en especial lo referente a:

(...)

2. El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas.

(...)"

CUARTO: Que el artículo 2 de la Ley 1480 de 2011, señala el objeto del Estatuto del Consumidor, así:

"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 en ejercicio de sus funciones, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor conoció de la queja presentada por el señor **CHRISTIAN ALEXANDER PAERES MARÍN** mediante radicado número 19-124282-0 en contra de **TICKET FAST S.A.S.** con Número de Identificación Tributaria 900.569.193-0, por la presunta vulneración de los derechos de los consumidores, así:

"(...)

Ingrese a la página de Tu Boleta a comprar los pases para ver la función de disney, en la página dice que por ser usuario de Claro (telefonía móvil o fija) se obtiene un descuento del 20%. Primero llame a Claro para preguntar por el código promocional y me dicen que no existe tal convenio que es publicidad engañosa. Luego llame a tu Boleta y me colgaron el telefono. (...)"

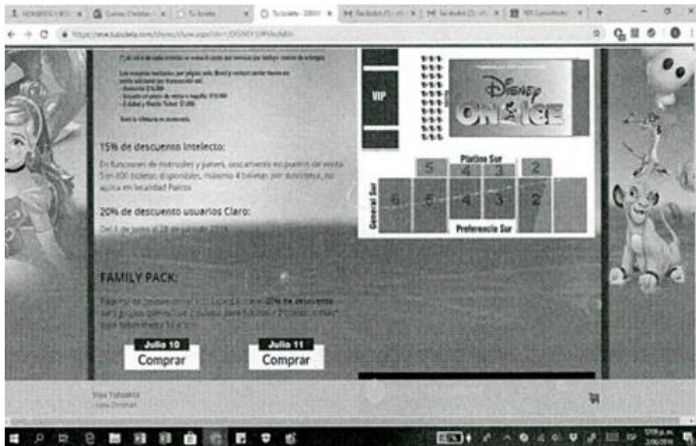
Junto con su denuncia el señor CHRISTIAN ALEXANDER PAERES MARÍN aportó: (i) los términos y condiciones de la "PROMOCIÓN DESCUENTOS EN BOLETERÍA DISNEY ON ICE USUARIOS CLARO"; (ii) los términos y condiciones de la "PROMOCIÓN DESCUENTOS EN BOLETERÍA DISNEY ON ICE BOGOTÁ 2019 COLABORADORES CLARO"; y (iii) captura de pantalla de la página web de www.tuboleta.com donde se anuncia la actividad promocional.

5.1. Que con el fin dar trámite a la citada queja, esta Dirección requirió a TICKET FAST S.A.S. mediante los radicados números 19-124282-3 y 19-124282-4, para que aportara la siguiente información y documentación:

"(...)

1) Adjuntar la totalidad de la publicidad por concepto de la promoción expuesta en la página web de TICKET FAST S.A.S. (<https://vive.tuboleta.com/>), en donde manifiesta:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos



- 2) Informar en qué consistió la promoción consistente en el 20% de descuento para usuarios Claro. (En adelante la promoción).
- 3) Indicar cuáles son los términos, condiciones, restricciones y vigencia establecidos para la promoción.
- 4) Allegar la información que se suministró a los consumidores en relación con la promoción, especialmente lo relacionado con los términos, condiciones, restricciones, vigencia y productos incluidos en la promoción.
- 5) Indicar el número de unidades disponibles para satisfacer la promoción.
- 6) Adjuntar copia de veinte (20) facturas de venta emitidas con ocasión a la promoción.
- 7) Allegar constancia del representante legal de la sociedad en que certifique el número de productos comercializados con ocasión a la promoción.
- 8) Allegar copia del contrato y/o convenio suscrito con COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. (Claro).
- 9) Informar de qué medios se disponen para que los consumidores presenten sus peticiones, quejas y reclamos (PQRS). Allegar el procedimiento que se maneja.
- 10) Allegar la relación de peticiones, quejas y reclamos (PQRS) presentadas durante los últimos seis (6) meses, indicando la fecha de presentación, quejoso, motivo y trámite dado a la misma. (...)

5.2. Que mediante comunicación del 25 de octubre de 2019 radicada con el número 19-124282-5, TICKET FAST S.A.S. dio respuesta al requerimiento citado en el numeral inmediatamente anterior, en la que manifestó:

(...) 2) Informar en qué consistió la promoción consistente en el 20% de descuento para usuarios Claro. (En adelante la promoción).

Tal y como puede verse dentro de los términos y condiciones de la promoción del 20% para Claro, para poder acceder a esta promoción, los consumidores deberían acreditar de diferentes formas y dependiendo el lugar que eran usuarios claro para poder acceder a dicha promoción.

Así pues, tal como se puede ver en la imagen que se presenta a continuación, las personas que desearan comprar boletas con este descuento, debían acreditar su calidad de usuario claro de la siguiente forma:

En los puntos de venta de TBUOLETA (sic), para los shows de Cali y Medellín

- Los usuarios de servicios Claro Hogar y empresas deberán presentar la última factura de servicios claro, con una fecha no mayor a 30 días de emisión. La factura debe estar a nombre de la persona que se acerca a realizar la compra de las boletas.

- Los usuarios de servicios móviles claro (pospago) deberán mostrar su celular activo con señal claro al asesor de venta de la correspondiente tiquetera al momento de efectuar la compra de las boletas. (...)

3) Indicar cuáles son los términos, condiciones, restricciones y vigencia establecidos para la promoción.

(...) la mecánica establecido (sic) para los consumidores (usuarios o empleados Claro) era clara y debían cumplir con lo allí requerido para poder acceder a la promoción. (...)

5) Indicar el número de unidades disponibles para satisfacer la promoción.

De acuerdo con la información solicitada a los consumidores, el número de boletas disponibles para satisfacer la promoción, fue el siguiente:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

No. De boletas disponibles para la promoción (usuarios claro):

CALI: 1000 boletas para los días miércoles, jueves y viernes.

MEDELLÍN: 1000 boletas para los días miércoles, jueves y viernes.

No. De boletas disponibles para la promoción (empleados claro):

CALI: 1000 boletas en cualquier localidad, cualquier día.

MEDELLÍ: 1000 boletas en cualquier localidad, cualquier día. (...)

8) Allegar copia del contrato y/o convenio suscrito con COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. (Claro).

En relación con este punto, se debe tener en cuenta que TICKET FAST S.A.S., no es parte en el acuerdo, convenio o contrato celebrado entre COMCEL S.A. y el promotor del evento, por lo que, no es posible remitir copia de un documento que no ha sido conocido por mi representada.

En esta misma línea, se debe aclarar al despacho que TICKET FAST SAS fue el operador de boletería del evento y no quien suscribe acuerdos o convenios para otorgar descuentos, estos son determinados por el promotor/organizador de cada uno de los eventos. (...)"

Que TICKET FAST S.A.S., aportó junto a su respuesta, los siguientes documentos:

- I. Certificación suscrita por el representante legal de la sociedad en relación con la cantidad de boletas comercializadas con ocasión de la "PROMOCIÓN DESCUENTOS EN BOLETERÍA DISNEY ON ICE BOGOTÁ 2019 COLABORADORES CLARO.
- II. Certificado de existencia y representación legal de la sociedad.
- III. Relación de las peticiones, quejas y reclamos.
- IV. Veinte (20) boletas comercializadas con ocasión de la "PROMOCIÓN DESCUENTOS EN BOLETERÍA DISNEY ON ICE BOGOTÁ 2019 COLABORADORES CLARO.
- V. Captura de la información publicada en la página de internet www.tuboleta.com con relación a la "PROMOCIÓN DESCUENTOS EN BOLETERÍA DISNEY ON ICE BOGOTÁ 2019 COLABORADORES CLARO.

SEXTO: Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor conoció de la queja presentada por la señora **MARÍA CLARA PÉREZ GUTIÉRREZ** mediante radicado número 19-133264-0 en contra de **TICKET FAST S.A.S.**, por la presunta vulneración de los derechos de los consumidores, así:

"ingresé a la página de TU BOLETA con el fin de mirar los precios de las boletas para el show de "descarate con la azcarate" en la ciudad de medellín (sic) el 22 de junio, y decia: (sic) "50% Dcto afiliados Comfenalco presentando cédula en los siguientes puntos de venta en Medellín: (sic) SantaFeTesoroMolinosUnicentroPlaza mayor" envié a una persona a comprar las boletas con dicho descuento de comfenalco (sic) al punto de venta de unicentro, desde allá me llaman a informarme que el descuento con comfenalco (sic) se ha acabado. llamo directamente a TU BOLETA y me dicen que van a confirmar, un momento después me dicen que es que el aforo con ese descuento se acabó, y me ofrecen otros descuentos. (...)"

Junto con su queja, la señora **MARÍA CLARA PÉREZ GUTIÉRREZ** aportó captura de pantalla de la información suministrada por la denunciada en relación con el evento "Descarate con la Azcarate".

6.1. Que teniendo en cuenta la citada queja, esta Dirección requirió a TICKET FAST S.A.S. mediante el radicado número 19-133264-7, con el fin de que aportara la siguiente información y documentación:

"(...)

- 1. Informar en qué consistió la promoción, por medio de la cual ofreció lo siguiente: "50% Dcto afiliados Comfenalco", para el show denominado "Descarate con la Azcarate".*
- 2. Señalar los términos, condiciones, restricciones y vigencia de la promoción.*
- 3. Allegar la totalidad de piezas publicitarias por medio de las cuales se ofreció la promoción, indicando los medios y la frecuencia con que se anunció.*
- 4. Allegar constancia del representante legal de la sociedad en que certifique el número de boletas comercializadas con ocasión a la promoción.*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

5. Indicar el número boletas dispuesto para dar cumplimiento con la promoción. Con base en lo anterior, señalar el número de consumidores que fueron objeto de la promoción.

6. Adjuntar copia de diez (10) facturas de venta emitidas con ocasión a la promoción.

7. Anexar la relación de peticiones, quejas y reclamos recibida con ocasión a la promoción, indicando fecha de radicación, quejoso, motivo y trámite dado a la misma. (...)”

6.2. Que TICKET FAST S.A.S. dio respuesta al requerimiento citado mediante comunicación del 20 de agosto de 2020 radicada con el número 19-133264-8, en la que manifestó:

“(..)

1. Informar en qué consistió la promoción, por medio de la cual ofreció lo siguiente: "50% Dcto afiliados Comfenalco", para el show denominado "Descarate con la Azcarate".

El descuento del 50% para afiliados Comfenalco publicado en la página web de Ticket Fast, hacía referencia a un descuento para el evento denominado “DESCÁRATE CON LA AZCÁRATE RECARGADO 2019 MEDELLÍN” el cual se llevó a cabo el pasado sábado veintidós (22) de junio de 2019 en el Teatro de la Universidad de Medellín. La publicación en el Site oficial del evento en la página web de Ticket Fast fue la siguiente:

(...)

El descuento aplicaba solo para afiliados de Comfenalco durante el tiempo en que se realizara la comercialización del evento.

2. Señalar los términos, condiciones, restricciones y vigencia de la promoción.

El descuento del 50% aplicaba para los afiliados de Comfenalco que adquirieran sus boletas en los siguientes puntos de venta de la Ciudad de Medellín:

x Santafe.

x Tesoro.

x Molinos.

x Unicentro.

x Plaza Mayor.

Y aplicaba durante el tiempo en que se realizara la comercialización del evento.

(...) Por lo tanto, según los términos de la promoción, la denunciante debía acercarse directamente al punto de venta a realizar su compra, pues era ella quien debía acreditar su afiliación. Sin embargo, tal y como lo manifiesta la denunciante, envió a alguien diferente a realizar la respectiva compra.

De esta manera, la información que se publicó a los consumidores era clara, el descuento aplicaba para afiliados a Comfenalco, por lo tanto, si la denunciante se hubiese acercado al punto de venta de forma personal para acreditar su afiliación y adquirir sus entradas, lo hubiese podido hacer sin ningún problema. Sin embargo, reiteramos, la Sra. Pérez no cuenta con alguna prueba que acredite que la denunciante lo hizo así. (...)”

Así mismo, TICKET FAST S.A.S. aportó con su escrito los siguientes documentos:

- I. Certificado de Existencia y Representación Legal de la sociedad.
- II. Copia del Poder General al apoderado que dio respuesta al requerimiento.
- III. Certificación suscrita por el representante legal de la sociedad informando la cantidad de boletas comercializadas con ocasión de la promoción.
- IV. Informe de la cantidad de boletas vendidas con ocasión de la promoción.
- V. Copia de las piezas publicitarias a través de las cuales ofreció la promoción.
- VI. Relación de las peticiones, quejas y reclamos recibidas con ocasión del evento.

SÉPTIMO: Que así mismo, este Despacho conoció de la queja presentada por la señora **MARCIA TELLEZ** mediante radicado número 19-167576-0 en contra de **TICKET FAST S.A.S.**, por la presunta vulneración de los derechos de los consumidores, así:

“(...) En el website www.TUBOLETA.com para la compra de boletas en linea, cuando el usuario va a pagar, aparece una opción de comprar un seguro para las boletas. Esta opción esta automáticamente seleccionada por defecto. Es decir, si el comprador no se da cuenta y no la deselecta, se compra el seguro. Esto me ocurrió el día de hoy al comprar boletas

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

para THE ILLUSIONISTS. Esta opción del seguro no debería estar automáticamente seleccionada. Si el usuario desea comprarla que la chequee, si no, no. (...)

Junto con su denuncia la señora MARCIA TELLEZ aportó captura de pantalla del resumen de compra en donde se observa la opción de adquirir el seguro referido en su queja.

7.1. Que en atención a la denuncia descrita, esta Dirección requirió a TICKET FAST S.A.S. mediante los radicados números 19-167576-2, 19-167576-3 y 19-167576-4, para que informara los siguiente:

(...)

- 1. Informar en que consiste el servicio denominado “Asegura Tu Boleta” (en adelante el servicio)*
- 2. Indicar los términos y condiciones del servicio.*
- 3. Allegar los documentos soportes por medio de los cuales se les informa a los consumidores sobre el servicio.*
- 4. Indicar a que corresponden las coberturas del servicio.*
- 5. Discriminar detalladamente y de forma completa y clara a que corresponden los precios del servicio.*
- 6. Describir cuál es el procedimiento que el consumidor debe seguir para adquirir el servicio a través de su página web. (...)*

7.2. Que en respuesta al mencionado requerimiento, TICKET FAST S.A.S. informó mediante el escrito radicado con el número 19-167576-5, lo siguiente:

(...) 1. Informar en que consiste el servicio denominado “Asegura Tu Boleta” (en adelante el servicio)”

Tal como se informa a los consumidores, el producto “Asegura tuboleta” consiste en que a los consumidores que adquieran el seguro, se les reembolsará el valor pagado por la boleta en su totalidad cuandos (sic) se vean imposibilitados de asistir al evento por alguno de los siguientes motivos:

- Lesión (sic) o enfermedad grave imprevista del titular del tiquete.*
- Fallecimiento, lesión o enfermedad grave del cónyuge, compañero permanente o cualquier pariente del titular (cliente) dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil y que requiera presencia del mismo.*
- Daño grave a la residencia del titular (cliente) por incendio, hurto, inundación, tormenta de viento, tifín (sic) y terremoto y que requiera la presencia del mismo.*
- Que el titular (cliente) se encuentre obligado a servir en un jurado o que haya sido notificado de una orden judicial, tribunal o de autoridad administrativa.*
- Hurto Calificado del boleto aplicando las condiciones de reclamación establecidas.*
- Eventos extraordinarios, justificados, comprobados, certificados y que imposibiliten la asistencia al evento para el cual el cliente adquirió la boleta reportados con máximo 15 días hábiles al inicio del evento y reportados a la Aseguradora. (...)*

2. Indicar los términos y condiciones del servicio.

Tal como se puede evidenciar en la página web vive.tuboleta.com y la cual es administrada por mi representada, se informa a los consumidores los términos y condiciones de “asegura tuboleta” y en donde se puede ver de una manera clara los amparos y exclusiones que aplican.

La información de cobertura, se puede encontra (sic) en la pestaña condiciones generales, (...)

3. Allegar los documentos soportes por medio de los cuales se les informa a los consumidores sobre el servicio.

Al consumidor se le informa cuando menos, en tres oportunidades de la existencia de la póliza de seguros, la cual, puede ser tomada por él, o si lo desea puede no tomarla.

Así pues, el consumidor puede conocer de este producto en un primer momento en el micrositio “asegura tuboleta” en donde esta publicada toda la información relacionada con esta póliza de seguro ofrecida a los consumidores y que dicho sea de paso, se toma con la

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

compañía SBS SEGUROS COLOMBIA S.A., compañía está que cuenta con la autorización por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia para expedir este tipo de pólizas.

En esta sección de la página, las personas pueden acceder a toda la información relativa al seguro, tal como, cobertura, tarifas, exclusiones, procedimiento para presentar reclamación, condiciones particulares, etc. (...)

(...) en un segundo momento mientras están realizando la compra, en donde antes de iniciar el proceso de pago se ofrece la adquisición del producto a quien quiera mitigar los riesgos antes mencionados. Así pues, en la siguiente imagen se muestra el segundo momento en donde los consumidores pueden tener información relacionada con este producto:

Tal como se evidencia en esta imagen, el consumidor decide en este momento de la compra si adquiere el seguro, conociendo de ante mano que tiene un costo adicional, para lo cual, debe aceptar el nuevo pago y los términos y condiciones. Así mismo y como se puede constatar en la imagen, los consumidores pueden informarse acerca de los términos y condiciones del seguro únicamente haciendo clic en “términos y condiciones” e inmediatamente se dirigirán al micro sitio de Asegura tuboleta, el cual ya fue presentado.

(...)

Finalmente, en la compra en donde el consumidor aún puede desistir de tomar el seguro o continuar con el proceso de compra, totalmente consciente que este producto tiene un costo adicional, y este momento es previo al pago, justo después de aceptar tomar el seguro, en donde se muestra un resumen de la totalidad de la compra y la discriminación de cada concepto, por lo que si el consumidor no está de acuerdo con la toma del seguro, perfectamente puede declinar la compra. (...)

4. Indicar a que corresponden las coberturas del servicio.

Tal como se indica en la información publicada en la página web administrada por mi representada, las coberturas del producto asegura tuboleta, son las siguientes:

Imposibilidad de asistir al evento por los siguientes motivos:

- Lesión o enfermedad grave imprevista del titular del tiquete.
- Fallecimiento, lesión o enfermedad grave del cónyuge, compañero (a) permanente o cualquier pariente del titular (cliente) dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil y que requiera la presencia del mismo.
- Daño grave a la residencia del titular (cliente) por incendio, inundación, tormenta de viento, tifón o terremoto, el cual requiere que el asegurado esté presente.
- Que el titular (cliente) se encuentre obligado a servir en un jurado o que haya sido notificado de una orden judicial, tribunal o autoridad administrativa.
- Hurto Calificado del boleto aplicando las condiciones de reclamación establecidas.
- Eventos extraordinarios, justificados, comprobables, certificables y que imposibiliten la asistencia al evento para el cual el cliente adquirió la boleto reportados con máximo 15 días hábiles al inicio del evento y reportados a la Aseguradora. (...)

5. Discriminar detalladamente y de forma completa y clara a que corresponden los precios del servicio.

Tal como se puede ver en la simulación de compra que se anexa como respuesta al punto 6, en este proceso, se discriminan los valores que se cobran a los consumidores por cada

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

concepto; así mismo, debe decirse que todos estos valores se muestran de manera previa al pago. (...)

Que TICKET FAST S.A.S. aportó junto a su respuesta, la simulación de compra de unas boletas.

OCTAVO: Que de la misma manera, esta Dirección conoció de la denuncia presentada por el señor **HUGO MAURICIO ECHEVERRY HERRERA** mediante el radicado número 19-172648-0, en la cual informó la presunta vulneración de los derechos de los consumidores por parte de TICKET FAST S.A.S., así:

“el día 14 de junio de 2019 (...) compramos boletas para el concierto "viva la salsa", mismo día que las boletas salían a la venta, la transacción se debitó de todas las cuentas, pero las boletas nunca nos fueron entregadas, una persona de servicio al cliente se comunicó con nosotros y de la manera más grosera acepta que son errores en su página web y al no haber los mismos asientos nos obliga a aceptar la devolución del dinero, cuando ellos están en la obligación de entregar el producto que se compra y dado el caso que no lo tengan en disponibilidad (sic) uno con mejores condiciones. Hasta el día de hoy 2 de agosto, no se nos ha solucionado nada, ni boletas, ni dinero, al contrario a pesar de que es error por parte de ellos, son super groseros cuando llaman y escriben diciendo que tenemos 15 días para aceptar la devolución o ellos se quedan con el dinero, (...)”

