



## La SIC del Cambio formula pliego de cargos a TuBoleta por presuntas fallas en el deber de información, las cláusulas abusivas y las reglas del comercio electrónico

**Bogotá D.C., 4 de junio de 2026.** Siendo consciente del crecimiento que ha tenido el sector cultural como motor del cambio y elemento fundamental de la economía del conocimiento, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), a través de su Dirección de Investigación de Protección al Consumidor (R. 38063 de 2026), abrió una investigación formal contra la empresa **Ticket Fast S.A.S.**, operadora de la plataforma Tuboleta.com.

Esta decisión se tomó tras analizar y agrupar nueve expedientes acumulados que incluyó quejas ciudadanas relacionadas con problemas en la venta de boletería para partidos de fútbol, conciertos y espectáculos públicos. Tras las evaluaciones iniciales, la entidad identificó cinco presuntas infracciones a los derechos de los consumidores:

1. **Incumplimientos al deber de información.** La plataforma habría omitido datos obligatorios para el consumidor (como el municipio del evento, los datos del promotor, los horarios de los eventos y los canales de venta autorizados) en los conciertos de "Todos Juntos", "Luis Alberto Posada", "Myriam Hernández", "Danny Marín y sus amigos" y "La vida de un ícono con Juan Gabriel".
2. **Falta de notificación a la autoridad sobre mecanismos de devolución en la cancelación o modificación de eventos.** Ante la cancelación o cambio de fechas de varios conciertos (Luis Alberto Posada, Myriam Hernández, Danny Marín y sus amigos), la empresa presuntamente no avisó a la SIC, dentro de los tres días hábiles siguientes, cuál sería el procedimiento para la devolución del dinero, el abono o el recambio de las boletas a los afectados.
3. **Uso de cláusulas abusivas en T&C del comercio electrónico.** Se detectaron dos condiciones en estos canales que estarían prohibidas: (i) Una cláusula donde TuBoleta se eximía ante problemas de horarios, realización del evento o logística, trasladando toda la responsabilidad al promotor; ii) Otra donde advertían que el seguro o servicio de "Asistencia TuBoleta" no era reembolsable si el evento se cancelaba, situación que resulta reprochable porque en esa situación el servicio no es útil para el consumidor.
4. **Incumplimiento en reglas de comercio electrónico.** La empresa habría fallado en garantizar los derechos básicos en este tipo de operaciones, específicamente en lo relacionado con el derecho de retracto (arrepentirse de la compra) y la facilidad para presentar quejas y reclamos (PQRS).
5. **Ignorar las órdenes de la autoridad.** La investigada presuntamente no respondió en la forma y términos establecidos las órdenes emitidas por la





## Superintendencia de Industria y Comercio



Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor relacionadas con el partido Boyacá Chicó vs Millonarios y con el festival "Brilla 4 Elementos".

Con estas actuaciones, la SIC del Cambio reafirma su compromiso con la protección efectiva de los derechos de los consumidores en el sector de espectáculos públicos, así como con la vigilancia permanente de las actividades relacionadas con la comercialización de boletería y la realización de eventos masivos.

Lo anterior resulta relevante en el contexto de la economía colombiana, en la cual, según cifras del DANE, las actividades artísticas y de entretenimiento crecieron 9,9% en el 2025 y se consolidan como el principal motor del PIB.

Este pliego de cargos determina el inicio de la investigación, por lo que Ticket Fast S.A.S. tendrá el derecho de defenderse, presentar sus argumentos y aportar las pruebas que considere necesarias.

