Señora

**Paola Andrea Pérez Banguera**

Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor

Superintendencia de Industria y Comercio

E.S.D.

Estimada directora,

\*\*\*\*, identificado como aparece al pie de mi firma, en ejercicio de mis derechos constitucionales y legales, en especial aquellos contenidos en el artículo 78 de la Constitución y los artículos 3, 6, 18, 23, 29, 49 y 58 de la ley 1480 de 2011, presentó la siguiente **acción de protección al consumidor** con base en los siguientes hechos y consideraciones.

**I. Hechos**

1. Adquirí un “abono” con la sociedad Azul y Blanco Millonarios FC S.A. (en adelante Millonarios FC) a través de la plataforma electrónica TU BOLETA, operada por la empresa Ticket Fast S.A.S. Dicho abono me otorga varios beneficios y derechos como consumidor, entre los que resalto los siguientes: (i) compra anticipada y total de las entradas correspondientes a los partidos de Millonarios FC como local durante la fase regular del torneo de la liga profesional del fútbol colombiano 2022-2; y (ii) reserva y descuentos en entradas para las fases finales, tanto del torneo de la liga profesional como de la Copa Colombia.

2. El día 5 de septiembre del presente año, en las redes sociales de Millonarios FC, la sociedad Azul y Blanco anunció que como “abonado” de la mencionada entidad se me reconocía un derecho preferente para adquirir una boleta para el partido Millonarios vs. Independiente Medellín que se realizó el 7 de septiembre en la ciudad de Bogotá. Para la compra, Millonarios FC reconoció los siguientes dos beneficios: (i) un descuento del 30% sobre el valor total de la entrada; y (ii) la reserva del puesto original asociada a mi “abono”. Como se puede ver en el mismo anexo, en los términos y condiciones publicadas en los canales oficiales de Millonarios FC, se anunció que la boleta debía ser adquirida a través de la plataforma de TU BOLETA. En el anexo 1 se adjunta las imágenes de la cuenta oficial de Twitter de Millonarios FC donde se publicita lo enunciado.

3. Sin embargo, durante los días habilitados para la compra de la boleta, la plataforma habilitada por Millonarios FC y TU BOLETA no me permitió adquirir la boleta con el descuento anunciado ni respetando la reserva asociada a mi “abono”.

4. Ninguna de las líneas de atención habilitados por Millonarios FC o TU BOLETA atendieron mi reclamo por lo que no pude adquirir el producto referenciado en los términos, fechas y condiciones anunciadas.

5. Considero que tanto Millonarios FC y TU BOLETA incurrieron en graves omisiones y acciones que vulneraron mis derechos legales y constitucionales como consumidor. En particular, aquellos reconocidos en el artículo 3 del Estatuto del Consumidor referidos a mis derechos a recibir productos de calidad, a recibir protección contra la publicidad engañosa, a la reclamación, a la protección contractual y a la igualdad.

**II. Pretensión**

Con base en los anteriores hechos y anexo relacionados, solicito de manera respetuosa que, en los términos del artículo 58 de la ley 1480 de 2011 y demás normas aplicables, la dirección que usted dirige inicie un proceso de investigación contra Millonarios FC y TU BOLETA con el fin de determinar la responsabilidad individual y empresarial por las omisiones descritas en los hechos y determine, dentro de sus facultades legales, la sanción correspondiente por la violación de mis derechos como consumidor.

**III. Notificaciones**

El suscrito puede ser notificado en el siguiente correo: \*\*\*\*

La Sociedad Azul y Blanco Millonarios FC S.A. podrá ser notificada en el correo electrónico [juridico@millonarios.com.co](mailto:juridico@millonarios.com.co). La empresa TICKET FAST S.A.S., operadora de la plataforma electrónica TU BOLETA, podrá ser notificada en la Calle 99 #10-10, Oficina 701, en la ciudad de Bogotá.

Sin otro particular,

\*\*\*\*

CC: \*\*\*\*

**Anexo 1: publicidad de la oferta hecha en la cuenta oficial de Twitter de Millonarios FC.**