Junto con su denuncia el señor HUGO MAURICIO ECHEVERRY HERRERA aportó copia de los correos electrónicos remitidos a TICKET FAST S.A.S.

8.1. Que con el fin de dar trámite a la denuncia descrita, esta Dirección requirió mediante el radicado número 19-172648-6 a TICKET FAST S.A.S., para que informara lo siguiente:

“(..)

- 1. Informar en qué consistió el show denominado "VIVA LA SALSA". (en adelante el evento).*
- 2. Señalar los términos, condiciones, restricciones del evento.*
- 3. Allegar la totalidad de piezas publicitarias por medio de las cuales se anunció el evento, indicando los medios y la frecuencia con que se anunció.*
- 4. Indicar el número de boletas disponibles para la venta a los consumidores interesados en asistir al evento.*
- 5. Allegar constancia expedida por el representante legal de la sociedad en la cual certifique el número de boletas comercializadas con ocasión al evento.*
- 6. Indicar a través de qué medios los consumidores podían adquirir las boletas para asistir al evento.*
- 7. Señalar qué información se suministró a los consumidores a través de su portal web, con relación a la disponibilidad de las boletas.*
- 8. Señalar qué soluciones se brindaron a los consumidores cuando no se encontraban disponibles los asientos inicialmente comprados.*
- 9. Indicar cuáles son las soluciones brindadas a los usuarios cuando la sociedad no hace entrega de las boletas adquiridas por medio de la página web a los consumidores.*
- 10. Informar cuáles son las políticas de renuncia, cancelación, cambio y devolución establecidas para compras realizadas en su página web.*
- 11. Adjuntar copia de veinte (20) facturas de venta emitidas con ocasión del evento.*
- 12. Allegar en medio magnético la relación de peticiones, quejas y reclamos (PQR) presentadas con ocasión a la venta de boletas para el citado evento, indicando la fecha de presentación, quejoso, motivo y trámite dado a la misma. (...)*”

8.2. Que en respuesta al citado requerimiento, TICKET FAST S.A.S. informó mediante el radicado número 19-172648-7, lo siguiente:

“(..)

- 1. Informar en qué consistió el show denominado "VIVA LA SALSA". (en adelante el evento).*

El evento denominado “VIVA LA SALSA” que fue realizado el pasado tres (03) de agosto de 2019 en el Movistar Arena de Bogotá D.C., consistió en el primer gran concierto de salsa de

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

la Ciudad, con una maravillosa nómina encargada de encender la motivación y energía de los asistentes. Los artistas que hicieron parte de la nómina fueron Wilie (sic) Colón, El Gran Combo de Puerto Rico, Oscar D' León, Tito Nieves, Rey Ruiz, Nacho Acero, Andy Montañez y Tito Rojas.

(...)

8. Señalar qué soluciones se brindaron a los consumidores cuando no se encontraban disponibles los asientos inicialmente comprados.

Como se le indicó al Despacho en las consideraciones preliminares del presente documento, nos permitimos informarle al Despacho que la situación en la cual no se encuentran disponibles los asientos inicialmente comprados por un consumidor, obedecen a la presentación de algunas compras cuyo proceso de finalización en el sistema no se termina y pese a ello, la entidad bancaria de cada consumidor realizó el descuento del dinero de las cuentas correspondientes.

Sin embargo, cuando estas situaciones ocurren y Ticket Fast identifica a los consumidores a los que les ocurrió esto, Ticket Fast, a través de su Call Center, procede a comunicarse con los consumidores ofreciendo las siguientes soluciones:

1. Elegir y hacer el registro de las boletas sobre las localidades que el consumidor había elegido anteriormente.
2. Si las ubicaciones elegidas inicialmente ya no estaban disponibles, se le brindó la posibilidad a los consumidores de cambiar a una localidad de mayor valor cancelando el excedente.
3. Si los consumidores no aceptaban la propuesta del punto anterior, se les brindó la posibilidad de cambiar a una localidad de menor, caso en el cual Ticket Fast realizaría la devolución del excedente.
4. Si los consumidores no aceptaban ninguna de las opciones enunciadas, se les brindó la posibilidad de reversar la compra y hacer la devolución total del dinero cancelado en el proceso de compra inicial.

(...)

9. Indicar cuáles son las soluciones brindadas a los usuarios cuando la sociedad no hace entrega de las boletas adquiridas por medio de la página web a los consumidores

De manera general, cuando los consumidores elijen el método de envío de sus boletas de forma virtual como E² Ticket o Mobile Ticket y finalizan su compra y la reciben el correo de confirmación junto con sus boletas virtuales, sin embargo puede presentarse situaciones como que reciban el correo en la bandeja de spam, caso en el cual los consumidores pueden manifestar (sic) esta situación a través de los canales que Ticket Fast tiene dispuesto para ello y como respuesta se les indica que en la cuenta virtual de la página web están disponibles de forma permanente las boletas para descargar e imprimir en cualquier momento.

Es decir, cuando no se trata de una compra cuyo proceso de finalización en el sistema no se terminó y pese a ello, la entidad bancaria de cada consumidor realiza el descuento del dinero, es el consumidor quien generalmente manifiesta la situación y se le indica lo enunciado anteriormente.

Por el contrario, cuando sucede la situación descrita en la respuesta al punto No. 8 del requerimiento de información formulado por el Despacho, se sigue el proceso descrito en dicha respuesta. (...)"

Así mismo, TICKET FAST S.A.S. aportó con su escrito los siguientes documentos:

- I. Certificado de Existencia y Representación Legal de la sociedad.
- II. Copia del Poder General al apoderado que dio respuesta al requerimiento.
- III. Copia de la publicidad emitida con ocasión al evento "VIVA LA SALSA".
- IV. Certificación expedida por el representante legal de la sociedad en relación con la cantidad de boletas vendidas para el evento "VIVA LA SALSA".
- V. Copia de la información suministrada en la "pestaña" de "Ayuda" de la página web www.tuboleta.com
- VI. Copia de veinte (20) comprobantes de venta de boletas para el evento "VIVA LA SALSA".
- VII. Relación de las peticiones, quejas y reclamos recibidas con ocasión del evento "VIVA LA SALSA".

NOVENO: Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor conoció de la queja

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

presentada por la señora **CAMILA ASCHNER** mediante radicado número 19-181582-0 en contra de **TICKET FAST S.A.S.**, por la presunta vulneración de los derechos de los consumidores, así:

“(...) Cada vez que el usuario trata de comprar entradas para un evento en la página web se le suma automáticamente el precio del servicio y adicionalmente el usuario debe seleccionar como quiere recibir el producto, en donde todas las opciones tienen costo adicional, incluida la de envío por correo electrónico por email. Es decir, que una vez que el usuario ha pagado sus entradas con todo y servicio, le cobran extra por entregárselas. Esto no está incluido ni en el precio ni en las condiciones iniciales y es un abuso que a usted básicamente le secuestren el producto que usted ya pagó y le obliguen a pagar más por entregárselo. (...)”

9.1. Que con el fin dar trámite a la citada queja, esta Dirección requirió a TICKET FAST S.A.S. mediante el radicado número 19-181582-3, 19-181582-4 y 19-181582-5, con el fin de que aportara la siguiente información y documentación:

“(...)”

- 1. Indicar cuál es la información previa que se le otorga al consumidor en <https://vive.tuboleta.com> (en adelante página web) al momento de realizar la compra de boletería. (En adelante el producto.)*
- 2. Señalar si el precio informado al consumidor en relación con los productos ofertados a través de la página web, incluye todos los impuestos, costos (de envío, servicio), pólizas y demás gastos. Aportar las pruebas que sustenten su respuesta.*
- 3. En caso de que la pregunta anterior sea negativa, explicar en qué momento y de qué manera se le informa al consumidor que el precio informado no incluye impuestos, costos (de envío, servicio), pólizas y gastos adicionales. Aportar las pruebas que sustente su respuesta.*
- 4. Señalar si el envío al correo electrónico y al domicilio, así como la entrega del producto adquirido en uno de los establecimientos de comercio de la empresa o puntos autorizados tiene un costo. En caso afirmativo, señalar: a) De qué forma se le explica al consumidor la tarifa en los supuestos señalados; b) Si es optativo u obligatorio el pago del costo en los casos indicados; c) En caso de que el consumidor no desee pagar el costo para el envío de los productos, cuáles son las soluciones brindadas al consumidor. En cada uno de los puntos anteriores, aportar las pruebas que soporten su respuesta.*
- 5. Indicar cómo se informa al consumidor de la adquisición de la póliza de seguros en la página web. Aportar las pruebas que sustente su respuesta.*
- 6. Explicar si la compra de la póliza de seguro es obligatoria u optativa. Aportar las pruebas que sustente su respuesta.*
- 7. Allegar copia de una simulación de compra que incluya al menos tres (3) productos, donde se pueda evidenciar todo el procedimiento de la compra de la boletería, así como un resumen del pedido previamente al pago.*
- 8. Allegar copia de quince (15) facturas de venta emitidas durante los últimos tres (3) meses.*
- 9. Allegar las peticiones, quejas y reclamos (PQR`S) presentadas durante los últimos tres (3) meses, relacionadas con el cobro adicional del envío de la boletería, indicando la fecha de presentación, quejoso, motivo y trámite dado a la misma. (...)”*

9.2. Que TICKET FAST S.A.S. dio respuesta al requerimiento citado mediante comunicación del 21 de octubre 2019 radicada con el número 19-181582-6, en la que manifestó:

“(...)”

- 1. Indicar cuál es la información previa que se le otorga al consumidor en <https://vive.tuboleta.com> (en adelante página web) al momento de realizar la compra de boletería. (En adelante el producto.)*

Considerando que la queja presentada se refiere a falta de información acerca de los costos que se cobran a los consumidores por la compra de boletas, centrare esta respuesta en torno a ellos; razón por la cual, tomaré un evento cualquiera de los que actualmente están a la venta, para indicar en que parte se informa a los consumidores los costos.

- En cuanto el valor de la boleta

Tal como se puede ver en la imagen que sigue (...) en el micro sitio evento 4 latidos, se encuentra entre otra información la relacionada con el valor de la boleta que tendría que pagar el consumidor para poder asistir al evento (...)

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

- En cuanto al valor del servicio:

Continuando en la misma línea, tal como se puede ver en la imagen, los costos del valor del servicio que cobra TICKET FAST a los consumidores esta publicado dentro del mismo micrositio del evento, por lo que, los consumidores tienen plena conciencia del pago que deben hacer a TICKET FAST para adquirir estas boletas (...)

- En cuanto al Costo de envío

En referencia a este costo, se refiere a la forma en como el consumidor desea recibir las boletas, para lo cual, ticket fast tiene habilitadas diferentes formas, con costos distintos, lo cual, es informado al consumidor previamente, por lo que antes de realizar el pago puede desistir de su intención de compra, si no esta de acuerdo en asumir este costo.

Respecto a este punto, es importante precisar que Ticket Fast cuenta con una infraestructura tecnológica y física que hace posible que el consumidor pueda recibir sus boletas en su celular, en su correo, en su casa o que simplemente pueda acercarse a nuestros puntos de venta a recogerlas. (...)

2. Señalar si el precio informado al consumidor en relación con los productos ofertados a través de la página web, incluye todos los impuestos, costos (de envío, servicio), pólizas y demás gastos. Aportar las pruebas que sustenten su respuesta.

Tal como se puede ver en las imágenes insertadas en la respuesta al punto 1, la información que se entrega a los consumidores incluso desde antes de iniciar el proceso de compra es clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, tanto así que un consumidor antes de iniciar este proceso puede tener claro cuánto debe pagar, por lo que desde ese momento decide si continua o desiste de la compra.

Así pues, los costos que deben asumir los consumidores en los procesos de compra, son públicos desde el principio y para demostrar esto, tomaremos un evento distinto a 4 latidos.

Valor boleta (...)

En relación al precio de la boleta, se debe recordar que de acuerdo a lo establecido en el artículo 10 de la ley 1943 de 2018, esta se encuentra excluida de IVA, por lo que por este concepto, el consumidor no deberá pagar ningún impuesto.

Valor servicio (...)

Para el caso de cobro de Ticket Fast, es claro para el consumidor que el valor que se encuentra publicado, contiene incluido el IVA, por lo que los consumidores deberán pagar únicamente el valor que allí se anuncia.

Costo envío: (...)

Tal como puede verse en la imagen, se anuncian los precios que debe pagar el consumidor, incluso antes que inicie el proceso de compra, sin que tenga que pagar un dinero adicional por este concepto.

Pólizas:

En relación con este punto, se debe advertir que este no es un costo asociado a todas las compras, sino que por el contrario, es un producto que se ofrece a los consumidores y con el cual se mitiga el riesgo que tienen los consumidores de no poder asistir al eventos (sic) por motivos de lesión, enfermedad grave, hurto calificado, eventos extraordinarios, etc.

Así las cosas, este producto es ofrecido a los consumidores y son estos quienes deciden si lo toman o no, es decir, los clientes son los que optan por tomar el seguro conociendo previamente que esto tiene un costo adicional. (...)

5. Indicar cómo se informa al consumidor de la adquisición de la póliza de seguros en la página web. Aportar las pruebas que sustente su respuesta.

Al consumidor se le informa cuando menos, en tres oportunidades de la existencia de la póliza de seguros, la cual, puede ser tomada por él, o si lo dese puede no tomarla.

Así pues, el consumidor puede conocer de este producto en un primer momento en el micrositio “asegura tuboleta” en donde esta publicada toda la información relacionada con la póliza de seguros ofrecida a los consumidores y que dicho sea de paso, se toma con la compañía de seguros SBS SEGUROS COLOMBIA S.A., compañía ésta que cuenta con la autorización por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia para expedir este tipo de pólizas.

En esta sección de la página, las personas pueden acceder a toda la información relativa al seguro, cobertura, tarifas, exclusiones, procedimiento para presentar reclamación, condiciones particulares, etc. (...)

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

En esta línea, los consumidores tiene (sic) información del seguro que pueden adquirir, en un segundo momento mientras están realizando la compra, en donde antes de iniciar el proceso de pago se ofrece la adquisición del producto a quien quiera mitigar los riesgos antes mencionados. Así pues, en la siguiente imagen se muestra e segundo momento en donde los consumidores pueden tener información relacionada con este producto:



Tal como se evidencia en esta imagen, el consumidor decide en este momento de la compra si adquiere el seguro, conociendo de ante mano que tiene un costo adicional, para lo cual, debe aceptar el nuevo pago y los términos y condiciones. Así mismo y como puede constatar en la imagen, los consumidores pueden informarse acerca de los términos y condiciones del seguro únicamente haciendo clic en “términos y condiciones” e inmediatamente se dirigirá al micro sitio de Asegura tuboleta, el cual ya fue presentado. (...)

Finalmente, en la compra en donde el consumidor aún puede desistir de tomar el seguro o continuar con el proceso de compra, totalmente consciente que este producto tiene un costo adicional, y este momento es previo al pago, justo después de aceptar tomar el seguro, en donde se muestra un resumen de la totalidad de la compra y la discriminación de cada concepto, por lo que si el consumidor no está de acuerdo con la toma del seguro, perfectamente puede declinar su compra (...)

6. Explicar si la compra de la póliza de seguro es obligatoria u optativa. Aportar las pruebas que sustente su respuesta.

(...) la adquisición de este producto es totalmente optativa por los consumidores, tanto así que son los consumidores quienes finalmente deciden si toman el seguro o no, después de tener la posibilidad de informarse sobre las condiciones generales y particulares de la póliza. (...)”

Así mismo, TICKET FAST S.A.S. aportó con su escrito los siguientes documentos:

- I. Certificado de Existencia y Representación Legal de la sociedad.
- II. Copia del Poder General al apoderado que dio respuesta al requerimiento.
- III. Simulación de compra de unas boletas.
- IV. Certificación expedida por el Jefe del Servicio al Cliente de la sociedad, en relación con las peticiones, quejas y reclamos recibidas con ocasión a los cobros adicionales por la entrega de boletas.
- V. Quince (15) boletas para ingreso a eventos.

DÉCIMO: Que adicionalmente, esta Dirección conoció de la denuncia presentada por el señor **EDWIN ALBEIRO PINZÓN PINZÓN**, mediante el radicado número 19-122958-0, en la cual informó la presunta vulneración de los derechos de los consumidores por parte de TICKET FAST S.A.S., así:

“(…)
TICKET FAST SAS a través de su marca TuBoleta vende tickets para diversos eventos por internet. Dentro del proceso de compra el sitio web marca por defecto (sin que el consumidor lo elija) la compra de pólizas para asegurar los tickets que se quieren adquirir. El valor de este producto de seguro no se visualiza en el total a pagar en la transacción, sin embargo, si es cargado en la factura y como tal, cobrado al consumidor. Este mecanismo es poco transparente para con los compradores. Algunos podrían incluso ni siquiera notarlo. En el momento de reclamar indican que las solicitudes de retracto sobre las pólizas (que no se eligieron adquirir) debe realizarse 5 días HÁBILES antes de la fecha del evento mas no a 5

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

días corridos antes del consumo del servicio como lo indica la ley. (...)”

Junto con su queja el señor EDWIN ALBEIRO PINZON PINZON aportó: (i) Siete (7) capturas de pantalla del proceso de compra de unas boletas para el evento “VICENTE GARCIA BOGOTA”; y (ii) Copia de la factura de venta No. C-0039973.

DÉCIMO PRIMERO: Que así mismo, esta Dirección conoció de la denuncia presentada por la señora **MARÍA MERCEDES SUAREZ M.**, mediante los radicados número 19-202558-0 y 19-202558-1, en la cual informó la presunta vulneración de los derechos de los consumidores por parte de TICKET FAST S.A.S., así:

“(..)

Me están solicitado que envíe nuevamente copia del extracto de la tarjeta de crédito en donde aparece la compra de las boletas que adquirí a través de ustedes TU BOLETA para el espectáculo de ANDRE REIU.

Abajo de este correo aparece la compra claramente especificada por valor de \$ 959.678 con fecha 2019-03-19 (...) Requiero de manera urgente respuesta a esta solicitud que está radicada con ustedes en fecha agosto 14 de 2019 (...)”

Junto con su queja la señora MARIA MERCEDES SUAREZ M aportó copia de la cadena de correos electrónicos remitidos a TICKET FAST S.A.S. y del extracto de su cuenta bancaria.

11.1. Que en atención a la denuncia descrita, esta Dirección requirió mediante los radicados números 19-202558-3, 19-202558-4 y 19-202558-5 a TICKET FAST S.A.S., para que aportara la siguiente información y documentos:

“(..)

1. Informar en qué consiste el espectáculo “ANDRÉ RIEU”, programado para los días 12,13,14 y 15 de septiembre de 2019 en la ciudad de Bogotá. (En adelante el espectáculo).

2. Indicar quién fue el promotor del evento.

3. Aportar la totalidad de piezas publicitarias por medio de las cuales se informó a los consumidores acerca del evento, indicando la frecuencia, los medios a través de los cuales se anunció y última fecha de emisión de las mismas.

4. Allegar la información suministrada durante la etapa precontractual a los consumidores respecto a los siguientes aspectos: a). Programación del evento. b). Lugar de realización. c). Número de localidades o boletas disponibles para el evento d). Restricciones de asistencia.

5. Indicar el número de boletas comercializadas por cada una de las localidades ofrecidas y sus precios, discriminando para el efecto el número comercializado hasta la fecha en cada una de las etapas de venta del evento.

6. Señalar los términos, condiciones, restricciones y vigencia de la promoción.

7. Aportar certificación del representante legal de la sociedad en que de constancia del número de boletas comercializadas con ocasión de la promoción anunciada.

8. Adjuntar la certificación expedida por el Ministerio de Cultura que acredite la inscripción en el Registro de Productores de Espectáculos Públicos de las Artes Escénicas del espectáculo “ANDRÉ RIEU”, programado para los días 12,13,14 y 15 de septiembre de 2019 en la ciudad de Bogotá.

9. Adjuntar copia de la relación de las peticiones, quejas y reclamos PQR, recibidas con ocasión del evento, indicando fecha de radicación, quejoso, motivo y trámite dado a la misma. (...)”

