

**CIRCULAR EXTERNA No.**

Bogotá D.C.,

**Para: LAS PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS QUE ORGANICEN Y/O PROMUEVAN ESPECTÁCULOS PÚBLICOS.**

**Asunto: Modificar el numeral 2.10 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única.**

**1. OBJETO**

Ampliar la información que debe acompañar la promoción de espectáculos públicos e implementar un reporte de espectáculos públicos ante esta Superintendencia.

**2. FUNDAMENTO LEGAL**

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

El Decreto-Ley 3466 de 1982, llamado Estatuto de Protección del Consumidor, regula las materias relacionadas con la idoneidad, la calidad y las garantías de los productos y servicios, en general, las marcas, las leyendas y las propagandas y la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores frente a las mismas.

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

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

Así mismo, de acuerdo con los artículos 11, 13 y 29 del Decreto-Ley 3466 de 1982, todo bien o servicio debe estar amparado por una garantía, referida a las condiciones de idoneidad y calidad del mismo, por la cual responden sus productores, distribuidores o expendedores.

Al contestar favor indique el número  
de radicación que se indica a continuación:  
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000  
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234  
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84  
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165  
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

Es función de la Superintendencia de Industria y Comercio, velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor, así como instruir a sus destinatarios sobre la manera como deben cumplirse tales normas, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.

En los espectáculos públicos que se realizan, el consumidor tiene derecho a tener la información más completa sobre el evento, sus características, sus condiciones logísticas, los artistas y el tiempo de duración; y a presentar peticiones, quejas y reclamos por el incumplimiento total o parcial de las condiciones de calidad e idoneidad anunciadas de los espectáculos que se promuevan.

De acuerdo con lo anterior, se hace necesario impartir instrucciones de manera que los consumidores cuenten en todo momento y en todas las actividades que realicen, con información veraz, oportuna y suficiente.

### **3. INSTRUCTIVO**

**3.1** Modificar el numeral 2.10 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, el cual quedará así:

#### **"2.10 Espectáculos públicos**

Para efectos de la presente circular entiéndase por espectáculo público toda forma de recreación colectiva que congrega a las personas que asisten a ellos, para expresar sus emociones, disfrutar y compartir las expresiones culturales y artísticas abiertas al público en general o a parte de él, con pago de boleta para su ingreso.

**3.2** Modificar el literal f) del numeral 2.10.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, el cual quedará así:

"f) Nombre artístico de los artistas principales y secundarios que se presentan al espectáculo, si es del caso. En caso de que sea una agrupación de artistas, se deberá informar si los que se presentarán son los integrantes principales o secundarios, si el grupo viene completo o solo una parte de él."

**3.3** Modificar el literal g) del numeral 2.10.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, el cual quedará así:

"g) Duración de la(s) presentación(es). Informar el tiempo de duración de la(s) presentación(es), indicando como mínimo:

Al contestar favor indique el número  
de radicación que se indica a continuación:  
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000  
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234  
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84  
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165  
Web: [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) e-mail: [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co) Bogotá D.C. Colombia

- Hora de apertura del sitio donde se realizará el evento para el ingreso del público.
- Hora de inicio del espectáculo, orden de las presentaciones y duración de cada una de ellas.

**3.4** Modificar el literal h) del numeral 2.10.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, el cual quedará así:

“h) La dirección de internet y la línea de servicio al consumidor donde se pueden ver todas las condiciones particulares del evento, incluyendo precios y descripción del mismo, así como la posibilidad de presentar Peticiones, Quejas y Reclamos por estos medios.”

**3.5** Adicionar el numeral 2.10.1.3 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única, el cual quedará así:

#### **“2.10.1.3 Reporte de espectáculos públicos**

- a) Cualquier persona natural o jurídica que actúe como empresario organizador de espectáculos públicos de alta<sup>1</sup> y normal<sup>2</sup> complejidad, cuando realice espectáculos en escenarios con capacidad de 250 o más personas, excluyendo los eventos gratuitos, los eventos deportivos y las corridas de toros, deberá reportar ante esta Superintendencia, en el enlace que se dispondrá para ello en el sitio web de la entidad, con un mínimo de quince (15) días antes de la primera presentación, la información relativa al espectáculo público. La información a diligenciar se hará de acuerdo al formulario -Reporte Espectáculos Públicos-, disponible en línea en la página web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co), ingresando lo requerido por cada presentación que se realice en el territorio colombiano. La información reportada será de consulta pública.

---

<sup>1</sup> Se estiman de alta complejidad las actividades de aglomeración de público que de acuerdo con variables tales como aforo, tipo de evento, clasificación de edad, lugar donde se desarrolla, infraestructura a utilizar, entorno del lugar, dinámica del público, frecuencia, características de la presentación, limitación de ingreso, carácter de la reunión y las demás que se estimen pertinentes conforme a las normas vigentes, den lugar a riesgos públicos, generando una alta afectación en la dinámica normal de la ciudad o en un área específica de ésta, y que por ello requieren condiciones especiales para su desarrollo, con el fin que pueda existir un ambiente propicio para usuarios, visitantes y en general para todos los actores que de forma directa o indirecta se ven favorecidos o afectados por su realización.”

