

6102 NOV 5 1

Bogotá D.C.  
3100

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 19-230624- -00002-000  
DEP: 3100 DIRINVESTPROTEC  
TRA: 187 PROTECONSU  
ACT: 456 SOLICITINFOR

FECHA: 2019-10-30 21:15:00  
EVE: 328 DENUNCIAS  
FOLIOS: 1

**CORREO CERTIFICADO**

Señor (a) (es)  
**PROCINAL BOGOTA LIMITADA**  
AV 15 NO. 119 43 OF 601  
BOGOTA D.C.

**Asunto:** Radicación: 19-230624- -00002-000  
Trámite: 187 PROTECCION DEL CONSUMIDOR  
Evento: 328 DENUNCIAS  
Actuación: 456 SOLICITUD DE INFORMACI  
Folios: 1

Respetado (a) (s) señor (a) (es)

Para efectos de dar trámite a una averiguación preliminar y de conformidad con las facultades asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio por el Decreto 4886 de 2011 y la Ley 1480 de 2011, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le ordena lo siguiente:

1. Indicar cuál es el procedimiento para la compra de boletería a través de la página web [www.procinal.com.co](http://www.procinal.com.co) (en adelante la página web).
2. Informar cuáles son los términos y condiciones establecidos para compra de boletas realizada a través de la página web e indicar la información suministrada a los consumidores sobre el particular.
3. Especificar si la plataforma ha presentado fallas en su funcionamiento relacionadas con la compra de boletas y/o asignación de asiento para las diferentes funciones, en caso afirmativo responder: a) cuál es la información que se suministra sobre el particular a los consumidores y a través de qué medios se realiza; b) cuáles son las soluciones ofrecidas a los mismos (aportar pruebas que sustenten sus afirmaciones).
4. Explicar cuál es el procedimiento establecido para que los consumidores puedan ejercer el derecho de retracto e indicar la información suministrada a los mismos sobre el particular.
5. Allegar copia de diez (10) solicitudes de retracto presentadas en los últimos tres (3) meses y su correspondiente respuesta.

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación: Radicación: 19-230624- -00002-000 - 2019-10-30 21:15:00

6. Especificar cuál es el procedimiento establecido para que los consumidores puedan solicitar la reversión del pago e indicar la información suministrada a los mismos sobre el particular.
7. Allegar copia de diez (10) solicitudes de reversión del pago presentadas en los últimos tres (3) meses y su correspondiente respuesta.
8. Indicar cuáles son las políticas de renuncia, cancelación, cambio y devolución establecidas para compras realizadas a través de su página web.
9. Aportar la relación de peticiones, quejas y reclamos -PQR's- presentadas durante el último año, con relación a fallas de la plataforma para asignación de asientos y/o compra de boletería a través de la página web, en las que se indique, como mínimo, la siguiente información: a) fecha de presentación, b) nombre del peticionario, c) motivo de la queja y, d) trámite dado a la misma.

Finalmente, esta Dirección le advierte que de no suministrar a más tardar el día 2019-11-20, respuesta clara, completa, precisa y en español a cada uno de los literales de la presente orden, se impondrán las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011 y el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011.

Al contestar, favor indicar el número de radicado señalado en el asunto.

Atentamente,



**PAOLA ANDREA PÉREZ BANGUERA**  
DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Elaboró: YJ  
Revisó: PAOLA ANDREA PEREZ BANGUERA  
Aprobó: PAOLA ANDREA PEREZ BANGUERA

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación: Radicación: 19-230624- -00002-000 - 2019-10-30 21:15:00