11.2. Que en respuesta al mencionado requerimiento, TICKET FAST S.A.S. informó mediante el radicado número 19-202558-6, lo siguiente:

“(..)

1. Informar en qué consiste el espectáculo “ANDRÉ RIEU”, programado para los días 12,13,14 y 15 de septiembre de 2019 en la ciudad de Bogotá. (En adelante el espectáculo).

El espectáculo André Riu y su orquesta Johann Strauss, que se llevó a cabo los días 12, 13, 14 y 15 de septiembre de 2019, fue un concierto de un artista de música clásica con reconocimiento a nivel mundial quien junto con su orquesta interpretó diferentes canciones.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

(...)

5. Indicar el número de boletas comercializadas por cada una de las localidades ofrecidas y sus precios, discriminando para el efecto el número comercializado hasta la fecha en cada una de las etapas de venta del evento.

Respecto a la información solicita en este punto, una vez consultado el sistema de ventas, encontramos que se comercializaron un total de 40.506 boletas para cuatro (4) fechas de “espectáculo”. (...)

De la misma manera, TICKET FAST S.A.S. aportó con su escrito los siguientes documentos:

- I. Copia de la publicidad emitida con ocasión del evento “*ANDRÉ RIU*”.
- II. La relación de las peticiones, quejas y reclamos que recibió con ocasión al evento “*ANDRÉ RIU*”.
- III. Copia del Poder General al apoderado que dio respuesta al requerimiento.
- IV. Certificado de existencia y representación legal de la sociedad.

DÉCIMO SEGUNDO: Que de la misma manera esta Dirección conoció de la denuncia presentada por el señor **ALEXANDER ÁNGEL BELTRÁN**, mediante el radicado número 19-239277-0, en la cual informó la presunta vulneración de los derechos de los consumidores por parte de TICKET FAST S.A.S., así:

“(...)

Hace 5 meses o mas, compre 2 boletas para el evento de Despedida de Ronaldinho, donde me dieron el beneficio de no solo ingresar al partido de exhibición en el estadio el campin, sino también de que mi hijo ingresara a un entrenamiento el día sábado 19 de octubre de 2019 en la mañana en las instalaciones del estadio con Ronaldinho y en la noche del mismo sábado, de YO ingresar a una fiesta privada con Ronaldinho, por haber comprado boletería de las tribuna de contrabarrera en la plaza de toros Santa María, con un costo de \$180.000 cada una, y por ser de los primeros en adquirirlas. Todo esto debido al inconveniente de el aplazamiento del evento que estaba ACORDADO para el mes de JUNIO.

Ahora me dicen vía telefónica que no tengo ningún beneficio. De inmediato le hice saber a la asesora Brigieth Romero (quien no quiso identificarse mas, y que desde un principio de mi llamada, ella no tenia conocimiento del tema al respecto. puesto que solo se la llevo preguntando), de donde Áy con quien debo quejarme o exponer la indiferencia de una publicidad engañosa para mi caso, además le dije que Quiero saber a que debe y que quiero colocar la queja. Á En las diferentes llamadas que realice anteriormente, siempre se me dijo que yo debía reclamar esas boletas del beneficio en el momento de cambio de las mismas, con las de fecha ya actualizada. Nunca se me expuso tiempos o fechas para cambios y menos cancelaciones del beneficio; puesto que si LAS EMPRESAS ENCARGADAS LLEVA UNA DEBIDA CONTABILIDAD DEL MISMO, DEBE SABER QUE BOLETAS TIENEN ESE BENEFICIO Y QUE POR ENDE ESE MISMO NUMERO DE PERSONAS DEBEN INGRESAR AL ENTRENAMIENTO O A LA FIESTA PRIVADA; y no se porque dicen ahora que ya no hay cupo o mas ingresos y que no me quieran cambiar mis boletas con EL BENEFICIO QUE USTEDES MISMOS ME OFRECIERON. (...)

12.1. Que en atención a la denuncia descrita, esta Dirección requirió mediante los radicados números 19-239277-2, 19-239277-3 y 19-239277-4 a TICKET FAST S.A.S., para que aportara la siguiente información y documentos:

“(...)

1. Informar en qué consistió el evento “*Despedida de Ronaldinho*”, programado para el día 17 de octubre de 2019 en la ciudad de Bogotá. (En adelante evento).
2. Indicar quién fue el promotor del evento.
3. Aportar la totalidad de piezas publicitarias por medio de las cuales se informó a los consumidores acerca del evento, indicando la frecuencia, los medios a través de los cuales se anunció y última fecha de emisión de las mismas.
4. Allegar la información suministrada durante la etapa precontractual a los consumidores respecto a los siguientes aspectos: a). Programación del evento. b). Lugar de realización. c). Número de localidades o boletas disponibles para el evento d). Restricciones de asistencia.
5. Indicar el número de boletas comercializadas por cada una de las localidades ofrecidas y sus precios, discriminando para el efecto el número comercializado hasta la fecha en cada

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

una de las etapas de venta del evento.

6. Informar qué beneficios se otorgaban a los consumidores que fueron los primeros en adquirir la boletería para asistir al mencionado evento, indicando para el efecto cuál fue la información previa suministrada a los consumidores al respecto. (Aportar las pruebas que sustenten su respuesta).

7. Adjuntar copia de la relación de las peticiones, quejas y reclamos PQR'S, recibidas con ocasión del evento, indicando fecha de radicación, quejoso, motivo y trámite dado a la misma. (...)"

12.2. Que en respuesta al mencionado requerimiento, TICKET FAST S.A.S. informó mediante el radicado número 19-239277-5, lo siguiente:

"(...)

1. Informar en qué consistió el evento "Despedida de Ronaldinho", programado para el día 17 de octubre de 2019 en la ciudad de Bogotá. (En adelante evento).

El evento de "Despedida de Ronaldinho" programado para el día diecisiete (17) de octubre de 2019 en la Ciudad de Bogotá D.C., consistió, principalmente, en un partido de exhibición en el cual se enfrentaban Santa Fe y Nacional, equipos Nacionales y donde el gran jugador de fútbol más conocido como Ronaldinho hizo parte de uno de esos dos equipos como parte de su despedida del mundo del fútbol.

(...)

La apertura de puertas se realizó el diecisiete (17) de octubre de 2019 a las 4:00 p.m. y se presentó una oferta de descuento para los consumidores, la cual se podrá evidenciar más adelante en el presente documento. Adicionalmente, debido a la reprogramación de la fecha del evento inicial, se ofreció a los compradores la posibilidad de realizar el cambio de boletería del evento anterior para que pudieran asistir a la nueva fecha dependiendo de las condiciones en que hayan adquirido previamente su boleto.

(...)

6. Informar qué beneficios se otorgaban a los consumidores que fueron los primeros en adquirir la boletería para asistir al mencionado evento, indicando para el efecto cuál fue la información previa suministrada a los consumidores al respecto. (Aportar las pruebas que sustenten su respuesta).

Ticket Fast informa al honorable Despacho que los beneficios informados a los consumidores que fueron los primeros en adquirir la boletería para asistir al evento y con ocasión de la reprogramación del mismo, consistieron en que a partir del nueve (9) de julio de 2019, las personas que habían comprado las tribunas PLATEA – PALCO – BARRERA Y CONTRABARRERA iban a ser reubicadas en Occidental Central Baja y los clientes que compraron en otras localidades se ubicarían en Occidental general u Occidental preferencial.

A los anteriores compradores como reivindicación se les ofreció la posibilidad de asistir a una Fiesta Privada con Ronaldinho y a los menores de edad un Entrenamiento Privado con Ronaldinho. Por lo tanto, a estos compradores se les debía realizar el cambio de boleto por su nueva localidad dentro del Estadio Nemesio Camacho el Campin y una boleto para la Fiesta Privada o para el Entrenamiento dependiendo de la edad y según las condiciones descritas anteriormente. (...)"

De la misma manera, TICKET FAST S.A.S. aportó con su escrito los siguientes documentos:

- I. Copia de la publicidad emitida con ocasión del evento "Despedida de Ronaldinho".
- II. La relación de las peticiones, quejas y reclamos que recibió con ocasión al evento "Despedida de Ronaldinho".
- III. Certificado de existencia y representación legal de la sociedad.
- IV. Copia del Poder General al apoderado que dio respuesta al requerimiento.

DÉCIMO TERCERO: Que este Despacho conoció de la queja presentada por la señora **MARÍA JOSÉ MARTÍNEZ GUERRA** mediante radicado número 19-260248-0 en contra de **TICKET FAST S.A.S.**, por la presunta vulneración de los derechos de los consumidores, así:

"(...) en días pasados compre tres boletas para el concierto Opera de Colombia, organizada para el 30 de Octubre (sic) en el Movistar Arena, a las 8 de a (sic) noche (...)"

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

Al acudir al Movistar Arena el 30 de Octubre, nos encontramos que el concierto lo habían cancelado, y que devolverían el dinero, estas boletas las compre con mi tarjeta de crédito el 23 de Septiembre 2019, (anexo notificación de Bancolombia), por un valor total de \$722.978.00. Al acudir a las ventanillas del Movistar Arena, nos informan que el reembolso será por valor \$655.500.00, Á sin mayor explicación sobre la diferencia de 67.478. y además que se realizaría directamente a la tarjeta de crédito dentro de 20 días (...)

Junto con su queja la señora MARIA JOSÉ MARTINEZ GUERRA aportó: (i) Copia del soporte de solicitud de devolución No. 20171; (ii) Copia del correo electrónico remitido por Bancolombia reportando la compra a TICKET FAST S.A.S.

13.1. Que de conformidad con la citada queja, esta Dirección requirió a TICKET FAST S.A.S. mediante el radicado número 19-260248-2, 19-260248-3 y 19-260248-4, con el fin de que aportara la siguiente información y documentación:

“(..)

- 1. Indicar quien fue el promotor del concierto “Colombia es Opera” programado para el día 30 de octubre en el Arena Movistar en la ciudad de Bogotá. (En adelante el evento).*
- 2. Informar los motivos por los cuáles se canceló el concierto “Colombia es Opera” programado para el día 30 de octubre en el Arena Movistar en la ciudad de Bogotá.*
- 3. Aportar la totalidad de piezas publicitarias por medio de las cuales se informó a los consumidores acerca de la cancelación del evento. Indicando los medios y la frecuencia a través de los cuales se anunció.*
- 4. Anexar certificación expedida por el Revisor Fiscal de la sociedad mediante la cual se acredite la cantidad de usuarios a quienes se les vendieron boletas para asistir al mencionado evento.*
- 5. Informar las categorías y número de boletas que se vendieron a los consumidores para el referido evento.*
- 6. Aportar constancia y /o certificación por medio de la cual se informó a esta Superintendencia la cancelación del evento en mención.*
- 7. Adjuntar la certificación expedida por el Ministerio de Cultura que acrediten la inscripción en el Registro de Productores de Espectáculos Públicos de las Artes Escénicas del concierto “Colombia es Opera” programado para el día 30 de octubre en el Arena Movistar en la ciudad de Bogotá.*
- 8. Manifestar la fecha en la cual registró la actualización de la cancelación en el Registro de Productores de Espectáculos Públicos de las Artes Escénicas del concierto “Colombia es Opera” programado para el día 30 de octubre en el Arena Movistar en la ciudad de Bogotá.*
- 9. Indicar las soluciones brindadas a los consumidores que adquirieron boletería para el evento y explicar el procedimiento que éstos debían llevar a cabo para obtener la compensación por tal cancelación. (Aportar pruebas que demuestren su respuesta).*
- 10. Remitir un listado en el cual se relacione los consumidores a los cuales se les efectuó la devolución del dinero por la cancelación del mencionado evento.*
- 11. Allegar certificación expedida por el revisor fiscal de la sociedad mediante la cual acredite la cantidad de usuarios a quienes se les realizó la respectiva devolución del dinero.*
- 12. Indicar si existen consumidores a los cuales no se les ha efectuado la devolución del dinero cancelado por las boletas del mencionado evento e informar los motivos por los cuales no se ha procedido a dicha compensación.*
- 13. Aportar la relación de peticiones, quejas y reclamos recibidas con ocasión a la cancelación del evento, indicando la fecha de radicación, quejoso, motivo y trámite dado a la misma.*
- 14. Indicar cuáles son los medios por los cuales se informa a los consumidores sobre el procedimiento para la devolución del dinero, abono o recambio para otro evento, en los casos de cancelación o modificación de las condiciones inicialmente anunciadas. (Aportar las pruebas que sustenten sus afirmaciones). (...)*

13.2. Que TICKET FAST S.A.S. dio respuesta al mencionado requerimiento, mediante el escrito con radicado número 19-260248-5, manifestando lo siguiente:

“(..)

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

2. Informar los motivos por los cuáles se canceló el concierto “Colombia es Opera” programado para el día 30 de octubre en el Arena Movistar en la ciudad de Bogotá.

Según la información aportada por el promotor a Ticket Fast S.A.S. y al momento de la cancelación del evento en el Movistar Arena de Bogotá D.C., la decisión fue tomada en conjunto por él y La opera de Colombia con fundamento en trasladar el evento a un lugar en el que los habitantes de la Ciudad de Bogotá D.C., pudieran disfrutar de la ópera y así cumplir los deseos y conmemorar la vida de la dama de la cultura, la señora Gloria Zea.

La información descrita, fue la misma que Ticket Fast S.A.S. suministró a través de su página Web para el conocimiento de los consumidores que habían adquirido boletas para asistir al evento en mención (...)

3. Aportar la totalidad de piezas publicitarias por medio de las cuales se informó a los consumidores acerca de la cancelación del evento. Indicando los medios y la frecuencia a través de los cuales se anunció.

Nos permitimos informarle al Honorable Despacho que los medios de comunicación utilizados por Ticket Fast S.A.S., para informar a los consumidores sobre la cancelación del evento fueron únicamente la página Web de Ticket Fast S.A.S., y el comunicado enviado desde el Departamento de Servicio al Cliente a los consumidores. En ambos medios de comunicación y piezas se brindaba exactamente la misma información a los consumidores, (...)

6. Aportar constancia y /o certificación por medio de la cual se informó a esta Superintendencia la cancelación del evento en mención.

Ticket Fast S.A.S. informa al honorable Despacho que a Ticket Fast S.A.S., no nos es posible saber la fecha en la que el organizador y/o promotor informó a la Entidad, pues no le correspondió informar a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la cancelación del evento, debido (sic) dicha obligación le corresponde al organizador y/o promotor del evento, la cual se reemplaza y sustenta con la obligación que el mismo promotor, es decir, TBL Live S.A.S., tiene de modificar el evento en el PULEP. Por lo tanto, aun cuando quisiéramos brindar esta información, no tenemos cómo saber cuándo cumplió con la obligación el organizador del evento.

(...)

Así mismo, TICKET FAST S.A.S. aportó con su escrito los siguientes documentos:

- I. Copia del comunicado publicado en el sitio web www.tuboleta.com en relación con la cancelación del evento “Colombia es Opera”.
- II. Copia de la información previa suministrada a los consumidores en relación con el evento “Colombia es Opera”.
- III. Copia del texto remitido por correo electrónico a los consumidores con ocasión de la cancelación del evento “Colombia es Opera”.
- IV. Certificación suscrita por el revisor fiscal de TICKET FAST S.A.S. con relación a la cantidad de boletas vendidas para el evento “Colombia es Opera”.
- V. Relación de los consumidores a los cuales les realizó la devolución del dinero con motivo de la cancelación del evento “Colombia es Opera”.
- VI. Certificación expedida por revisor fiscal de TICKET FAST S.A.S. en relación con la cantidad de usuarios a los cuales se les realizó la devolución del dinero con motivo de la cancelación del evento “Colombia es Opera”.
- VII. Relación de las peticiones, quejas y reclamos recibidas con ocasión a la cancelación del evento “Colombia es Opera”.
- VIII. Certificado de existencia y representación legal de la sociedad.
- IX. Copia del poder general otorgado al abogado que dio respuesta al requerimiento.

DÉCIMO CUARTO: Que adicionalmente esta Dirección conoció de la queja presentada por la señora **ANA SALAZAR** con radicado número 20-12578-0 en contra de **TICKET FAST S.A.S.**, por la presunta vulneración de los derechos de los consumidores, así:

“(...) quisiera hacer una denuncia con respecto a algo que me pasó en TuBoleta. Con mi novia íbamos a ir al concierto de Norah Jones pero una semana antes nos enviaron un mail notificándonos de la cancelación y que debíamos ir a recibir la devolución del dinero en sus oficinas.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

Primero, cuando fuimos nos devolvieron porque se debía imprimir la boleta (aunque era una boleta virtual y les mostramos la boleta que ellos mismos nos enviaron).

Segundo, cuando nos entregaron el dinero faltaban casi 60mil pesos de los habíamos pagado y al preguntar al respecto nos dijeron que el valor del servicio de TuBoleta no se devolvía. (...)”

14.1. Con el fin de dar trámite a la queja mencionada, esta Dirección requirió a TICKET FAST S.A.S. mediante el oficio con radicado número 20-12578-7 para que aportara la siguiente información y documentación:

“(...)”

1. Informar los motivos por los cuáles se canceló el concierto de la artista Norah Jones programado para el día 2 de diciembre de 2019 en la ciudad de Bogotá D.C. (En adelante el evento).

2. Aportar la totalidad de piezas publicitarias por medio de las cuales se informó a los consumidores acerca de la cancelación del evento, indicando los medios y frecuencia a través de los cuales se anunció.

3. Anexar certificación expedida por el representante legal de la sociedad mediante la cual se acredite la cantidad de consumidores a quienes se les vendieron boletas para asistir al mencionado evento.

4. Informar el número de boletas que se vendieron a los consumidores para dicho evento.

5. Adjuntar la certificación expedida por el Ministerio de Cultura que acredite la inscripción en el Registro de Productores de Espectáculos Públicos de las Artes Escénicas del evento.

6. Manifestar la fecha en la cual se registró la actualización de la cancelación en el Registro de Productores de Espectáculos Públicos de las Artes Escénicas del evento.

7. Indicar las soluciones brindadas a los consumidores que adquirieron boletería para el evento y explicar el procedimiento que éstos debían llevar a cabo para obtener la compensación por la cancelación. (Aportar las pruebas que demuestren su respuesta).

8. Remitir un listado en el cual se relacione los consumidores a los cuales se les efectuó la devolución del dinero por la cancelación del evento y el monto reintegrado.

9. Allegar certificación expedida por el representante legal de la sociedad mediante la cual acredite la cantidad de usuarios a quienes se les realizó la respectiva devolución del dinero y el valor reintegrado.

10. Indicar si existen consumidores a los cuales no se les ha efectuado la devolución del dinero cancelado por las boletas e informar los motivos por los cuales no se ha procedido a dicha compensación.

11. Indicar cuáles fueron los medios por los cuales se informó a los consumidores sobre el procedimiento para la devolución del dinero. (Aportar las pruebas que sustenten sus afirmaciones).

12. Informar de manera pormenorizada en qué consiste el valor denominado “servicio” e indicar respecto de éste lo siguiente:

- ¿Qué valor se cobra por concepto de servicio? Discriminar por cada una de las boletas comercializadas para asistir al evento.

- ¿En qué casos se cobra dicho rubro?

- ¿En caso de cancelación de un evento se reintegra el valor de servicio a los consumidores? En caso negativo, informar los medios a través de los cuales se informa dicha situación a los consumidores. (Anexar las pruebas que sustenten sus respuestas).

- ¿De qué manera se da a conocer a los consumidores la información relacionada con el valor del servicio? (Aportar las pruebas que sustenten su respuesta)

13. Aportar la relación de peticiones, quejas y reclamos recibidas con ocasión a la cancelación del evento y valores cobrados y no retornados por concepto de “servicio”, indicando para el efecto la fecha de radicación, quejoso, motivo y trámite dado a la misma. (...)”

14.2. Que en respuesta al citado requerimiento, TICKET FAST S.A.S. informó mediante el escrito con radicados número 20-12578-8 y 20-12578-9, lo siguiente:

“(...)”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

1. Informar los motivos por los cuáles se canceló el concierto de la artista Norah Jones programado para el día 2 de diciembre de 2019 en la ciudad de Bogotá D.C. (en adelante el evento).

(...) el concierto de Norah Jones que iba a realizarse el pasado dos (02) de diciembre de 2019 en el Movistar Arena de Bogotá D.C., fue cancelado el pasado veintisiete (27) de noviembre de 2019 de conformidad con lo anunciado por la artista y su equipo al promotor y organizador del evento. La cancelación tuvo lugar por la difícil situación de orden público que en ese momento estaba viviendo el país entero debido a las manifestaciones violentas que se estaban presentando en diversas ciudades (...)

7. Indicar las soluciones brindadas a los consumidores que adquirieron boletería para el evento y explicar el procedimiento que éstos debían llevar a cabo para obtener la compensación por la cancelación. (Aportar las pruebas que demuestren su respuesta).

Nos permitimos informarle al Despacho que las soluciones brindadas a los consumidores que adquirieron boletería para el evento, el procedimiento y el cronograma por medio del cual se realizó la devolución del dinero a los consumidores fueron las mismas publicadas de forma general al público en la página Web de Ticket Fast S.A.S., el comunicado enviado de forma particular a cada uno de los consumidores que adquirieron boletería para asistir al evento y las anunciadas por el organizador y/o promotor del evento. (...)

10. Indicar si existen consumidores a los cuales no se les ha efectuado la devolución del dinero cancelado por las boletas e informar los motivos por los cuales no se ha procedido a dicha compensación.

Para dar respuesta integral al Despacho sobre este punto del requerimiento, nos permitimos adjuntar el informe descrito en el Anexo No. 9 donde el Despacho podrá evidenciar el listado de consumidores a los que no se les ha reintegrado el dinero cancelado para asistir al evento, según los datos y las indicaciones solicitadas por el Despacho.

Al respecto, nos permitimos aclarar al Despacho que la razón por la cual no se le ha reintegrado el dinero cancelado a las personas descritas en el informe del Anexo No. 9, es porque la devolución del dinero a los consumidores se realizó o se ha realizado a medida que los mismos así lo han solicitado según lo anunciado en el cronograma de devoluciones, es decir, las devoluciones que se han realizado a la fecha de conformidad con el Anexo No. 7 descrito y aportado en la respuesta al punto No. 8, se han llevado a cabo porque los consumidores que adquirieron la boletería respectiva, así lo han solicitado. (...)

12. Informar de manera pormenorizada en qué consiste el valor denominado “servicio” e indicar respecto de éste lo siguiente:

Para dar respuesta integral a este punto del requerimiento, es importante hacer claridad al Despacho sobre la diferencia entre el costo por servicio y el costo por entrega que se cobra a los consumidores.

El valor por concepto de cada uno de esos ítems que Ticket Fast cobra a los consumidores se explica de la siguiente manera:

Costo por Servicio: El costo por servicio consiste en el valor que cobra tuboleta por prestar el servicio de emisión y venta de boletería, en este caso la emisión de boletería consiste en ponerla en circulación y la venta consiste en entregarla al consumidor a cambio de determinada cantidad de dinero previamente establecida y que ha sido aceptada por él. (...)

Respecto al costo por Entrega: Este rubro correspondiente al costo por entrega consiste en el valor que deberá pagar el consumidor por la entrega de la boletería que este haya adquirido a través de los diferentes medios que tuboleta pone en el mercado. De esta manera las compras realizadas por medio de la página web, Móvil y contact center, tienen un costo adicional (...)

Así mismo, TICKET FAST S.A.S. aportó con su escrito los siguientes documentos:

- I. Certificado de existencia y representación legal de la sociedad.
- II. Copia del poder general otorgado al abogado que dio respuesta al requerimiento de información.
- III. La publicidad emitida con ocasión de la cancelación del evento “Norah Jones”.
- IV. La relación de la cantidad de boletas vendidas, emitidas y disponibles para el evento “Norah Jones”.
- V. Captura de pantalla del sistema del Portal Único Ley de Espectáculos Públicos de las Artes Escénicas

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

- VI. La relación de los consumidores a los cuales se les reembolsó el dinero con ocasión a la cancelación del evento “Norah Jones”.
- VII. Certificado expedido por el representante legal de Ticket Fast S.A.S. con relación a la cantidad de boletas vendidas con ocasión del evento “Norah Jones”.
- VIII. Certificado expedido por el representante legal de Ticket Fast S.A.S. con relación a la cantidad de consumidores a los cuales se les regresó el dinero por la cancelación del evento “Norah Jones”.
- IX. La relación de las peticiones, quejas y reclamos recibidas con ocasión a la cancelación del evento “Norah Jones”.

DÉCIMO QUINTO: Que así mismo esta Dirección conoció de la denuncia presentada por la señora **EMMA ZAPATA CAMPOS** mediante el radicado número 20-20846-0, en la cual informó la presunta vulneración de los derechos de los consumidores por parte de **TICKET FAST S.A.S.**, así:

“(...) solicito la devolución completa del monto de las boletas compradas para el concierto cancelado de Nohora Jones el pasado 2 de diciembre de 2019. La solicitud de reembolso (...), radicado el 6 de diciembre con el número 1186670 me indican que son 20 días hábiles a la fecha pero adicional me comunican que el valor a restituir es menor que el valor de la compra. (...) A la fecha 23 en diciembre de 2019 y próximo a pagar nuevos intereses por haber sido compra con tarjeta de crédito, me indican en una llamada telefónica que realizo para hacerle seguimiento al caso que no reembolsara el pago completo equivalente a \$881.700 al cual veo en las políticas del organizador que este debe hacerse, por lo tanto hago mi solicitud correspondiente para que sean devueltos la cantidad exacta pagada a mi tarjeta de crédito (anexo extracto). A parte de la desilusión por no poder ver el show no es justo que el usuario tenga que asumir otros costos que el empresario con sus seguros si pago. (...)”

Junto con su queja la señora EMMA ZAPATA CAMPOS aportó: (i) Copia de la política de reembolso de EVENPRO; (ii) Copia de su extracto bancario.

15.1. Que en atención a la denuncia descrita, esta Dirección requirió mediante el oficio con radicado número 20-20846-3 a TICKET FAST S.A.S., para que aportara la siguiente información y documentos:

“(...)”

- 1. Informar los motivos por los cuales se canceló el concierto de Norah Jones, programado para el 2 de diciembre de 2019, en el Movistar Arena de la ciudad de Bogotá (en adelante el evento).*
- 2. Aportar la totalidad de piezas publicitarias (indistinto del medio de divulgación), por medio de las cuales se informó a los consumidores la cancelación del referido evento.*
- 3. Informar el tipo y número de boletas que se vendieron a los consumidores para asistir al mencionado evento.*
- 4. Anexar el cronograma por medio del cual se realizó la devolución del dinero a los consumidores.*
- 5. Enlistar los consumidores a quienes se les ha realizado la devolución del dinero cancelado para asistir al evento. Para lo cual deberá relacionar: nombre del consumidor, identificación, teléfono, número de boletas adquiridas, valor reintegrado y la fecha*
- 6. Enlistar los consumidores a quienes no se les ha reintegrado el dinero cancelado para asistir al evento. Para lo cual deberá relacionar: nombre del consumidor, identificación, teléfono, número de boletas adquiridas, valor a reintegrar y motivo de la no devolución.*
- 7. Indicar la fecha en la cual registró la actualización de la cancelación del evento en el Portal Único de Espectáculos Públicos de las Artes Escénicas – PULEP. (Aportar las pruebas que sustenten su respuesta).*
- 8. Aportar la relación de peticiones, quejas y reclamos –PQR's recibidas con ocasión a la cancelación del evento, indicando la fecha de radicación, quejoso, motivo y trámite dado a la misma. (...)”*

15.2. Que en respuesta al mencionado requerimiento, TICKET FAST S.A.S. informó mediante los radicados número 20-20846-4 y 20-20846-8, lo siguiente:

“(...)”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

1. Informar los motivos por los cuales se canceló el concierto de Norah Jones, programado para el 2 de diciembre de 2019, en el Movistar Arena de la ciudad de Bogotá (en adelante el evento).

Nos permitimos informarle al Despacho que el concierto de Norah Jones que iba a realizarse el pasado dos (02) de diciembre de 2019 en el Movistar Arena de Bogotá D.C., fue cancelado el pasado veintisiete (27) de noviembre de 2019 de conformidad con lo anunciado por la artista y su equipo al promotor y organizador del evento. La cancelación tuvo lugar por la difícil situación de orden público que en ese momento estaba viviendo el país entero debido a las manifestaciones violentas que se estaban presentando en diversas ciudades.

Por lo tanto, la artista tomó la decisión de cancelarlo para salvaguardar la seguridad de su equipo y de sus fans, anunciando que la fecha no sería reprogramada. Así fue anunciado al público en general y a los consumidores de forma por medio de nuestra página web en la pestaña correspondiente a ese evento (...)

Por otro lado, el comunicado oficial del organizador y/o promotor, fue enviado de forma particular al mail registrado por cada consumidor al momento de la compra de sus boletas donde se informó la cancelación del evento y la política de devolución del dinero. (...)

6. Enlistar los consumidores a quienes no se les ha reintegrado el dinero cancelado para asistir al evento. Para lo cual deberá relacionar: nombre del consumidor, identificación, teléfono, número de boletas adquiridas, valor a reintegrar y motivo de la no devolución.

Para dar respuesta integral al Despacho sobre este punto del requerimiento, nos permitimos adjuntar el informe descrito en el Anexo No. 5 donde el Despacho podrá evidenciar el listado de consumidores a los que no se les ha reintegrado el dinero cancelado para asistir al evento, según los datos y las indicaciones solicitadas por el Despacho.

Al respecto, nos permitimos aclarar al Despacho que la razón por la cual no se le ha reintegrado el dinero cancelado a las personas descritas en el informe del Anexo No. 5, es porque la devolución del dinero a los consumidores se realizó o se ha realizado a medida que los mismos así lo solicitaron según lo anunciado en el cronograma de devoluciones, es decir, las devoluciones que se han realizado a la fecha de conformidad con el Anexo No. 4 descrito y aportado en la respuesta al punto anterior, se han llevado a cabo porque los consumidores que adquirieron la boletería respectiva, así lo han solicitado. (...)"

Así mismo, TICKET FAST S.A.S. aportó con su escrito los siguientes documentos:

- I. Certificado de existencia y representación legal de la sociedad.
- II. Copia del poder general otorgado al abogado que dio respuesta al requerimiento de información.
- III. La publicidad emitida con ocasión de la cancelación del evento "Norah Jones".
- IV. La relación de la cantidad de boletas vendidas, emitidas y disponibles para el evento "Norah Jones".
- V. La relación de los consumidores a los cuales se les reembolsó el dinero con ocasión a la cancelación del evento "Norah Jones".
- VI. Captura de pantalla del sistema del Portal Único Ley de Espectáculos Públicos de las Artes Escénicas
- VII. La relación de las peticiones, quejas y reclamos recibidas con ocasión a la cancelación del evento "Norah Jones".

DÉCIMO SEXTO: Que esta Dirección conoció de la queja presentada por la señora **ANA MARÍA BERNAL CEBALLOS** con radicado número 20-25198-0 en contra de **TICKET FAST S.A.S.**, por la presunta vulneración de los derechos de los consumidores, así:

"(...) en el mes de diciembre publicaron los abonos para Millonarios, donde aparecía por ser afiliado a Cafam y por tener tarjeta AV Villas Millonarios un descuentos, allí aparecía un precio en tribuna familiar por abono familiar Virtual de \$18.000 más el servicio que ellos cobran quedo en total por \$29.300 y adquirí abono familiar pero físico aparecía publicado en la página por \$18.000 más el costo del carnet que son \$12.000 y el servicio quedo en total por \$31.300, (...) el día 02 de febrero asistimos al estadio me dirijo a la taquilla a reclamar el carnet del niño y a que me dejaran imprimir la entrada para el partido contra equidad, allí dure más de una hora, y la chica me dice que tengo que cancelar un excedente a los abonos que en total seria de más o menos \$145.000, le dije que esos abonos los compre en la página y allí decía ese valor (...)"

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

Junto con su queja la señora ANA MARÍA BERNAL CEBALLOS aportó copia de los soportes de compra No. C-0256470 y C-0347448.

16.1. Con el fin de dar trámite a la queja mencionada, esta Dirección requirió a TICKET FAST S.A.S. mediante el oficio radicado con los números 20-25198-2 y 20-25198-3, para que aportara la siguiente información y documentación:

“(…)

1. Aportar la totalidad de piezas publicitarias (brochures, publicaciones, anuncios/avisos en diarios de circulación regional y/o nacional, anuncios/avisos en emisoras regionales y página de internet) por medio de las cuáles se anunció la adquisición de los abonos para los partidos de Millonarios Futbol Club, ofrecidos desde el día 13 de diciembre de 2019 al 23 de enero de 2020. (En adelante la fecha del ofrecimiento).

2. Informar que promociones fueron ofrecidas a los consumidores que fueran afiliados al equipo Millonarios Futbol Club y adicional contaran con algún convenio en Cajas de Compensación Familiar o tarjetas de crédito con alguna entidad autorizada por la Superintendencia Financiera.

3. Indicar las condiciones ofrecidas a los consumidores que adquieran dichos abonos en el sentido de señalar en cuáles partidos aplican; en especial las ofrecidas para localidad de tribunas familiares, aquellas que conllevan la adquisición de carnets de afiliados y los costos adicionales y/o descuentos aplicables.

4. Allegar certificación expedida por el Representante Legal de la sociedad mediante la cual acredite la cantidad de usuarios a los que se les vendió las boletas bajo la modalidad de abonos indicando las localidades y el valor total de cada una de ellas.

5. Anunciar en qué consiste los descuentos para aquellos afiliados a Cajas de Compensación.

6. Anunciar en qué consisten los descuentos para aquellos consumidores que cuenten con tarjeta de crédito denominada Av. Villas Millonarios.

7. Remitir un listado en el cual se relacionen los consumidores que bajo la modalidad de abonados han solicitado devolución de dinero indicando el motivo.

8. Indicar en qué consisten los términos, las condiciones y las restricciones de la venta de boletas bajo la modalidad de abonos

9. Allegar las peticiones, quejas y reclamos relacionadas indicando la fecha de radicación, quejoso, motivo y trámite dado a la misma relacionadas con la venta de boletas en la modalidad de abonos durante los últimos tres (3) meses. (...)

16.2. Que en respuesta al citado requerimiento, TICKET FAST S.A.S. informó mediante el escrito con radicado número 20-25198-4, lo siguiente:

“(…)

1. Aportar la totalidad de piezas publicitarias (brochures, publicaciones, anuncios/avisos en diarios de circulación regional y/o nacional, anuncios/avisos en emisoras regionales y página de internet) por medio de las cuáles se anunció la adquisición de los abonos para los partidos de Millonarios Futbol Club, ofrecidos desde el día 13 de diciembre de 2019 al 23 de enero de 2020. (En adelante la fecha del ofrecimiento).

Nos permitimos informarle al Honorable Despacho que para dar respuesta a este punto del requerimiento de manera integral, adjuntamos al presente documento el Anexo No.1 correspondiente.

Al respecto, nos permitimos aclarar que la información suministrada a través de piezas publicitarias, se refiere únicamente a la publicada por TICKET FAST según las instrucciones del promotor. Por lo tanto, aquella información diferente que haya recibido el consumidor por fuera de los canales descritos en el informe, no fue suministrada por TICKET FAST.

2. Informar que promociones fueron ofrecidas a los consumidores que fueran afiliados al equipo Millonarios Futbol Club y adicional contaran con algún convenio en Cajas de Compensación Familiar o tarjetas de crédito con alguna entidad autorizada por la Superintendencia Financiera.

A continuación, el Despacho puede apreciar las promociones ofrecidas y anunciadas a los afiliados antiguos al equipo e igualmente los precios anunciados por convenios referidos a Cajas de Compensación Familiar o entidades bancarias: (...)

$$(\dots)$$

9. *Allegar las peticiones, quejas y reclamos relacionadas indicando la fecha de radicación, quejoso, motivo y trámite dado a la misma relacionadas con la venta de boletas en la modalidad de abonos durante los últimos tres (3) meses. (...)”*

- I. Certificado de existencia y representación legal de la sociedad.
- II. Copia del poder general otorgado al abogado que dio respuesta al requerimiento de información.
- III. La publicidad emitida con ocasión de la venta de los abonos para los partidos de Millonarios.
- IV. Copia de los términos y condiciones de venta de los abonos para los partidos de Millonarios.
- V. Certificación expedida por el representante legal de la sociedad con la relación de los consumidores a los cuales se les vendió abonos para los partidos de Millonarios.
- VI. La relación de las peticiones, quejas y reclamos recibidas con ocasión a la venta de los abonos de los partidos de Millonarios.

(...) Compre 8 boletas de la localidad de oriental, En la primera etapa de venta, para el superconcierto de carnaval, arco iris tour, del presente día 22 de febrero de 2020, las compre en la sede de tuboleta (...) de la ciudad de barranquilla se realizó el pago de 6 de estas boletas en efectivo y las otras 2 vía tarjeta débito, pagando un total de 912.000 pesos,

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

y el día 22 de febrero cuando nos presentamos en la entrada del evento, (...) el lector identifico las 8 boletas como invalidas, (...) permanecemos aproximadamente 2 horas donde nos atendió la señora Josefina Contreras, quien dice ser gerente de tuboleta, y quien no fue capaz de solucionar nuestro inconveniente, (...) nos dijo que teníamos que proceder a poner un reclamo, y finalmente se nos fue la noche entera sin ninguna solución, ni se nos devolvió el dinero, ni se nos permitió la entrada al evento (...) domingo 23 de febrero de 2020, me dirigí a el punto de venta tuboleta en el que realice la compra el 18 de enero de 2020 a eso de las 10 AM, a pedir explicaciones, a reclamar mis derechos, y luego de esperar por unas 3 horas, y de necesitas la presencia de la policía nacional (todo lo que estoy diciendo lo pueden ratificar con cámaras de seguridad de el local) porque la coordinadora del punto de venta no quería dar la cara, se me devolvió el dinero de las 8 boletas (...)"

Junto con su queja el señor SEBASTIÁN MARTÍNEZ REVORA aportó copia de la publicidad del evento *"Superconcierto de carnaval, arco iris tour"* y fotografía del formato denominado *"PLAN CONTINGENCIA"* No. 140389.

17.1. Que en atención a la denuncia descrita, esta Dirección requirió mediante el oficio con radicado número 20-56786-2 a TICKET FAST S.A.S., para que aportara la siguiente información y documentos:

"(...)

- 1. Informar en qué consistió el espectáculo "Superconcierto de carnaval, arco iris tour", programado para el día 22 de febrero de 2020 en el Estadio Romelio Martínez de Barranquilla. (En adelante el espectáculo).*
- 2. Indicar quién fue el promotor del evento.*
- 3. Aportar la totalidad de piezas publicitarias por medio de las cuales se informó a los consumidores acerca del evento, indicando la frecuencia, los medios a través de los cuales se anunció y última fecha de emisión de las mismas.*
- 4. Allegar la información suministrada durante la etapa precontractual a los consumidores respecto a los siguientes aspectos: a). Programación del evento. b). Lugar de realización. c). Número de localidades o boletas disponibles para el evento d). Restricciones de asistencia.*
- 5. Indicar el número de boletas comercializadas por cada una de las localidades ofrecidas y sus precios, discriminando para el efecto el número comercializado hasta la fecha en cada una de las etapas de venta del evento.*
- 6. Adjuntar la certificación expedida por el Ministerio de Cultura que acredite la inscripción en el Registro de Productores de Espectáculos Públicos.*
- 7. Adjuntar copia de la relación de las peticiones, quejas y reclamos recibidos con ocasión del evento, indicando fecha de radicación, nombre del quejoso, motivo, trámite dado a la misma y fecha de respuesta. (...)"*

17.2. Que en respuesta al mencionado requerimiento, TICKET FAST S.A.S. informó con radicado número 20-56786-3, lo siguiente:

"(...) 1. Informar en qué consistió el espectáculo "Superconcierto de carnaval, arco iris tour", programado para el día 22 de febrero de 2020 en el Estadio Romelio Martínez de Barranquilla. (En adelante el espectáculo).

Nos permitimos informarle al Despacho que el evento denominado Super Concierto del carnaval de 2020, consistió en la presentación de dos artistas de la siguiente manera:

- 1. Presentación de J Balvin con su denominado "ARCOIRIS TOUR".*
- 2. Presentación de Silvestre Dangond con su denominado "ENTRE GRANDES TOUR RECARGADO".*

En el Estadio Romelio Martínez de la Ciudad de Barranquilla el día veintidós (22) de febrero de 2020 (...)

Este evento constituyó uno de los principales eventos llevados a cabo en el marco de la época del Carnaval de Barranquilla que se celebra anualmente en la Ciudad de Barranquilla como parte de la tradición de dicha Ciudad. (...)

4. Allegar la información suministrada durante la etapa precontractual a los consumidores respecto a los siguientes aspectos: a). Programación del evento. b). Lugar de realización. c). Número de localidades o boletas disponibles para el evento d). Restricciones de asistencia.

Nos permitimos dar respuesta a este punto del requerimiento de la siguiente forma:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

a. Información suministrada durante la etapa precontractual a los consumidores respecto de la programación del evento y el lugar de realización:

Sobre este punto, le informamos al Despacho que desde que el evento salió a venta y desde que se publicó en nuestra página web y en cada una de las etapas de venta del mismo, Ticket Fast informó a los consumidores sobre la programación y lugar de realización del evento (...)

b. Información suministrada durante la etapa precontractual a los consumidores respecto del número de localidades o boletas disponibles para el evento:

La información suministrada a los consumidores respecto del número de localidades a comercializar, el nombre de las mismas, las boletas disponibles en cada una de ellas y los precios (...)

c. Información suministrada durante la etapa precontractual a los consumidores respecto de las restricciones de asistencia:

La información suministrada a los consumidores respecto de las restricciones de asistencia al evento, desde que el evento salió a venta y desde que se publicó en nuestra página web (...)"

Así mismo, TICKET FAST S.A.S. aportó con su escrito los siguientes documentos:

- I. Certificado de existencia y representación legal de la sociedad.
- II. Copia del poder general otorgado al abogado que dio respuesta al requerimiento de información.
- III. La publicidad emitida con ocasión de la venta de boletas para el evento denominado *"Superconcierto de carnaval, arco iris tour"*.
- IV. Informe de ventas de boletaría por cada localidad para el evento denominado *"Superconcierto de carnaval, arco iris tour"*.
- V. La relación de las peticiones, quejas y reclamos recibidas con ocasión a la venta de boletas para el evento denominado *"Superconcierto de carnaval, arco iris tour"*.

DÉCIMO OCTAVO: Que teniendo en cuenta que las quejas y las averiguaciones preliminares descritas anteriormente, radicadas con los números 19-124282, 19-133264, 19-167576, 19-172648, 19-181582, 19-122958, 19-202558, 19-239277, 19-260248, 20-12578, 20-20846, 20-25198 y 20-56786, se dirigen en contra de **TICKET FAST S.A.S.**, identificada con el Nit. 900.569.193-0, esta Dirección considera procedente en virtud del artículo 36 de la Ley 1437 de 2011¹, acumular las actuaciones relacionadas bajo el número de radicado 19-124282.

DÉCIMO NOVENO: Que de un análisis preliminar de la documentación e información recaudada con ocasión a la averiguación preliminar, esta Dirección advierte en relación con **TICKET FAST S.A.S.**, con NIT 900.569.193-0, lo siguiente:

19.1 Imputación fáctica No. 1: Posible vulneración a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, por presunta falta de calidad en la prestación del servicio.

Esta Dirección se ocupará de verificar si **TICKET FAST S.A.S.**, ha vulnerado lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, el cual establece, con relación a la calidad en la prestación del servicio, lo siguiente:

"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. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias. (...)"

Lo anterior, teniendo en cuenta la definición de calidad, consagrada en el numeral 1 del artículo 5 de

¹ **"ARTÍCULO 36. FORMACIÓN Y EXAMEN DE EXPEDIENTES.** Los documentos y diligencias relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente, al cual se acumularán, con el fin de evitar decisiones contradictorias, de oficio o a petición de interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma autoridad.

Si las actuaciones se tramitaren ante distintas autoridades, la acumulación se hará en la entidad u organismo donde se realizó la primera actuación. Si alguna de ellas se opone a la acumulación, podrá acudir, sin más trámite, al mecanismo de definición de competencias administrativas. Con los documentos que por mandato de la Constitución Política o de la ley tengan el carácter de reservados y obren dentro de un expediente, se hará cuaderno separado.

Cualquier persona tendrá derecho a examinar los expedientes en el estado en que se encuentren, salvo los documentos o cuadernos sujetos a reserva y a obtener copias y certificaciones sobre los mismos, las cuales se entregarán en los plazos señalados en el artículo 14."

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

la Ley 1480 de 2011, en los siguientes términos:

“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.
(...)”

Así mismo, considerando el derecho que reconoce el Estatuto del Consumidor, a recibir productos de conformidad con las condiciones ofrecidas:

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.

19.1.1. Que TICKET FAST S.A.S. aportó con sus escritos radicados con los números 20-12578-7 y 20-20846-8 la relación de las peticiones, quejas y reclamos que recibió con ocasión de la venta de boletas para el evento denominado “*Norah Jones*”, de las cuales se transcriben las siguientes cinco (5) con relación a los dobles cobros y/o cobros sin venta:

Quejoso(a)	Fecha de la queja	Asunto	Descripción
Luz Marina San Juan	5/07/2019 14:28	Cobro sin compra	“Buenas tardes, requiero la generación de las boletas que compré el día de ayer por la página web como invitada, para el concierto de Nohora Jones. Se generó el cobro de dos boletas pero nunca se envió la confirmación o las boletas en digital por parte de Tuboleta. (...)”
Diego Parra	6/07/2019 11:15	Cobro sin compra	“El cliente informa que estaba adquiriendo boletas para el evento Nohora Jones se le solicita que por favor envíe al correo electrónico servicioalcliente@tuboleta.com , relacionando en el asunto 387100 el extracto bancario donde se ve reflejado el cobro para validar la información con el área de recaudo.”
Lina Herrera	8/07/2019 14:54	Cobro sin compra	“Se acerca al punto a solicitar devolución de una transacción para el evento de Nohora Jones la cual realizo el proceso, debito el valor de la cuenta pero luego el llego un correo diciendo tu transacción cuyo expediente es 387019 no ha tenido éxito debido a un problema durante el proceso por lo tanto ha sido automáticamente anulado, pero si realizo el cobro a la tarjeta.”
Ricardo Daza	9/07/2019 14:25	Dobles cobros	“El asiento comprado con el expediente 371764 fue cobrado 2 veces. el primer intento salió fallido (probablemente con otro numero de expediente) pero si fue cobrado en mi tarjeta de crédito. gracias”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

Erica Carrero	8/10/2019 16:41	Dobles compras	<i>“El cliente informa que estaba adquiriendo boletas para Norah Jones la primer compra le salió un mensaje que había sido rechazada, por ende a los dos días volvió a intentarlo, la cliente al validar en su extracto bancario se evidencia los dos cobros al validar en nuestro sistema se evidencia dos transacciones, el cliente solicita la devolución (...)”.</i>
---------------	-----------------	----------------	--

Que TICKET FAST S.A.S. aportó con su escrito radicado con el número 20-56786-3 la relación de las peticiones, quejas y reclamos que recibió con ocasión a la venta boletas para el evento “Superconcierto de carnaval, arco iris tour”, de las cuales se transcriben las siguientes cinco (5) con relación a los dobles cobros y/o cobros sin venta:

Quejoso(a)	Fecha de presentación	Descripción de la queja
Verónica Vásquez	17/12/2019 11:03	<i>“se hace proceso de venta SIN descuento de primera etapa, se le genera el cobro de \$12`362.000, se solicita devolver el valor del excedente que es \$2`600.000 (...)”</i>
Dayana Vargas	17/12/2019 11:17	<i>“El cliente informa que realizo una compra y le apareció rechazada por lo tanto volvió a comprar, al validar en nuestro sistema se evidencia dos transacciones, el cliente solicita la devolución del Expediente 1398401 fecha 17/12/2019, se le informa al cliente que la devolución del dinero se realizara directamente a la tarjeta de crédito con que realizo la compra (...)”</i>
Joicy Paola Escudero	19/12/2019 11:52	<i>“cliente informa que estaba comprando por la página y hubo un error en la compra donde le llega un correo de Tuboleta donde la compra no fue exitosa, al validar en nuestro sistema se evidencia dos transacciones, el cliente solicita la devolución del Expediente 1413761 (...)”.</i>
Luis Pérez	19/01/2020 9:05	<i>“El señor intento realizar compra de una boleta para el superconcierto en localidad occidental; en la plataforma no quedo la compra pero el banco le debito el dinero,”</i>
Francisco Javier Castillo Saker	11/02/2020 11:44	<i>“El cliente adquirió boletarira (sic) para EL SUPERCONCIERTO DEL CARNAVAL, pero la primera transacción por \$ 967.000 no fue aprobada, pero si descontada CUS 550336147, con tarjeta débito, es decir se presenta un doble cobro (...)”</i>

Como primera medida, esta Dirección evidencia que, de conformidad con la información obrante dentro del expediente, TICKET FAST S.A.S. ofrece los servicios de emisión, venta y suministro de boletas para espectáculos públicos, parques, sitios de recreación, entre otros, los cuales son comercializados en sus establecimientos de comercio y en su página web www.tuboleta.com.

Aunado a lo anterior, observa este Despacho que, parte esencial de los servicios ofrecidos por TICKET FAST S.A.S. es el recaudo de los dineros correspondientes a la venta de boletería, servicio dentro del cual su deber es cobrar y recibir únicamente el valor que previamente ha sido informado a los consumidores.

Así las cosas, advierte este Despacho que, de conformidad con las peticiones, quejas y/o reclamos anteriormente transcritas, TICKET FAST S.A.S. podría tener una falla en el servicio de venta de boletería, toda vez que varios consumidores narraron que realizaron el proceso de compra de boletas a través de la página de internet www.tuboleta.com, al final del cual, el sistema de la sociedad les remitió un correo informando que la compra había sido rechazada o negada, cuando en realidad, la sociedad efectivamente había realizado el cobro a la tarjeta o cuenta introducida dentro del proceso de compra.

En ese sentido, evidencia este Despacho que, dentro de la relación de las peticiones, quejas y/o reclamos aportados por TICKET FAST S.A.S. en cada uno de sus escritos, el motivo más recurrente

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

es el cobro o cargo del valor de las boletas a las cuentas y/o tarjetas de los consumidores, sin que el sistema de la sociedad identifique la transacción como una venta exitosa.

Lo anterior aunado a que, al enviar el sistema un correo electrónico o mensaje de texto al usuario informándole que su transacción fue rechazada o negada -sin que en dicho mensaje se haga referencia al cobro realizado a la cuenta o tarjeta del usuario-, el consumidor, motivado en dicha información, decide realizar nuevamente el proceso de compra, lo que se evidencia en las quejas anteriormente transcritas, en las que, los usuarios solicitan la devolución del dinero de una de las dos (2) transacciones por ellos realizada.

Por consiguiente, al parecer, existe una falla en la calidad del servicio de venta de boletería de TICKET FAST S.A.S., al apartemente, realizar el cobro del valor de las boletas, sin que dicha transacción sea entendida por el sistema de la sociedad como venta, y no informar a los consumidores en forma oportuna, veraz y suficiente, el estado de la transacción que en realidad fue aprobada por la entidad bancaria, pero que figura, al parecer, como rechazada o negada en el sistema de TICKET FAST S.A.S., lo que podría constituir una vulneración a lo previsto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, en consideración al derecho que le asiste a los consumidores de recibir productos de conformidad con las condiciones en las que se ofrezcan.

19.1.2. Que TICKET FAST S.A.S. aportó con su escrito radicado con el número 19-172648-7 la relación de las peticiones, quejas y reclamos que recibió con ocasión de la venta de boletas para el evento denominado “VIVA LA SALSA”, de las cuales se transcriben las siguientes cinco (5) con relación a los tiempos de devolución de dinero con ocasión a los dobles cobros, cobros sin venta y/o cancelación de los eventos:

Quejoso(a)	Fecha de la Queja	Motivo	Descripción
Cielo Maldonado	26/07/2019 10:35	Inconformidad condiciones de compra	<i>“(…) La señora manifiesta la inconformidad por la demora en la devolución del dinero y exige se le indique el por qué se sobrepasan los 15 días de respuesta del caso y/o no se notifica al correo el trámite que se está siguiendo”</i>
Giovany Martínez	5/08/2019 17:06	Cobro sin compra	<i>“Su servicio es una porquería, es increíble que haga mi proceso de compra y por razones ajenas a mi no pueda tener mis boletas. adicional a esto llevo 7 semanas tratando de recuperar mi dinero y pareciera que quisieran robárselo. La excusa de estar en el área de cartera ya me sabe (…) Sean honestos con los clientes y déjenlos de estafar”</i>

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

Diana Catalina Manzanares	28/08/2019 10:06	Inconformidad condiciones de compra	“EL DIA 2 DE JULIO HICE LA COMRA D 2 BOLETAS PARA EL CONCIERO VIVA LA SALSA Y LA COMPRA FUE RECHAZADA PERO EL DINERO SI FUE DESCONTADO DE MI TARJETA DE CREDITO, A TRAVES DE a servicioalcliente@tuboleta.com. INFORME EL CASO, PERO NO ME DIERON RESPUESTA EL DIA 04 DE JULIO LLAME Y ABRIERON EL CASO 133838 Y HASTA LA FECHA NO ME HAN DEVUELTO EL DINERO, DE ACUERDO A INFORMACION DE LOS ASESORES SON 15 DIAS HABILES PARA LA DEVOLUCION NO ENTIENDO POR NO LA HAN REALIZADO SI HOY YA ESTAMOS A 28 DE AGOSTO Y HAN PASADO 36 DIAS HABILES, POR FAVOR SOLICITO INFORMACION Y FECHA DE LA DEVOLUCION DEL DINERO”
Karen Julieth Bohórquez Mesa	16/09/2019 15:52	Inconformidad condiciones de compra	“Me permito presentar una queja cuya copia será remitida a la Superintendencia en razón a la omisión de atención a mi derecho fundamental de petición. Lo anterior en razón a que el pasado 21 de junio del año en curso, es decir hace 4 meses, presenté una petición solicitando la devolución de un dinero producto de una compra que ustedes anularon pero que en todo caso debitaron de mi tarjeta de crédito. A la fecha, no solo no han dado respuesta a mi petición sino que no han desembolsado el dinero debitado, lo cual me ha generado perjuicios. Además, me dan diferente información porque la semana pasada me dijeron que se había autorizado el desembolso y ahora me dicen que no saben en qué fecha se devolverá el dinero. Por lo anterior y dado que el tiempo de espera ha superado el máximo permitido por la ley, solicito de forma respetuosa atender de forma prioritaria la presente petición y en tal sentido se me informe de forma clara la fecha de devolución del dinero, (...)”
Diana Carolina Torres Mogollón	17/09/2019 10:59	Inconformidad condiciones de compra	“(…) solicito la devolución de las boletas viva la salsa, realice un pago por 252.253 pesos el 16 de junio me informaron a mediados de julio que las boletas no podían ser vendidas y me dieron número de caso 133175, el 30 de julio respondieron a mi correo que debía enviar certificación bancaria para la devolución del dinero, el 16 de agosto envié la certificación correspondiente, el 20 de agosto me respondieron que el caso sería escalado al área encargada. ha transcurrido 20 días hábiles y aun no recibo el reembolso. exijo el reembolso inmediato de mi dinero.”

Que TICKET FAST S.A.S. aportó con su escrito radicado con el número 19-239277-5 la relación de las peticiones, quejas y reclamos que recibió con ocasión de la venta de boletas para el evento denominado “DESPEDIDA DE RONALDINHO”, de las cuales se transcriben las siguientes dos (2)

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

con relación a los tiempos de devolución de dinero con ocasión a los dobles cobros, cobros sin venta y/o cancelación de los eventos:

Quejoso(a)	Fecha de la queja	Descripción
Andrea Gil	10/08/2019	<i>“Cliente solicita información acerca de su caso en trámite (...) donde solicitó la devolución del dinero por su compra en el Evento Ronaldinho en Colombia ya que aún no se ve reflejada la transacción de la devolución del dinero en su cuenta y ya se venció el tiempo indicado que le dijeron eran 20 días hábiles. (sic)”</i>
Walter Gómez	16/07/2019	<i>“Buenos días había comprado dos boletas para el evento de Ronaldinho en Colombia pero fue aplazado, y llame para la devolución del dinero hace un mes y no he recibido respuesta y ni movimiento en mi cuenta. Quedo atento a cualquier comentario (...)”</i>

Que TICKET FAST S.A.S. aportó con sus escritos radicados con los números 20-12578-7 y 20-20846-8 la relación de las peticiones, quejas y reclamos que recibió con ocasión de la venta de boletas para el evento denominado “Norah Jones”, de las cuales se transcriben las siguientes dos (2) con relación a los tiempos de devolución de dinero con ocasión a los dobles cobros, cobros sin venta y/o cancelación de los eventos:

Quejoso(a)	Fecha de la queja	Asunto	Descripción
Camilo León	8/06/2020 15:39	Cancelación del evento	<i>“Buenas tardes Srs. TuBoleta. Desde el 27 de mayo de 2020 (...) solicité soporte de la devolución de dos boletas del concierto de Jones, solicitud radicada desde el 06 de febrero de 2020. Recibí un correo el 28 de mayo diciéndome que escalaban mi caso y hasta la fecha no tengo respuesta de ustedes. Por favor, cuanto tiempo tardan en enviarme el soporte de la devolución o, si no han hecho la devolución, cuanto tardan en realizarla. (...) Por favor sean serios y respondan. Es un caso radicado desde febrero.”</i>
Angela María Restrepo	6/07/2020 17:37	Tarjeta de Crédito	<i>“El día 3 de enero del presente año radiqué la solicitud de reembolso del dinero de las boletas de Norah Jones (...) y ese día, como se indica en el radicado, se me indicó que este trámite tendría una duración de 20 días hábiles. (...) El 25 de marzo me enviaron un mail ustedes diciendo "Respetado cliente, en respuesta a su solicitud nos permitimos informarle que su caso ha sido escalado con el Área encargada, recuerde que el soporte de la devolución le llegará vía correo electrónico." y no ha pasado NADA! Les ruego el favor de que agilicen el proceso y me envíen el soporte del reembolso para poderme dirigir a la entidad bancaria a realizar el reclamo. (...)”</i>

Así las cosas, evidencia este Despacho que de conformidad con las peticiones, quejas y reclamos transcritas, al parecer, el término informado a los consumidores por TICKET FAST S.A.S. para la

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

devolución del dinero cuando se realizan cargos dobles o los eventos son cancelados o modificados, podría no estar siendo cumplido por la sociedad.

En ese sentido, advierte este Despacho que en virtud de lo establecido en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, en relación con la calidad, tal como se encuentra definida en el numeral 1 del artículo 5 de la citada ley, el servicio que los clientes contratan con la sociedad incluye la atención posventa y, por ende, la respuesta efectiva y de fondo de las solicitudes que presentan los consumidores. En consecuencia, cuando un usuario solicita la devolución del pago, la respuesta efectiva y de fondo se dará con el reintegro del dinero o abono en cuenta o con la respuesta motivada de las razones por las cuales no se accede a la petición.

Así mismo, advierte esta Dirección que de acuerdo con las citadas quejas, al momento de la presentación de la solicitud de la devolución del pago, TICKET FAST S.A.S. informa a los consumidores una fecha para la realización de la transacción, sin que, al parecer, sea efectuada dentro de los tiempos informados, lo que podría configurar una vulneración a lo establecido en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, en los términos de lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, a no cumplirse la condición de calidad que debe observar el servicio.

Por lo anterior, esta Dirección deberá verificar si la actuación de TICKET FAST S.A.S. en relación con la respuesta y devolución del pago, configura una vulneración a lo establecido en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, el cual impone la obligación de asegurar, entre otras, la calidad de los servicios que se ofrecen en el mercado.

19.1.3. Que de acuerdo con lo citado en el considerando décimo séptimo de esta resolución, el señor SEBASTIÁN MARTÍNEZ REVORA informó en su queja radicada con el número 20-56786-0 que compró en uno de los establecimientos de TICKET FAST S.A.S., ocho (8) boletas para el evento *“Superconcierto de carnaval, arco iris tour”*, boletas con las que al parecer no fue posible acceder al evento, dado que, al momento del ingreso, la sociedad investigada negó el acceso, bajo el argumento de que éstas no eran válidas.

De conformidad con el objeto social inscrito en el certificado de existencia y representación legal de TICKET FAST S.A.S., dicha sociedad comercializa los servicios de emisión, venta y suministro de boletería para espectáculos públicos, parques, sitios de recreación públicos y privados, así como, el soporte necesario para la contratación, promoción y puesta en escena de todo tipo de espectáculos, entre otros.