<sup>2</sup> Se estiman de normal complejidad las actividades de aglomeración de público que de acuerdo con variables tales como aforo, tipo de evento, clasificación de edad, lugar donde se desarrolla, infraestructura a utilizar, entorno del lugar, dinámica del público, frecuencia, características de la presentación, limitación de ingreso, carácter de la reunión, y las demás que se estimen pertinentes, den lugar a riesgos públicos, pero no generan afectación de la dinámica normal de la ciudad o de un área específica de ella, y por lo tanto no requieren condiciones especiales para su realización.”

Cuando existan cambios en la información suministrada sobre las condiciones particulares del evento, deberá diligenciarse el formulario - Divulgación de cambios del evento -disponible en línea en la página web citada.

- b) Los empresarios organizadores de espectáculos públicos deberán garantizar que la información reportada por éstos en el sitio web de la Superintendencia de Industria y Comercio cuenta con la aprobación del representante legal de la empresa organizadora.
- c) Una vez reportado el evento a la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio, se deberá imprimir en la boletería la siguiente leyenda: “Este evento ha sido reportado a la Superintendencia de Industria y Comercio bajo el número (indicar el número bajo el cual fue reportado). Consulte la página web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) para ver las condiciones del evento”.

**3.6** Modificar el numeral 2.10.3.2 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única, el cual quedará así:

**“2.10.3.2 Procedimiento de peticiones, quejas y reclamos – PQR:**

Los organizadores de espectáculos públicos y los vendedores de boletería deberán disponer de una página web, de una línea de servicio al consumidor y de una dirección física en la que los consumidores puedan presentar Peticiones Quejas y Reclamos - PQR.

En el momento de la interposición de la PQR, quien la reciba deberá asignar un número bajo el cual queda registrada la solicitud e informarlo al ciudadano, el cual le servirá a este y a la autoridad competente para hacerle seguimiento al estado de la reclamación y al trámite dado.

Ante quien se haya presentado la PQR deberá responder en un término máximo de quince (15) días hábiles, so pena de incurrir en una falta de calidad e idoneidad en la prestación del servicio, sancionable por la Superintendencia de Industria y Comercio. En caso de que no pueda dársele respuesta de fondo al reclamante en el término anteriormente señalado, se deberá enviar una comunicación antes del vencimiento del plazo inicial, informándole las razones por las cuales no se le puede dar respuesta de fondo en el tiempo establecido y la fecha en que se le dará respuesta definitiva. En todo caso, el término adicional para dar respuesta definitiva no podrá ser superior a ocho (8) días hábiles adicionales al plazo inicial.

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:  
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000  
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234  
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84  
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165  
Web: [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) e-mail: [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co) Bogotá D.C. Colombia

En las respuestas dadas a la PQR, se le deberá informar que en caso de que el consumidor no quede satisfecho con la respuesta, podrá acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio o a las alcaldías locales para interponer la queja formal.

**3.7** Modificar el numeral 2.10.4 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única, el cual quedará así:

**“2.10.4. Responsabilidad de las empresas dedicadas al Servicio de Venta de Boletería**

Conforme a lo establecido en los artículos 11, 13 y 29 del Decreto 3466 de 1982, Estatuto de Protección al Consumidor, los expendedores de boletas serán responsables solidarios por el incumplimiento total o parcial de las condiciones de calidad e idoneidad anunciada de los espectáculos que promuevan. Por tanto, en caso de incumplimiento total o parcial de tales condiciones, deberán devolver a los consumidores el precio que hayan pagado por la boleta más todos los costos adicionales que se le hayan cobrado, proporcionalmente al incumplimiento. Lo anterior sin perjuicio de la acción de repetición que proceda contra el organizador del evento.

Para los espectáculos que aplique, corresponde a los expendedores de boletas verificar que el organizador del espectáculo público ha efectuado el reporte del evento a la Superintendencia de Industria y Comercio y no deberán distribuir las boletas al público en general que no contengan el número de tal reporte en la siguiente leyenda: “Este evento ha sido reportado a la Superintendencia de Industria y Comercio bajo el número (indicar el número bajo el cual fue reportado). Consulte la página web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) para ver las condiciones del evento”.

#### **4. VIGENCIA**

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

Atentamente,

**JOSE MIGUEL DE LA CALLE RESTREPO**  
Superintendente de Industria y Comercio

Elaboró: Alejandro Giraldo  
Revisó: Alejandro Giraldo

Aprobó: Alejandro Giraldo

Al contestar favor indique el número  
de radicación que se indica a continuación:  
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000  
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234  
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84  
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165  
Web: [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) e-mail: [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co) Bogotá D.C. Colombia