



CIRCULAR EXTERNA No. 004  
01-04-2022

**PARA:** Las personas naturales o jurídicas dedicadas a la organización o promoción de espectáculos públicos de las artes escénicas.

**ASUNTO:** Instrucciones sobre el ámbito de aplicación de las normas de protección al consumidor relativas a la efectividad de la garantía legal, con ocasión de espectáculos públicos de las artes escénicas cancelados o que presenten modificaciones en las condiciones inicialmente anunciadas

## 1. OBJETO

Precisar el alcance y ámbito de aplicación de las normas de protección al consumidor, relativas a la efectividad de la garantía legal frente a la prestación de servicios de espectáculos públicos de las artes escénicas cancelados o que presenten modificaciones en las condiciones inicialmente anunciadas.

## 2. FUNDAMENTO LEGAL Y FÁCTICO

La Constitución Política de Colombia en su artículo 78, 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. En desarrollo del mandato constitucional, el Congreso de la República expidió la Ley No. 1480 de 2011, que tiene por 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 diferentes ámbitos.

En consecuencia, la Ley No. 1480 de 2011, en virtud de lo dispuesto en su artículo 2, tiene como objeto regular *“los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores, tanto sustancial como procesalmente”*, por lo que sus normas 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”*.

En referencia particular a la garantía legal, el artículo 6 de la Ley No. 1480 de 2011 establece que *“[t]odo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida”*; y de manera concordante, el artículo 7 de la misma norma, consagra la garantía legal como aquella obligación *“a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos”*.



En el caso de la prestación de servicios, de conformidad con el numeral 3 del artículo 11 de la Ley No. 1480 de 2011, el alcance de la garantía legal implica, cuando haya incumplimiento, la posibilidad de optar por la prestación del servicio en las condiciones contratadas o la devolución del precio pagado, a elección del consumidor.

A su vez, el Capítulo 32 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto No. 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, reglamenta la efectividad de la garantía legal prevista en la Ley 1480 de 2011, estableciéndose, entre otras, las reglas para exigir la garantía legal y las suplementarias a esta, así como los plazos a cumplir por el productor o expendedor, cuando el consumidor opta por la devolución del dinero pagado.

Adicionalmente, la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** (en adelante **SIC**), en virtud del numeral 55 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011 y en ejercicio de la facultad administrativa consagrada en el numeral 2 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, mediante el numeral 2.10 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Entidad, dictó instrucciones relativas a la información que los productores y expendedores deben poner a disposición del consumidor, definió el contenido mínimo de información que debe acompañar la venta de boletas para espectáculos públicos e implementó un mecanismo de seguridad y un procedimiento que garantiza a los consumidores la oportunidad de presentar peticiones, quejas y reclamos.

Así las cosas, la Ley No. 1480 de 2011, el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, y la Circular Única de la **SIC**, comportan un marco jurídico a partir del cual se desarrolla la garantía legal en las relaciones de consumo, que resulta aplicable a la prestación de servicios de espectáculos públicos, sin perjuicio de las normas particulares que puedan regular dicha actividad económica.

Ahora bien, por la declaratoria de la pandemia generada por el COVID-19 en el año 2020, que realizó la **ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD** (en adelante **OMS**), se presentaron situaciones sin antecedentes en el país que implicaron la adopción de múltiples medidas para hacerle frente a los problemas generados por el virus, a saber: **(i)** El 6 de mayo de 2020, en ejercicio de la facultad prevista por el artículo 215 de la Constitución Política, el Gobierno Nacional profirió el Decreto No. 637 de 2020, mediante el cual declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional; **(ii)** A su turno, el Ministerio de Salud y Protección social declaró la Emergencia Sanitaria en el territorio nacional mediante la Resolución 385 de 2020, prorrogada a través de las Resoluciones Nos. 844, 1462 y 2230 de 2020, 222, 738, 1315 y 1913 de 2021, y 304 de 2022, esta última, vigente hasta el 30 de abril del año en curso; **(iii)** Adicionalmente, el Presidente de la República, en ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 215 de la Constitución Política, en concordancia con la Ley No. 137 de 1994, y en desarrollo de lo previsto en el Decreto No. 637 de 2020, expidió el Decreto Legislativo No. 818 de 2020, *"Por el cual se adoptan medidas especiales para la*