En el marco de dichas relaciones de consumo, se tiene que cuando un consumidor compra una boleta, el servicio que en realidad está adquiriendo es la posibilidad de entrar al evento al que desea asistir; de ahí que el consumidor espere que el servicio de venta de boletería que contrata, garantice la validez de la boletería, el derecho de acceso, la observancia del aforo de acuerdo con el lugar de realización del evento, y que en caso de tener inconvenientes al momento de acceso, la sociedad comercializadora de la boletería ofrezca una solución de fondo que satisfaga la expectativa del consumidor al momento de adquirir el servicio.

Este Despacho observa, que de conformidad con el soporte/formato denominado *“PLAN DE CONTINGENCIA”* No. 140389, que fue aportado por el señor SEBASTIÁN MARTÍNEZ REVORA con su queja radicada con el número 20-56786-0, al parecer, TICKET FAST S.A.S. le devolvió el valor inicialmente pagado por las ocho (8) boletas del evento *“Superconcierto de carnaval, arco iris tour”*; a pesar de que el concierto efectivamente fue realizado el 22 de febrero de 2020 en el Estadio Romelio Martínez de la ciudad de Barranquilla.

Por consiguiente, encuentra esta Dirección una aparente falla en la calidad de la prestación del servicio, conforme lo estipula el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, por parte de TICKET FAST S.A.S., al aparentemente, haber incumplido la finalidad o características de los servicios que comercializa, esto es, la garantía de que los consumidores que adquieren boletas para los eventos podrán entrar y asistir a estos cuando los mismos son efectivamente ejecutados por el promotor y los artistas.

Así las cosas, esta Dirección deberá verificar si el servicio que presta TICKET FAST S.A.S., cumple con lo previsto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

19.2 Imputación fáctica No. 2: Posible vulneración a lo dispuesto en los artículos 23 y 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo señalado en el numeral 2.1.2.1. del Capítulo 2 del Título Segundo de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Esta Dirección se ocupará de verificar si **TICKET FAST S.A.S.**, ha vulnerado lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, el cual establece, con relación a las características de la información que suministra a los consumidores, lo siguiente:

“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. (...)”

Así mismo, el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011 prevé en relación con la información relacionada con las actividades promocionales, lo siguiente:

“Artículo 33. Promociones y Ofertas. Los términos de las promociones y ofertas obligan a quien las realice y estarán sujetas a las normas incorporadas en la presente ley.

Las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a la promoción y oferta, deberán ser informadas al consumidor en la publicidad.

Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, de no indicarse la fecha de iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del momento en que fue dada a conocer al público. La omisión de la fecha hasta la cual está vigente o de la condición de que es válida hasta agotar inventario determinado, hará que la promoción se entienda válida hasta que se dé a conocer la revocatoria de la misma, por los mismos medios e intensidad con que se haya dado a conocer originalmente. (...)”

Adicionalmente, el numeral 2.1.2.1. del Título Segundo de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, dispone en relación con la propaganda comercial con incentivos los siguientes requisitos:

“2.1.2.1. Propaganda comercial con incentivos

Se entiende por propaganda comercial con incentivos, todo anuncio dirigido al público en general o a un sector específico de la población, en el cual se ofrece en forma temporal, la comercialización de productos o servicios en condiciones más favorables que las habituales las cuales pueden consistir en el ofrecimiento a través de cualquier medio de divulgación o sistema de publicidad de rifas, sorteos, cupones, vales, fotos, figuras, afiches, imágenes o cualquier otro tipo de representación de personas, animales o cosas, dinero o de cualquier retribución en especie, con el fin de inducir o hacer más atractiva la compra de un producto o servicio determinado.

No se entiende como propaganda comercial con incentivos las condiciones más favorables obtenidas de manera individual como resultado de la negociación directa del consumidor.

A continuación se señalan algunos criterios técnicos y jurídicos para la cabal aplicación de los requisitos de veracidad, suficiencia y no inducción a error exigidos por el legislador.

a) Información mínima

i. Identificación del producto o servicio promovido y del incentivo que se ofrece indicando su cantidad y calidad.

ii. Requisitos y condiciones para su entrega, como por ejemplo si no es acumulable con otros incentivos, si se limita la cantidad por persona, etc.

iii. Plazo o vigencia del incentivo, indicando la fecha exacta de iniciación y terminación de la misma.

iv. Nombre comercial o razón social del oferente.

v. Gastos, descuentos, retenciones, impuestos, deducciones y, en general, los costos a cargo del consumidor para la entrega del incentivo, si llegaren a ser aplicables.

vi. Si en la propaganda comercial se utilizan imágenes de los productos o incentivos, los elementos entregados deben tener las mismas características de los presentados en la propaganda comercial.

vii. Si el incentivo es un descuento ofrecido de manera general al público o sector

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

determinado, en la propaganda comercial debe señalarse expresamente el monto o porcentaje, salvo cuando los descuentos son diferentes y se aplican a varios productos caso en el cual podrán señalarse los montos o porcentajes mínimos y máximos otorgados.

b) Inducción a error

Sin perjuicio de la facultad que existe para señalar libremente el precio de los productos y servicios no sometidos a régimen de control, se entenderá que se induce a error cuando:

- i. Simultáneamente con el ofrecimiento del incentivo y hasta seis meses después del retiro del ofrecimiento de éstos se aumenta el precio del bien o servicio, o*
- ii. Se ofrecen incentivos dentro del mes siguiente al aumento del precio del bien o servicio cuya adquisición se promociona.*

c) Agotamiento de incentivos

De acuerdo con lo establecido en el artículo 16 del decreto 3466 de 1982 en la propaganda comercial con incentivos deberá indicarse la “fecha exacta hasta la cual será válido el ofrecimiento de los incentivos”.

En los casos en que la entrega del producto, servicio o incentivo se condicione a la disponibilidad de inventarios o existencias, además de la indicación de la fecha de vigencia exigida en el mencionado artículo 16 deberá indicarse el número de productos, servicios e incentivos disponibles.

Cuando se agoten los productos, servicios o incentivos ofrecidos antes de la fecha de vigencia anunciada en la propaganda comercial, deberá advertirse al público dicha circunstancia mediante avisos notorios en el establecimiento y suspenderse de manera inmediata la propaganda comercial.

En adición a lo señalado en el inciso anterior, si las existencias se agotan faltando más de tres (3) días para terminar el plazo de vigencia de la propaganda comercial, conforme con lo dispuesto en el artículo 32 del Decreto 3466 de 1982, la misma debe ser corregida tomando las medidas necesarias para evitar que se induzca a error o se cause daño o perjuicio a los consumidores. En tal sentido, deberá anunciarse el agotamiento de los productos, servicios o incentivos en forma proporcional y adecuada a las condiciones iniciales de difusión de la propaganda comercial y al lapso restante de vigencia.”

Que el señor CHRISTIAN ALEXANDER PAERES MARIN aportó con su denuncia radicada con el número 19-124282-0, los términos y condiciones de la “**PROMOCIÓN DESCUENTOS EN BOLETERÍA DISNEY ON ICE USUARIOS CLARO**”, de los cuales se transcriben los siguientes apartes para su posterior análisis:

“(..)

2. Mecánica

Para obtener los descuentos en la compra de boletería para el evento “Disney On Ice”, los usuarios deberán acreditar que son usuarios Claro de la siguiente forma:

(...) Para comprar a través de canales no presenciales, Web y call center: Los usuarios deberán indicar el código que les será enviado por SMS (CLARODISNEY). (...)”

Así las cosas, advierte esta Dirección que de conformidad con los “**Términos y Condiciones Promoción Descuento en Boletería Disney On Ice Usuarios Claro**” que fueron aportados por el señor CHRISTIAN ALEXANDER PAERES MARIN mediante el radicado número 19-124282-0, se observa que para hacer efectivo el descuento ofrecido, los consumidores debían acreditar ser usuarios de Claro, para lo cual indicaba “**Para comprar a través de canales no presenciales, Web y call center: Los usuarios deberán indicar el código que les será enviado por SMS (CLARODISNEY)**”, sin que, dentro del mismo documento se indique el procedimiento para la obtención del “**código**” o para que se le remitiera el “**SMS**” a los interesados.

Así mismo, de conformidad con lo informado en la queja presentada con el radicado número 19-124282-0, al parecer, en el call center o puntos de atención de TICKET FAST S.A.S. no se disponía de la información o procedimiento para la obtención del “**código**” o para que se les remitiera el “**SMS**”.

En ese sentido, observa esta Dirección que de conformidad con lo previsto en artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el subliteral ii) del literal a) del numeral 2.1.2.1 del Título Segundo de la Circular Única de esta Superintendencia, el proveedor o comercializador de bienes y servicios que anuncie actividades promocionales debe informar a los consumidores en la publicidad las condiciones de “**tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a la promoción y**

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

oferta”, información que de acuerdo con lo previsto en el artículo 23 del Estatuto del Consumidor, deberá tener las características de ser “clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea”.

De acuerdo con lo anterior, TICKET FAST S.A.S. como anunciante y proveedor de la oferta denominada “*PROMOCIÓN DESCUENTOS EN BOLETERÍA DISNEY ON ICE USUARIOS CLARO*”, debía indicar a los consumidores en forma clara, suficiente, oportuna, comprensible, precisa e idónea la forma de obtener el “código” o “SMS” que eran requeridos para acceder a la promoción mediante la página web www.tuboleta.com.

Adicionalmente, evidencia este Despacho que en los términos y condiciones y en la publicidad que fue aportada por TICKET FAST S.A.S. con radicado número 19-124282-5, la sociedad no informa la mecánica o procedimiento que debían realizar los consumidores para acceder a la actividad promocional a través de la página web www.tuboleta.com.

Así las cosas, al parecer, TICKET FAST S.A.S. podría no haber informado a los consumidores en forma clara, oportuna, suficiente, precisa e idónea el procedimiento para hacer efectiva la promoción, lo cual podría configurar una vulneración a lo establecido en los artículos 23 y 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 2.1.2.1. del Capítulo 2 del Título Segundo de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

19.3 Imputación fáctica No. 3: Presunto incumplimiento al numeral 1.3 del artículo 3 y al artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

Esta Dirección se ocupará de verificar si **TICKET FAST S.A.S.**, ha vulnerado lo dispuesto en el numeral 1.3. del artículo 3 y en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, los cuales establecen:

“Artículo 3o. 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:

(...)

1.3. **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. (...)”

(Negritas y subrayas fuera del texto)

19.3.1. Que de acuerdo con lo citado en el considerando décimo sexto, la señora ANA MARÍA BERNAL CEBALLOS informó en su queja radicada con el número 20-25198-0 que compró en la página web www.tuboleta.com de titularidad de TICKET FAST S.A.S., dos (2) abonos para asistir a los partidos de Millonarios Fútbol Club durante el primer semestre del año 2020, los cuales tenían “un precio en tribuna familiar por abono familiar Virtual de \$18.000 más el servicio”, para afiliados a Cafam y que tuvieran tarjeta AV Villas, sin embargo, al parecer, al momento de hacer efectivo el abono/servicio, TICKET FAST S.A.S. le informó que realmente el valor pagado por la quejosa correspondía a una boleta y no al abono.

Para lo cual, la señora ANA MARIA BERNAL CEBALLOS aportó con el radicado número 20-25198-0 los soportes de compra No. C-0256470 y C-0347448, de los cuales se reproduce uno (1) a continuación:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

Imagen No. 2; Radicado: 20-25198-0

TICKET FAST S.A.S.
NIT: 900.569.193-0
Carrera 10 # 24-55 P 18
PBX: 5956300 Bogotá
Factura de venta No. C-0256470
Fecha de factura: 25 diciembre 2019

Ticket

2

“TICKET FAST S.A.S.
NIT. 900.569.193-0
Carrera 10 #24-55 Piso 18
PBX:5956300
Factura de venta No. C-0256470”

Expediente(s) : 1553844
Pedido(s) : 1568372

San Diego, 26 dic 2019

Núm : C-0256470

Parte venta :

Descripción

Descripción	Cant.	Precio unit.	% IVA	IVA imponible	Base	Total
Abono Millonarios – Carné Físico Abonado AV Villas 20 LATERAL NORTE ALTA	1	12,000.00	19.00%	2,275.80	13,275.80	13,275.80
Carné Abonado	1	1,300.00	19.00%	207.80	1,497.80	1,497.80
Total (COP)						31,306.96

Detalle IVA

% IVA	Importe IVA	Base imponible	IVA incluido
19.00%	2,125.53 COP	11,174.47 COP	13,300.00 COP
9.00%	0.00 COP	18,000.30 COP	18,000.30 COP
Total	2,125.53 COP	29,174.47 COP	31,306.96 COP

Resumen de los pagos realizados

Importe(s) pagado(s)	Importe Saldo a pagar (COP)	Total
26 dic 2019	Internet SafePay (31300.00 COP)	31,300.00 COP
	Total:	31,306.96 COP

Autorización de facturación por computador
No. 18762012125140 del 03/01/2019
Del C-1 al C-7000000
Vigencia desde el 3 de Enero de 2019 hasta 3 de Junio de 2020
No somos autoretendedores ni grandes contribuyentes
IVA RÉGIMEN COMÚN

Así las cosas, advierte este Despacho que, de acuerdo con la descripción del servicio/producto comercializado con la factura de venta No. C-0256470, que se encuentra reproducida en la imagen número 2 del presente acto administrativo, al parecer, TICKET FAST S.A.S. informó a la señora ANA MARIA BERNAL CEBALLOS que el producto/servicio incluido en la compra se trataba de un “Abono Millonarios – Carné Físico Abonado AV Villas 20 LATERAL NORTE ALTA”, cuando en realidad, de conformidad con lo informado por la quejosa en su escrito radicado con el número 20-25198-0, se trataba de una boleta individual para un partido.

En ese sentido, evidencia este Despacho que, el Diccionario de la Real Academia de la Lengua define la expresión “abono” o “abonar” como “Hacer que alguien adquiera, mediante pago, el derecho a disponer de un servicio, recibir publicaciones, o acudir a un local de espectáculos, durante un tiempo determinado o un cierto número de veces”.

Por lo anterior, la información suministrada por TICKET FAST S.A.S. en la factura No. C-0256470 reproducida en la imagen 2, podría no ser clara, suficiente, veraz, verificable e idónea, toda vez que al incluir la palabra “Abono” se habría podido indicar la venta de un derecho de asistencia a una serie de espectáculos durante un periodo por el mismo valor inicialmente pagado, cuando en realidad se trataba de una entrada individual a un partido de futbol, lo cual podría configurar una vulneración a lo establecido en el numeral 1.3 del artículo 3 y al artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

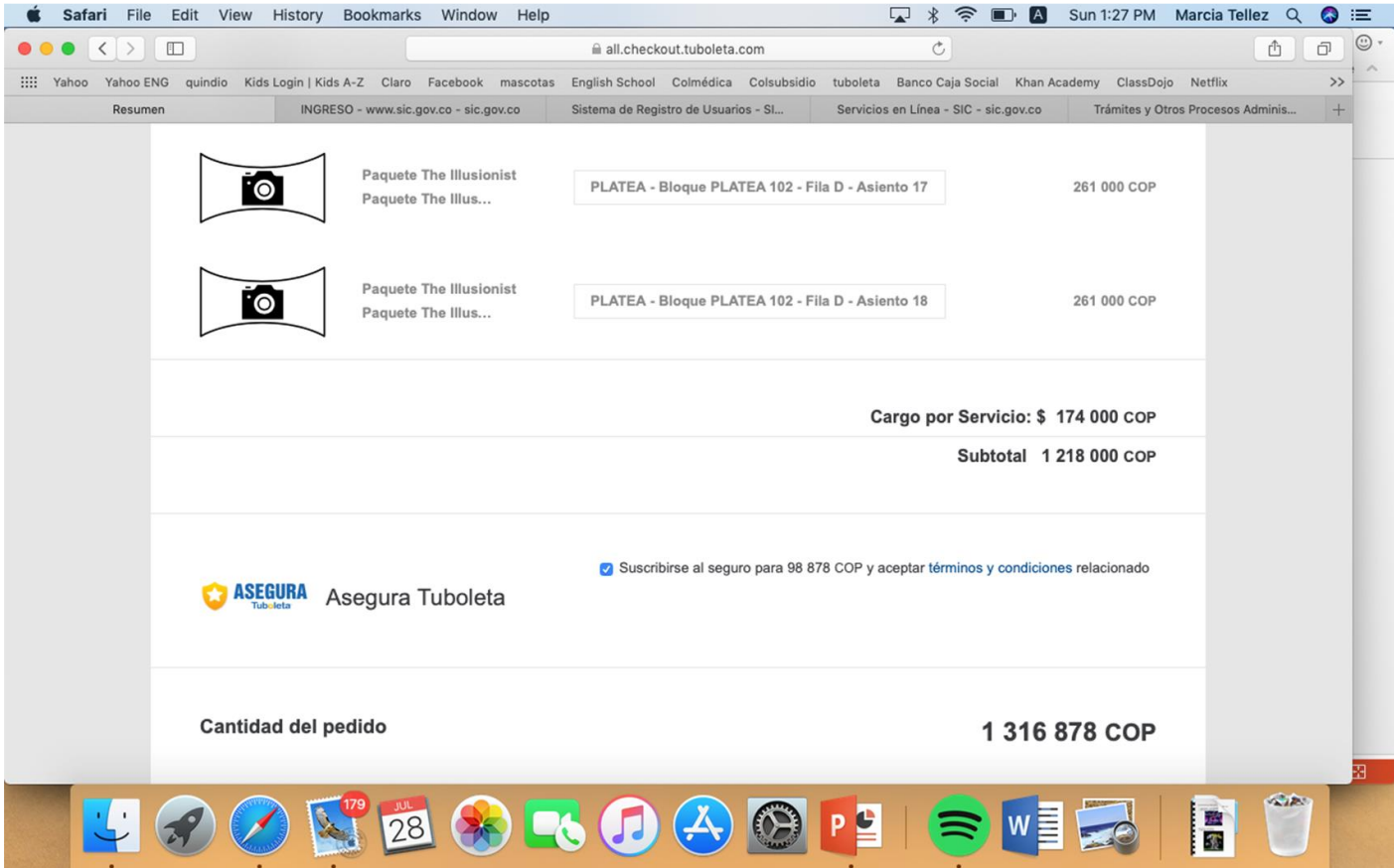
De la misma manera, las expresiones contenidas en la descripción del producto/servicio comercializado en la factura No. C-0256470 podrían no informar en forma adecuada las características y cantidad del servicio comercializado.

Por consiguiente, esta Dirección deberá verificar si la información suministrada por TICKET FAST S.A.S. en la factura No. C-0256470 en relación las características y alcance del servicio comercializado, cumple con lo previsto en el numeral 1.3 del artículo 3 y en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

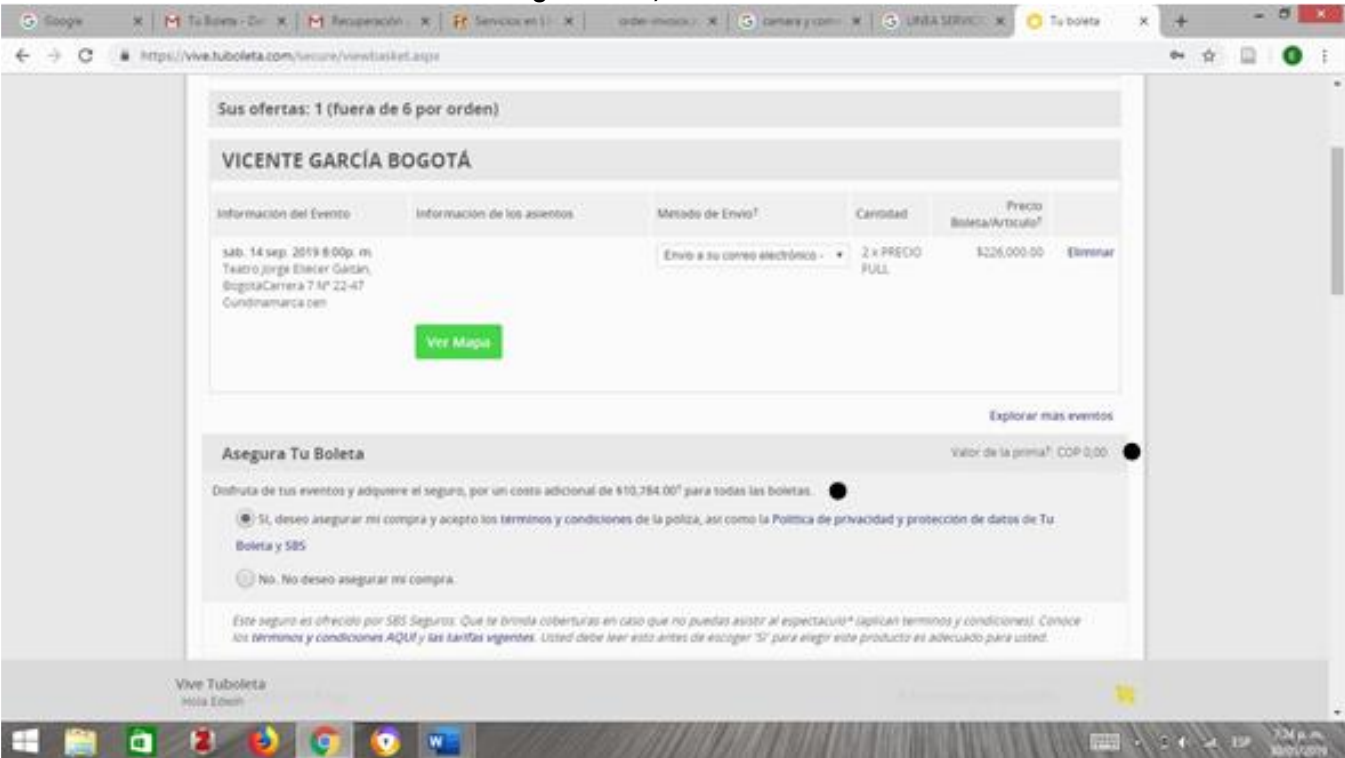
19.3.2. Que la señora MARCIA TELLEZ aportó con su queja radicada con el número 19-167576-0 una captura de pantalla del resumen de su compra en la página web www.tuboleta.com, la cual se reproduce a continuación para su posterior análisis:

Imagen No. 3; Radicado: 19-167576-0



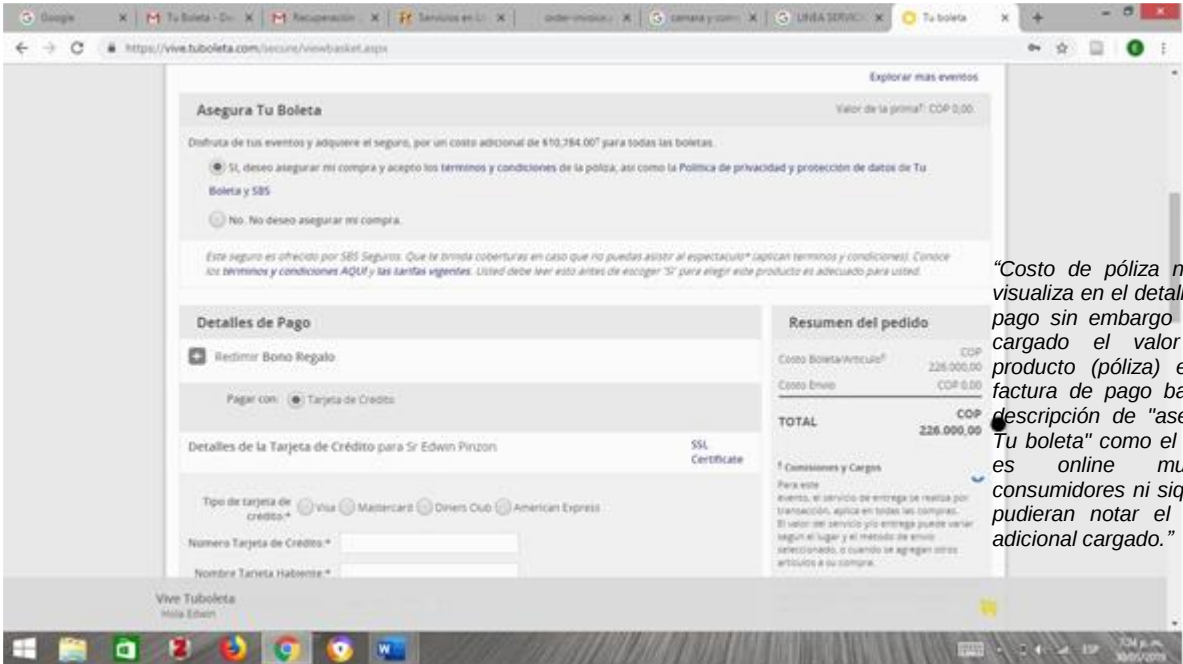
Que el señor EDWIN ALBEIRO PINZÓN PINZÓN aportó con su queja radicada con el número 19-122958-0, siete (7) capturas de pantalla del proceso de compra de unas boletas para el evento “VICENTE GARCIA BOGOTA” en el sitio web www.tuboleta.com, de las cuales se reproducen dos (2) para su posterior análisis, así:

Imagen No. 4; Radicado: 19-122958-0



Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

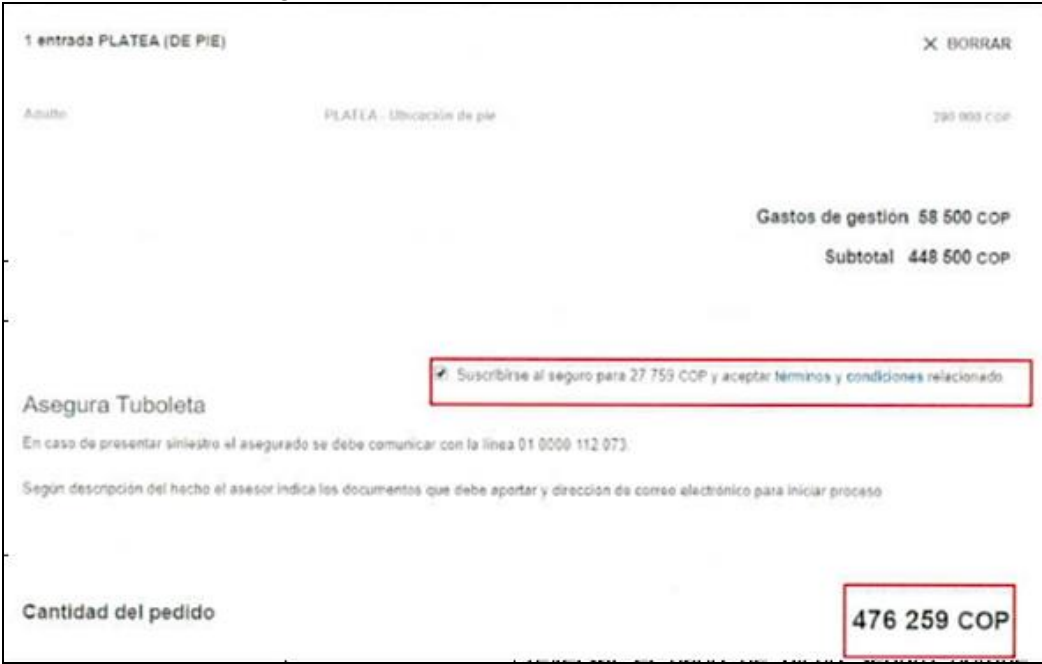
Imagen No. 5; Radicado: 19-122958-0



“Costo de póliza no se visualiza en el detalle del pago sin embargo si es cargado el valor del producto (póliza) en la factura de pago bajo la descripción de “asegura Tu boleta” como el pago es online muchos consumidores ni siquiera pudieran notar el valor adicional cargado.”

Que TICKET FAST S.A.S. aportó, entre otras, con su escrito radicado con el número 19-181582-6 la captura de pantalla de la información suministrada en relación con la venta del servicio “asegura tuboleta” durante el proceso de compra de una boleta, la cual se reproduce a continuación para su posterior análisis:

Imagen No. 6; Radicado: 19-181582-6



De la misma manera, TICKET FAST S.A.S. aportó con su escrito radicado con el número 19-202558-6 la relación de las peticiones, quejas y reclamos que recibió con ocasión a la venta de boletas para el evento “ANDRÉ RIEU”, de las cuales se transcriben las siguientes once (11) con relación al cobro del seguro:

Quejoso(a)	Fecha de presentación	Descripción de la queja
Paula Andrea Martínez	21/03/2019 9:30	“Buenos días. El día de hoy realicé la compra de 3 boletas para el concierto y automáticamente se hace cargo de un seguro por cancelación de un poco más de \$90.000, es un

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

		<i>cobro que no debe estar previamente autorizado y con el cual no estoy de acuerdo, por querer realizar la compra rápidamente y no perder los puestos realice el pago final con este sobrecosto. Por esta razón solicito su colaboración para el reembolso de este valor. (...)”</i>
Juan Gabriel Ocampo Palacio	21/03/2019 10:26	<i>“Realice mi compra de boletas en la página web y acabo de percatarme que me cobraron 98.000 pesos por un seguro de cancelación que NO deseo tomar, Les pido el favor de reversar el pago de dicho seguro porque NO me interesa tomarlo. (...)”</i>
Carlos López	21/03/2019 11:15	<i>“Buenos días. Acabo de hacer una compra de dos tickets para el concierto de André Rieu. Por error compré el seguro, el cual no deseo adquirir. Agradezco me ayuden con el proceso de devolución del dinero de este seguro. (...)”</i>
Paula Zapata	21/03/2019 11:19	<i>“Buenas tardes, iba a comprar las boletas sin seguro, la página se cayó y cuando volvía a cargar el valor solo de las boletas, pero al momento de pagar le di rápidamente el clic de aprobar y resulta que había cargado el valor del seguro. (...)”</i>
Carlos Duarte	23/03/2019 11:52	<i>“Buen día. El día 21 de marzo hice la compra para André Rieu (...) primero agregaron 2 boletas, vi que el cuadrito de seguro adicional estaba seleccionado y lo deseleccioné. Luego decidí añadir 2 boletos adicionales (dan solo 6 min para terminar la compra) y los agregué. Me cobraron el seguro por las 4 boletas. NO DESEO ESOS SEGUROS por lo que requiero la devolución de los mismos.”</i>
Karolina Aldana Ballen	26/03/2019 11:23	<i>“Me adicionaron seguro de compra y yo lo había deshabilitado, me di cuenta, con el extracto de mi tarjeta; solicito la devolución del seguro. Yo no lo había autorizado.”</i>
Adriana Paola Luengas Sáenz	28/03/2019 14:46	<i>“(…) El pasado 24 de marzo realice la compra de 5 boletas para el concierto de André Rieu. Sin embargo, noto con sorpresa en el correo de conformación, que la compra del seguro de cancelación de boletas fue cobrado a pesar de haber sido desmarcada la casilla (...)”</i>
Marleni Mejía Gutiérrez	1/04/2019 15:59	<i>“cliente se comunica informando que en el momento de la compra no quería el seguro pero aun así quedo cargado (...)”</i>
Ingrid Birschel Cardona	2/04/2019 16:44	<i>“(…) por qué aparece de repente un seguro en la factura, si en ningún momento tuve siquiera la oportunidad de elegir tal seguro?”</i>
Ruby Aurora Calderón	14/05/2019 13:45	<i>“(…) revisando la compra de boletas (...) note que se hizo un cobro de seguro de cancelación, con el cual no estoy de acuerdo. Viendo qué paso note que esa opción esta SIEMPRE PREMARCADA en la página, luego desde un dispositivo celular, no es identificable que esa opción está premarcada (...)”</i>
Alejandro Castellanos	14/05/2019 13:53	<i>“(…) cuando se hizo la compra de boletas, (...) Se evidencio que hay un cobro de seguro de cancelación, que VIENE PREMARCADO POR DEFECTO EN LA PÁGINA, lo que ocasiona un cobro adicional en la compra de boletas con el que no se esta de acuerdo. Y mas teniendo en cuenta que se cuenta con tiempo límite para realizar dicha compra (...)”</i>

Que TICKET FAST S.A.S. aportó con su escrito radicado con el número 20-56786-3 la relación de las peticiones, quejas y reclamos que recibió con ocasión a la venta de boletas para el evento “*Superconcierto de carnaval, arco iris tour*”, de las cuales se transcriben las siguientes seis (6) con relación al cobro del seguro para su posterior análisis:

Quejoso(a)	Fecha de presentación	Descripción de la queja
Donado David	7/01/2020 9:00	<i>“De acuerdo al derecho de retracto establecido en El estatuto del consumidor ley 1480 de 2011, el cliente solicita la devolución del dinero del expediente #1608920 fecha 04/01/2020, SOLO DEL SEGURO”</i>
Laurian Puerta Ruiz	7/01/2020 9:06	<i>“De acuerdo al derecho de retracto establecido en El estatuto del consumidor ley 1480 de 2011, el cliente solicita la devolución solo del dinero del SEGURO expediente: 1608880”</i>
Jaime Flórez	19/01/2020 11:07	<i>“De acuerdo al derecho de retracto establecido en El estatuto del consumidor ley 1480 de 2011, el cliente solicita la</i>

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

		<i>devolución del dinero ÚNICAMENTE DEL SEGURO (...)</i>
Felipe Bancelin	21/01/2020 17:57	<i>“De acuerdo al derecho de retracto establecido en El estatuto del consumidor ley 1480 de 2011, el cliente solicita la devolución del dinero del expediente SEGURO (...)</i>
Maria Isabel Barreto Urrego	27/01/2020 14:52	<i>“De acuerdo al derecho de retracto establecido en El estatuto del consumidor ley 1480 de 2011, el cliente solicita la devolución del dinero de SOLO EL SEGURO de la compra que realizo para el evento del SUPERCONCIERTO DE CARNAVAL 2020 (...)</i>
Mauricio Flórez Heine	29/01/2020 19:15	<i>“REALICÉ UNA COMPRA DE 4 BOLETAS PARA EL EVENTO EN MENCIÓN Y EL DÍA DE HOY REVISANDO MI EXTRACTO BANCARIO AL VER QUE LA COMPRA REALIZADA NO COINCIDIA CON EL COSTO ORIGINAL DE LA BOLETA REVISO LA FACTURA DESDE LA PAGINA WEB ENCONTRANDO QUE SE ME HIZO UN CARGO A LA TARJETA POR CONCEPTO DE "ASEGURA TU BOLETA", OPCIÓN QUE EN LA PRIMERA COMPRA REALIZADA POR 2 BOLETAS ESTA OPCIÓN NO ME APARECIÁ POR NINGÚN LADO Y MUCHO MENOS LA ASIGNÉ Y EN LA SEGUNDA COMPRA TAMPOCO LA IBA A ASIGNAR, SIN EMBARGO TAMPOCO PUDE VISUALIZAR ESTA OPCIÓN QUE AL PARECER ESTABA ASIGNADA POR DEFAULT (PROCEDIMIENTO QUE ES TOTALMENTE IRREGULAR) YA QUE ESTA OPCIÓN DEBE SER OPCIONAL DEL CLIENTE. POR TALES MOTIVOS SOLICITO EL AJUSTE EN LA COMPRA DE ESTE VALOR ABSURDO YA QUE NO ESTOY DISPUESTO NI DE ACUERDO EN PAGAR. ME PARECE UN PROCEDIMIENTO MUY IRREGULAR POR PARTE DE TUBOLETA.COM AL HACER ESTOS TIPOS DE COBROS DE MANERA ADVIRTRARIA (SIC) TOMANDO PARTE VENTAJOSA DE MI DERECHO COMO USUARIO A ESCOGER SI DESEO O NO ESTE SEGURO.”</i>

Ahora bien, observa este Despacho que de conformidad con las imágenes número 3, 4, 5 y 6 del presente acto administrativo y la información aportada mediante el escrito radicado con el número 19-181582-6, TICKET FAST S.A.S. incluyó la opción de compra del servicio “Asegura tuboleta” durante el proceso de compra de boletería de espectáculos públicos que se realiza a través de su página web www.tuboleta.com.

En ese sentido, de acuerdo a la imagen número 6, TICKET FAST S.A.S. informa dentro del proceso de compra de una boleta para un evento o espectáculo público, la opción de comprar el servicio “asegura tuboleta” mediante la siguiente leyenda: “Suscribirse a seguro para 27 759 COP y aceptar términos y condiciones relacionados”, anuncio que se encuentra precedido de un botón o casilla de selección y que está escrito en una letra o fuente más pequeña que el resto del texto incluido en la página.

Adicionalmente, evidencia esta Dirección que de conformidad con la relación de peticiones, quejas y reclamos, transcritas y relacionadas en las preliminares con radicado 19-167576 y 19-122958, al parecer, la casilla de verificación de la aceptación del servicio “Asegura tuboleta”, se encuentra preseleccionada en forma automática dentro del proceso de compra de boletería, es decir, la casilla está previamente seleccionada o aceptada por el sistema de la sociedad.

Así las cosas, advierte esta Dirección que de acuerdo con las imágenes No. 3 a 6 del presente acto administrativo y a las peticiones, quejas y reclamos anteriormente transcritas, al parecer, dentro del proceso de compra de boletería para espectáculos públicos que se realiza en la página www.tuboleta.com, podría no ser fácilmente identificable y comprensible para los consumidores la posible inclusión automática del servicio adicional “asegura tuboleta”, lo cual podría configurar una vulneración a lo establecido en el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011.

Lo anterior por cuanto el proceso de compra de boletería en el sitio web de la sociedad tiene un tiempo límite para terminar y acreditar el pago, la leyenda relacionada con el servicio “asegura tuboleta” está en una letra más pequeña y en una redacción de difícil comprensión, y la casilla de aceptación o suscripción al servicio, aparte, se encuentra previamente seleccionada por el sistema de TICKET FAST S.A.S.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

En ese sentido, podría no ser clara, idónea, suficiente, oportuna y comprensible la información que se suministra a los consumidores en relación con la inclusión del servicio “asegura tuboleta” a la compra de boletaría, lo que podría constituir una vulneración al numeral 1.3 del artículo 3 y al artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

En este sentido, esta Dirección deberá verificar si la información suministrada por TICKET FAST S.A.S. en relación con la inclusión del servicio “Asegura tuboleta” a la compra de boletería que realizan los consumidores en la página web www.tuboleta.com, es clara, transparente, comprensible, idónea y suficiente, de conformidad con lo previsto en el numeral 1.3 del artículo 3 y del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

Así las cosas, y teniendo en cuenta las anteriores subimputaciones, corresponde a esta Dirección verificar si la información suministrada a los consumidores, cumple o no con lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3 y del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

19.4. Imputación fáctica No. 4: Presunto incumplimiento al artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y al artículo 2.2.2.51.8. del Decreto 1074 de 2015, por aparentemente tramitar la reversión de pago en un término superior al estipulado en la ley.

Esta Dirección se ocupará de verificar si la investigada, ha vulnerado lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y en el artículo 2.2.2.51.8. del Decreto 1074 de 2015.

El artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 estipula a la reversión de pago en los siguientes términos:

“Artículo 51. Reversión del pago. Cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el consumidor deberá presentar queja ante el proveedor y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador. (...)”

(Negrilla y subrayado fuera de texto original)

De igual forma, el artículo 2.2.2.51.8. del Decreto 1074 de 2015, establece en relación con el trámite de la reversión de pago, lo siguiente:

“Artículo 2.2.2.51.8. Trámite de la reversión del pago. Una vez presentada la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado, los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva. (...) La reversión de la transacción se hará de manera parcial cuando no existan recursos suficientes en la cuenta del proveedor. En estos casos, el proveedor deberá reembolsar directamente al consumidor del producto el valor de la transacción o el monto faltante. En todo caso, el emisor del instrumento de pago deberá informar de ello al consumidor. (...)”

En primera medida, evidencia esta Dirección que de conformidad con lo establecido en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, los consumidores tienen derecho a solicitar la reversión del pago cuando se trate de ventas realizadas mediante mecanismos de comercio electrónico, el pago se hubiese realizado mediante una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico y se trate de un fraude, corresponda a una operación no solicitada, el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

En el caso concreto, esta Dirección observa que TICKET FAST S.A.S. realiza, entre otras, la comercialización de boletas mediante su sitio web www.tuboleta.com, es decir, a través de una página de comercio electrónico o tienda virtual, en la cual, el proceso de pago es realizado haciendo

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

uso de mecanismos electrónicos, de manera que indudablemente la sociedad debe dar aplicación a las normas de devolución del dinero en el giro ordinario de sus negocios cuando se materializan alguno de los escenarios establecidos por las citadas normas.