*protección y mitigación del impacto del COVID-19 en el sector cultura, en el marco del Estado de Emergencia Económica Social y Ecológica, declarado mediante el Decreto 637 de 2020”.*

*Dentro de los considerandos del citado Decreto Legislativo, se resalta como motivo de su expedición “[q]ue teniendo en cuenta que la emergencia generada por la pandemia ha llevado a la cancelación de espectáculos públicos de las artes escénicas y al cierre de escenarios culturales como teatros y salas para conciertos, se estima necesario adoptar acciones que permitan a los productores y operadores de boletería responder las solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. Por consiguiente, el presente Decreto Legislativo introduce una norma transitoria en este sentido, que busca proteger los derechos de los consumidores y al mismo tiempo brindar liquidez al sector de productores y operadores de espectáculos públicos de las artes escénicas, mediante la ampliación de los plazos previstos en la Ley 1480 de 2011 y el Capítulo 2.10. de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, para la devolución de los ingresos obtenidos por la venta de boletería y derechos de asistencia correspondientes a eventos que se iban a realizar en el periodo de la emergencia sanitaria y, por tal razón, debieron ser cancelados” (Subrayas por fuera del texto).*

El Decreto Legislativo No. 818 de 2020 fue declarado exequible por la **CORTE CONSTITUCIONAL** (en adelante la **CORTE**) por medio de la Sentencia C-402 de 2020, en sede de control de constitucionalidad, trámite que apareja, entre otros, el juicio de conexidad material previsto por los artículos 215 de la Carta Política y 47 de la Ley No. 137 de 1994. Al efectuarse el análisis correspondiente, la **CORTE**, señaló entre otras cuestiones, que: “(...) las medidas previstas (...) satisfacen el juicio de conexidad externa. Esto es así, por cuanto existe un vínculo directo y específico entre las medidas adoptadas por el decreto legislativo sub examine y los motivos que dieron lugar a la declaratoria del estado de emergencia económica, social y ecológica mediante el Decreto 637 de 2020. En efecto, el Decreto Legislativo 818 de 2020 tiene por objeto aliviar la situación económica que la pandemia de la COVID-19 generó en los actores que se articulan alrededor del sector de la cultura, quienes, por las medidas de aislamiento preventivo obligatorio adoptadas por el Gobierno, han tenido disminuciones considerables en el flujo de sus recursos e ingresos en general (...)” (Subrayas por fuera del texto).

En ese sentido, la **CORTE** concluyó que “[l]as disposiciones guardan relación de conexidad con las consideraciones que tuvo en cuenta el Presidente para adoptar este decreto y, además, tienen relación directa y específica con los motivos que dieron lugar a la declaratoria del Estado de emergencia económica, social y ecológica declarado mediante el Decreto 637 de 2020” (Subrayas por fuera del texto).

De igual forma, la **CORTE** manifestó que: “[a]demás, en relación con la temporalidad de esta medida, que se aplica durante la vigencia de la emergencia sanitaria y hasta por un año más, la Sala advierte que la Corte ya ha avalado la constitucionalidad de medidas cuya aplicación se extiende más allá del tiempo del estado de emergencia y de la emergencia sanitaria, siempre y cuando estén destinadas a conjurar efectivamente las causas que dieron origen a la emergencia” (Subrayas por fuera del texto).