En ese sentido, este Despacho advierte que, de conformidad con lo informado en las peticiones, quejas y reclamos transcritas en la subimputación 19.1.2 de esta Resolución, algunos de los consumidores, que habrían realizado la compra de boletas a través de la página web www.tuboleta.com empleando para ello medios de pago electrónicos, solicitaron la devolución de su dinero con ocasión a que presuntamente se realizó un doble cobro de la compra, el evento se canceló o modificó, lo cual configura escenarios que con base en lo establecido en la normatividad vigente propician a que en ejercicio de sus derechos, los consumidores soliciten la devolución de su dinero.

En este sentido, de las quejas transcritas en la subimputación 19.1.2 del presente acto administrativo, se observa que al parecer, TICKET FAST S.A.S. podría haber tomado más de quince (15) hábiles para hacer efectiva la devolución del dinero a los consumidores, circunstancia que podría constituir una infracción a la luz de lo dispuesto en el artículo 2.2.2.51.8. del Decreto 1074 de 2015, en virtud del cual, los participantes del proceso de devolución disponen de quince (15) días hábiles para hacer efectiva la reversión de la transacción que ha sido *“objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso”*, en consonancia con lo previsto en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011.

Por consiguiente, encuentra esta Dirección que, aparentemente, el comportamiento de TICKET FAST S.A.S., podría configurar una vulneración a las normas de protección al consumidor señaladas en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y en el artículo 2.2.2.51.8. del Decreto 1074 de 2015, por cuanto, en la devolución de los dineros fruto de las solicitudes de reversión de los consumidores podría tardar más de los quince (15) hábiles previstos en las citadas normas.

Así pues, esta Dirección deberá verificar si las actuaciones TICKET FAST S.A.S., en relación con la reversión de pago, constituyen un incumplimiento a lo consagrado en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y en el artículo 2.2.2.51.8. del Decreto 1074 de 2015.

19.5 Imputación fáctica No. 5: Presunta infracción al numeral 2.10.2 del Capítulo 2 del Título Segundo de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, por presuntamente no haber informado la cancelación de un evento.

Esta Dirección se ocupará de verificar si **TICKET FAST S.A.S.**, ha vulnerado lo dispuesto en el numeral 2.10.2 del Capítulo 2 del Título Segundo de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, que consagra, lo siguiente:

“2.10.2. Mecanismo de Seguridad

Las personas naturales o jurídicas dedicadas a la organización y/o promoción de espectáculos públicos y a la venta de boletería para espectáculos de este tipo, cuando ocurra su cancelación o sean modificadas las condiciones inicialmente anunciadas, deberán informar, dentro de los tres (3) días siguientes a la concurrencia del hecho, al Superintendente para la Protección al Consumidor y Metrología acerca de las medidas que se están adoptando relacionadas con:

- a) Los medios utilizados para dar a conocer la novedad;*
- b) El procedimiento para la devolución del dinero;*
- c) El procedimiento para ejercer la opción de abono o recambio para asistir a otro evento, indicando la fecha de realización del mismo.”*

Que de conformidad con lo informado por TICKET FAST S.A.S. en su escrito con radicado número 19-260248-5, al parecer, dicha sociedad no informó a esta Superintendencia de Industria y Comercio la cancelación o modificación de las condiciones inicialmente anunciadas del evento *“Colombia es Ópera”* que realizaría el 30 de octubre de 2019 en el Arena Movistar de la ciudad de Bogotá D.C.

Así las cosas, evidencia este Despacho que de conformidad con lo previsto en el numeral 2.10.2 del Capítulo 2 del Título Segundo de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, las personas jurídicas o naturales dedicadas a la venta de boletería para espectáculos públicos, están obligadas a informar a esta Entidad la cancelación o modificación de las condiciones

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

inicialmente anunciadas para un evento, dentro de los tres (3) días siguientes a la concurrencia de los hechos que la generaron.

Sin embargo, observa este Despacho que dentro de los documentos obrantes dentro del expediente no se aportó copia del reporte a esta Superintendencia dentro de los tres (3) días siguientes a la concurrencia de los hechos que la generaron ni la actualización al registro de productores mediante la inscripción de la afectación correspondiente.

Por consiguiente, encuentra esta Dirección un aparente incumplimiento a la obligación contenida en el numeral 2.10.2 del Capítulo 2 del Título Segundo de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, por parte de TICKET FAST S.A.S., al no haber informado de manera oportuna a esta Entidad dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la cancelación del evento “Colombia es Ópera”.

Conforme a lo anterior, corresponde a esta Dirección verificar si los supuestos fácticos relacionados, podrían desconocer o no la mencionada obligación.

VIGÉSIMO: Que las anteriores imputaciones encuentran soporte en los siguientes documentos, sin perjuicio de aquellos que se alleguen o aporten dentro de la investigación administrativa:

- 20.1 Queja presentada por el señor **CHRISTIAN ALEXANDER PAERES MARIN**, bajo radicado número 19-124282-0.
- 20.2 Requerimiento de información dirigido por esta Dirección a **TICKET FAST S.A.S.**, radicado con los números 19-124282-3 y 19-124282-4.
- 20.3 Respuesta de **TICKET FAST S.A.S.**, radicada ante esta Dirección con el número 19-124282-5, junto a sus anexos.
- 20.4 Queja presentada por la señora **MARÍA CLARA PÉREZ GUTIÉRREZ**, bajo radicado número 19-133264-0.
- 20.5 Requerimiento de información dirigido por esta Dirección a **TICKET FAST S.A.S.**, radicado con el número 19-133264-7.
- 20.6 Respuesta de **TICKET FAST S.A.S.**, radicada ante esta Dirección con el número 19-133264-8, junto a sus anexos.
- 20.7 Queja presentada por la señora **MARCIA TELLEZ**, bajo radicado número 19-167576-0.
- 20.8 Requerimiento de información dirigido por esta Dirección a **TICKET FAST S.A.S.**, radicado con los números 19-167576-2, 19-167576-3 y 19-167576-4.
- 20.9 Respuesta de **TICKET FAST S.A.S.**, radicada ante esta Dirección con el número 19-167576-5, junto a sus anexos.
- 20.10 Queja presentada por el señor **HUGO MAURICIO ECHEVERRY HERRERA**, bajo radicado número 19-172648-0.
- 20.11 Requerimiento de información dirigido por esta Dirección a **TICKET FAST S.A.S.**, radicado con el número 19-172648-6.
- 20.12 Respuesta de **TICKET FAST S.A.S.**, radicada ante esta Dirección con el número 19-172648-7, junto a sus anexos.
- 20.13 Queja presentada por la señora **CAMILA ASCHNER**, bajo radicado número 19-181582-0.
- 20.14 Requerimiento de información dirigido por esta Dirección a **TICKET FAST S.A.S.**, radicado con los números 19-181582-3, 19-181582-4 y 19-181582-5.
- 20.15 Respuesta de **TICKET FAST S.A.S.**, radicada ante esta Dirección con el número 19-181582-6, junto a sus anexos.
- 20.16 Queja presentada por el señor **EDWIN ALBEIRO PINZÓN PINZÓN**, bajo radicado número 19-122958-0.
- 20.17 Queja presentada por la señora **MARÍA MERCEDES SUAREZ M.**, bajo radicados número 19-202558-0 y 19-202558-1.
- 20.18 Requerimiento de información dirigido por esta Dirección a **TICKET FAST S.A.S.**, radicado con los números 19-202558-3, 19-202558-4 y 19-202558-5.
- 20.19 Respuesta de **TICKET FAST S.A.S.**, radicada ante esta Dirección con el número 19-202558-6, junto a sus anexos.
- 20.20 Queja presentada por el señor **ALEXANDER ÁNGEL BERNAL**, bajo el radicado número 19-239277-0.
- 20.21 Requerimiento de información dirigido por esta Dirección a **TICKET FAST S.A.S.**, radicado con los números 19-239277-2, 19-239277-3 y 19-239277-4.
- 20.22 Respuesta de **TICKET FAST S.A.S.**, radicada ante esta Dirección con el numero 19-239277-5, junto con sus anexos.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

- 20.23 Queja presentada por la señora **MARÍA JOSÉ MARTÍNEZ GUERRA**, bajo radicado número 19-260248-0.
- 20.24 Requerimiento de información dirigido por esta Dirección a **TICKET FAST S.A.S.**, radicado con los números 19-260248-2, 19-260248-3 y 19-260248-4.
- 20.25 Respuesta de **TICKET FAST S.A.S.**, radicada ante esta Dirección con el número 19-260248-5, junto a sus anexos.
- 20.26 Queja presentada por la señora **ANA SALAZAR**, bajo radicado número 20-12578-0.
- 20.27 Requerimiento de información dirigido por esta Dirección a **TICKET FAST S.A.S.**, radicado con el número 20-12578-7.
- 20.28 Respuesta de **TICKET FAST S.A.S.**, radicada ante esta Dirección con los números 20-12578-8 y 20-12578-9, junto a sus anexos.
- 20.29 Queja presentada por la señora **EMMA LILIANA ZAPATA CAMPOS**, bajo radicado número 20-20846-0.
- 20.30 Requerimiento de información dirigido por esta Dirección a **TICKET FAST S.A.S.**, radicado con el número 20-20846-3.
- 20.31 Respuesta de **TICKET FAST S.A.S.**, radicada ante esta Dirección con los números 20-20846-4 y 20-20846-8, junto a sus anexos.
- 20.32 Queja presentada por la señora **ANA MARÍA BERNAL CEBALLOS**, bajo radicado número 20-25198-0.
- 20.33 Requerimiento de información dirigido por esta Dirección a **TICKET FAST S.A.S.**, radicado con los números 20-25198-2 y 20-25198-3.
- 20.34 Respuesta de **TICKET FAST S.A.S.**, radicada ante esta Dirección con el número 20-25198-4, junto a sus anexos.
- 20.35 Queja presentada por el señor **SEBASTIÁN MARTÍNEZ REVORA**, bajo radicado número 20-56786-0.
- 20.36 Requerimiento de información dirigido por esta Dirección a **TICKET FAST S.A.S.**, radicado con el número 20-56786-2.
- 20.37 Respuesta de **TICKET FAST S.A.S.**, radicada ante esta Dirección con el número 20-56786-5, junto a sus anexos.
- 20.38 Copia del Certificado de Existencia y Representación Legal de **TICKET FAST S.A.S.**

VIGÉSIMO PRIMERO: Que en aplicación del artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, esta Dirección encuentra mérito para formular cargos en contra de **TICKET FAST S.A.S.**, identificada con NIT 900.569.193-0, por el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, por una presunta falta de calidad en la prestación del servicio; por el presunto incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 23 y 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 2.1.2.1. del Capítulo 2 del Título Segundo de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, por posiblemente no informar a los consumidores en su publicidad de manera clara, oportuna, suficiente, idónea y comprensible el procedimiento y requisitos necesarios para acceder a las actividades promocionales anunciadas; por el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3 y al artículo 23 de la Ley 1480 de 2011; por el presunto incumplimiento a lo consagrado en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el artículo 2.2.2.51.8. del Decreto 1074 de 2015, por aparentemente no realizar la devolución del dinero a los consumidores dentro del término concedido por la ley; y por el presunto incumplimiento de la instrucción establecida en el numeral 2.10.2 del Capítulo 2 del Título Segundo de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que con relación a la participación de los señores **CHRISTIAN ALEXANDER PAERES MARIN**, **MARÍA CLARA PÉREZ GUTIÉRREZ**, **MARCIA TELLEZ**, **HUGO MAURICIO ECHEVERRY HERRERA**, **CAMILA ASCHNER**, **EDWIN ALBEIRO PINZÓN PINZÓN**, **MARÍA MERCEDES SUAREZ M.**, **ALEXANDER ÁNGEL BERNAL**, **MARIA JOSÉ MARTÍNEZ GUERRA**, **ANA SALAZAR**, **EMMA LILIANA ZAPATA CAMPOS**, **ANA MARÍA BERNAL CEBALLOS** y **SEBASTIÁN MARTÍNEZ REVORA**, no se evidencia dentro de la presente actuación solicitud expresa en los términos del artículo 38² del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para ser reconocidos como terceros interesados, razón por la cual esta

² “**Artículo 38. Intervención de terceros.** Los terceros podrán intervenir en las actuaciones administrativas con los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quienes son parte interesada, en los siguientes casos:
1. Cuando hayan promovido la actuación administrativa sancionatoria en calidad de denunciantes, resulten afectados con la conducta por la cual se adelanta la investigación, o estén en capacidad de aportar pruebas que contribuyan a dilucidar los hechos materia de la misma.
2. Cuando sus derechos o su situación jurídica puedan resultar afectados con la actuación administrativa adelantada en interés particular, o cuando la decisión que sobre ella recaiga pueda ocasionarles perjuicios.
3. Cuando la actuación haya sido iniciada en interés general.
Parágrafo. La petición deberá reunir los requisitos previstos en el artículo 16 y en ella se indicará cuál es el interés de participar en la actuación y se allegarán o solicitarán las pruebas que el interesado pretenda hacer valer. La autoridad que la tramita la resolverá de plano y contra esta decisión no procederá recurso alguno.”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor adelantará las correspondientes actuaciones de oficio como representante de los intereses de los consumidores, sin reconocerles interés a los quejosos.

VIGÉSIMO TERCERO: Que de encontrarse probada la existencia de las irregularidades por de **TICKET FAST S.A.S.** y de no estar en curso una causal de exoneración de responsabilidad, se le impondrán por cada una de las imputaciones que resulten demostradas en el curso de la presente investigación administrativa, las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, que señala lo siguiente:

*“**Artículo 61. Sanciones.** La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información con ocasión de alguno de los regímenes de control de precios:*

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

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.

(...)”

De igual manera y en caso de ser necesarias esta Dirección impartirá las órdenes referidas en el numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, 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.

(...)”

VIGÉSIMO CUARTO: 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

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

ARTÍCULO PRIMERO: Iniciar investigación administrativa mediante la presente **FORMULACIÓN DE CARGOS** en contra de **TICKET FAST S.A.S.**, identificada con NIT 900.569.193-0, por el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, por una presunta falta de calidad en la prestación del servicio; por el presunto incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 23 y 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 2.1.2.1. del Capítulo 2 del Título Segundo de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, por posiblemente no informar a los consumidores en su publicidad de manera clara, oportuna, suficiente, idónea y comprensible el procedimiento y requisitos necesarios para acceder a las actividades promocionales anunciadas; por el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3 y al artículo 23 de la Ley 1480 de 2011; por el presunto incumplimiento a lo consagrado en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el artículo 2.2.2.51.8. del Decreto 1074 de 2015, por aparentemente no realizar la devolución del dinero a los consumidores dentro del término concedido por la ley; y por el presunto incumplimiento de la instrucción establecida en el numeral 2.10.2 del Capítulo 2 del Título Segundo de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

ARTÍCULO SEGUNDO: Conceder a **TICKET FAST S.A.S.**, con NIT 900.569.193-0, 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, documentos que podrá radicar al correo electrónico contactenos@sic.gov.co, informándole que el expediente se encuentra a disposición y puede ser consultado a través de la página www.sic.gov.co, siguiendo el vínculo <http://serviciospub.sic.gov.co/Sic2/Tramites/Radicacion/Radicacion/Consultas/ConsultaRadicacion.php>, con el fin de que puedan revisar la información recaudada por esta Autoridad.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar personalmente el contenido de esta Resolución al Representante Legal o a quien haga sus veces de **TICKET FAST S.A.S.**, con NIT 900.569.193-0, informándole que contra el presente acto administrativo de formulación de cargos no procede recurso alguno de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO CUARTO: No reconocer como tercero interesado a los señores **CHRISTIAN ALEXANDER PAERES MARIN, MARÍA CLARA PÉREZ GUTIÉRREZ, MARCIA TELLEZ, HUGO MAURICIO ECHEVERRY HERRERA, CAMILA ASCHNER, EDWIN ALBEIRO PINZÓN PINZÓN, MARÍA MERCEDES SUAREZ M., ALEXANDER ÁNGEL BERNAL, MARÍA JOSÉ MARTÍNEZ GUERRA, ANA SALAZAR, EMMA LILIANA ZAPATA CAMPOS, ANA MARÍA BERNAL CEBALLOS y SEBASTIÁN MARTÍNEZ REVORA**, por los motivos expuestos en el considerando Vigésimo Primero de la presente Resolución.

ARTÍCULO QUINTO: Comunicar el contenido de esta resolución a los señores **CHRISTIAN ALEXANDER PAERES MARIN, MARÍA CLARA PÉREZ GUTIÉRREZ, MARCIA TELLEZ, HUGO MAURICIO ECHEVERRY HERRERA, CAMILA ASCHNER, EDWIN ALBEIRO PINZÓN PINZÓN, MARÍA MERCEDES SUAREZ M., ALEXANDER ÁNGEL BERNAL, MARÍA JOSÉ MARTÍNEZ GUERRA, ANA SALAZAR, EMMA LILIANA ZAPATA CAMPOS, ANA MARÍA BERNAL CEBALLOS y SEBASTIÁN MARTÍNEZ REVORA**, 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.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C., 19 de abril de 2021

La Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor,

PAOLA ANDREA PÉREZ BANGUERA

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

NOTIFICACIÓN

Investigada: **TICKET FAST S.A.S.**
Identificación: NIT. 900.569.193-0
Representante Legal: **GERMAN HUMBERTO GÓMEZ RIOS**
Identificación: C.C. No. 79.287.792
Dirección de notificación judicial: Carrera 10 No. 24 – 55 Piso 11
Ciudad: Bogotá D.C.
E-mail de notificación judicial: director.juridico@tuboleta.com³

COMUNICACIONES

Quejoso: **CHRISTIAN ALEXANDER PAERES MARIN**
Identificación: C.C. No. 1.152.186.489
Dirección de Notificación judicial: Carrera 79 # 39 - 45
Ciudad: Medellín - Antioquia
E-mail: christian.paeres@gmail.com

Quejosa: **MARÍA CLARA PÉREZ GUTÍERREZ**
Identificación: C.C. No. 1.017.264.585
Dirección de Notificación judicial: Carrera 51 # 47-05 Ap 201
Ciudad: Bello - Antioquia
E-mail: macla2198@hotmail.com

Quejosa: **MARCIA TELLEZ**
Identificación: C.C. No. 52.262.924
Dirección de Notificación judicial: Transversal 5C # 127-70 Ap 602
Ciudad: Bogotá D.C.
E-mail: marciatellez@yahoo.com

Quejoso: **HUGO MAURICIO ECHEVERRY HERRERA**
Identificación: C.C. No. 1.018.434.895
Dirección de Notificación judicial: Carrera 19A # 63A - 63
Ciudad: Bogotá D.C.
E-mail: hmecheverryh@unal.edu.co

Quejosa: **CAMILA ASCHNER**
Identificación: C.C. No. 52.865.782
Dirección de Notificación judicial: Calle 69 # 9 - 27
Ciudad: Bogotá D.C.
E-mail: camilaaschner@gmail.com

Quejoso: **EDWIN ALBEIRO PINZÓN PINZÓN**
Identificación: C.C. No. 1.010.175.828
Dirección de Notificación judicial: Carrera 6 ESTE # 89 – 40 SUR
Ciudad: Bogotá D.C.
E-mail: ases1236@gmail.com

Quejosa: **MARÍA MERCEDES SUAREZ M.**
Identificación: C.C. No. 41.712.665
E-mail: mmsuarezm@hotmail.com

Quejoso: **ALEXANDER ÁNGEL BERNAL**
Identificación: NI 4152766
E-mail: alexangel.manager@gmail.com

Quejosa: **MARÍA JOSÉ MARTÍNEZ GUERRA**
Identificación: C.C. No. 1.140.888.206
E-mail: majomargue@gmail.com

³ “La persona jurídica NO autorizó para recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Proceso y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

Quejosa: **ANA SALAZAR**
Identificación: C.C. No. 1.032.477.834
E-mail: ana.salazar.londono@gmail.com

Quejosa: **EMMA LILIANA ZAPATA CAMPOS**
Identificación: C.C. No. 41.963.884
Dirección de Notificación judicial: Carrera 25 # 41 – 56 Ap 103 Edificio Madero Paris
Ciudad: Bogotá D.C.
E-mail: emmazapatacampos@gmail.com

Quejosa: **ANA MARÍA BERNAL CEBALLOS**
Identificación: C.C. No. 52.904.957
E-mail: anizul@gmail.com

Quejoso: **SEBASTIÁN MARTÍNEZ REVORA**
Identificación: C.C. No. 1.002.153.852
Dirección de Notificación judicial: Calle 99 # 49 D - 81
Ciudad: Barranquilla – Atlántico
E-mail: sebas20005@gmail.com

Elaboró: JOO
Revisó: GIOC
Aprobó: PAPB