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165  
Dirección: Cra. 13 # 27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10, Bogotá D.C.- Colombia  
Teléfonos: ~ 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co



Nuestro aporte es fundamental,  
al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente



**El futuro  
es de todos**

**Gobierno  
de Colombia**

Por otra parte, vale la pena manifestar que, de acuerdo con cifras de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de esta Superintendencia, desde el año 2020 se han presentado ante la Entidad 1.159 demandas jurisdiccionales contra empresas del sector de eventos y espectáculos en general, alegándose en 589 de ellas, como derecho vulnerado, la efectividad de la garantía por no prestación del servicio, debido a la recurrente cancelación o modificación de las condiciones inicialmente anunciadas en los espectáculos a realizarse en el país.

En ese orden y teniendo en consideración lo antes descrito, es menester precisar que, en la actualidad, coexisten una norma general y otra norma particular, para el proceso de atención de las solicitudes de efectividad de la garantía legal con ocasión de espectáculos públicos de las artes escénicas cancelados o que presenten modificaciones en sus condiciones inicialmente anunciadas.

La primera de ellas es la Ley No. 1480 de 2011, la cual, junto a sus disposiciones concordantes, regula de manera general las responsabilidades de las relaciones de consumo que se celebran, y la segunda de ellas es el Decreto Legislativo No. 818 de 2020, la cual está dirigida a regular situaciones particulares y transitorias provocadas por la pandemia del COVID-19, por lo que su aplicación depende de que los motivos de cancelación o modificación del espectáculo respondan a situaciones relacionadas con la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional.

En este orden, la SIC en su rol de Autoridad Nacional de Protección al Consumidor procederá a establecer los parámetros necesarios para determinar la normatividad aplicable a las reclamaciones presentadas por los consumidores para hacer efectiva la garantía en los casos de cancelación o modificación de los espectáculos públicos de las artes escénicas contemplados en el artículo 5 del Decreto 818 de 2020.

En virtud de lo expuesto, esta autoridad se permite instruir en el siguiente sentido:

### 3. INSTRUCTIVO

**PRIMERO:** Las reclamaciones de efectividad de la garantía que reciban las personas naturales o jurídicas por la cancelación o modificación de los espectáculos públicos de las artes escénicas, que tengan como causa directa el cumplimiento de las medidas adoptadas para contener el contagio del COVID-19, se tramitarán de acuerdo al plazo previsto en el artículo 5 del Decreto Legislativo No. 818 de 2020, es decir que la devolución o reembolso se podrá efectuar durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19 y hasta por un año más.

**SEGUNDO:** Las reclamaciones de efectividad de la garantía que reciban las personas naturales o jurídicas por la cancelación o modificación de los espectáculos públicos de las artes escénicas, por cualquier causa distinta a la enunciada en el numeral anterior, se tramitarán de





acuerdo a las normas generales de protección al consumidor vigentes, en particular la Ley 1480 de 2011, el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, y la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

**TERCERO:** La Superintendencia de Industria y Comercio tiene la facultad de ordenar cualquier tipo de medida con el propósito de evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores en caso de suspensión, cancelación o reprogramación de eventos públicos de las artes escénicas.

**CUARTO:** En caso de suspensión, cancelación o reprogramación de eventos públicos de las artes escénicas, los consumidores que busquen la protección de su interés particular podrán interponer las demandas de efectividad de la garantía ante la Superintendencia de Industria y Comercio en los términos de la normatividad vigente.

**QUINTO:** Las personas naturales o jurídicas dedicadas a la organización o promoción de espectáculos públicos de las artes escénicas deberán suministrar información oportuna, clara, veraz, suficiente, verificable, comprensible, precisa e idónea a los consumidores sobre la suspensión, cancelación o reprogramación de espectáculos públicos de las artes escénicas.

#### 4. PUBLICACIÓN

La presente Circular Externa se publicará en el Diario Oficial y en la página web de la SIC, para efectos informativos de los particulares.



**ANDRÉS BARRETO GONZÁLEZ**  
SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO

