REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 25/01/2022

Sentencia número 763

ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR No. 21-61252
DEMANDANTE: DANIEL FELIPE GALLÓN ISASI
DEMANDADO: ESPECTÁCULOS Y EVENTOS DE COLOMBIA S.A.S.

Estando el expediente al Despacho a causa de encontrarse vencido el término de traslado de la demanda, procede la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales a proferir sentencia escrita, teniendo en cuenta que en el presente asunto se cumplen todos los presupuestos contenidos en el inciso 2º del parágrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

1.1. Que la parte actora compró a la sociedad demandada 3 entradas para el partido Pereira Vs. Santafe, que se realizaría en la ciudad de Pereira el 15 de marzo de 2020, por la suma de $20.000 cada una.

1.2. Que con ocasión a la prohibición del gobierno nacional de realizar eventos masivos desde el 12 de marzo de 2020, no pudo llevarse a cabo el evento.

1.3. Que con ocasión a lo anterior, ha solicitado a la sociedad demandada la devolución del dinero pagado, sin obtener respuesta alguna.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido, la parte activa solicita que con la presente acción de protección al consumidor, se declare que la demandada vulneró sus derechos como consumidor; y en consecuencia, se ordene a dicho extremo procesal a título de efectividad de la garantía, reintegrar el valor pagado por las boletas objeto de Litis, es decir, la suma de $60.000.

3. Trámite de la acción

El día 18 de febrero de 2021, mediante Auto No. 18.797, esta Delegatura admitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por la parte demandante, en ejercicio de las facultades Jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011, providencia que fue notificada debidamente al extremo demandado a su dirección de correo electrónico judicial registrada en el RUES, que para estos efectos, fue al email contador@colboletos.com (21-61252-00004 del expediente), con el fin de que ejercieran su derecho de defensa.

Dentro del término otorgado para contestar la demanda, la demandada guardo silencio.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte accionante dentro de su demanda, aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo número 20-307233-00000 del expediente, anexados a la demanda.

A estos se les concederá el valor probatorio que corresponda bajo las previsiones de los artículos 244, 245, 246 y 262 del Código General del Proceso.

- **Pruebas allegadas por la parte demandada:**

La parte demandada no aportó ni solicitó prueba alguna, toda vez que dentro del término concedido para dar contestación a la demanda guardó silencio.

II. CONSIDERACIONES

Habiéndose agotado las etapas procesales de rigor y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta que el parágrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, en los siguientes términos:

> *"Parágrafo tercero. Los procesos que versen sobre **violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales**, con excepción de las acciones populares y de grupo, se tramitarán por el proceso verbal o por el verbal sumario, según la cuantía, cualquiera que sea la autoridad jurisdiccional que conozca de ellos.*
>
> *Cuando se trate de procesos **verbales sumarios, el juez podrá dictar sentencia escrita vencido el término de traslado de la demanda** y sin necesidad de convocar a la audiencia de que trata el artículo 392, si las pruebas aportadas con la demanda y su contestación fueren suficientes para resolver de fondo el litigio y no hubiese más pruebas por decretar y practicar.".* (Negrillas fuera de texto)."

Con fundamento en lo preceptuado por la norma citada en precedencia, considera el Despacho que en el caso objeto de análisis no resulta necesario decretar pruebas adicionales, habida cuenta que con los elementos de juicio existentes es suficiente para resolver la controversia planteada.

Atendiendo a lo dispuesto en los artículos 5, 7, 8, 10, 11 y 18 de la Ley 1480 de 2011, en virtud de la obligación de garantía[1], los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos[2] que comercialicen en el mercado. En este mismo sentido encontramos el artículo 2.2.2.32.6.1. del Decreto Único Reglamentario del Sector comercio, Industria y Turismo, según el cual son responsables de atender la solicitud de efectividad de la garantía tanto productores como proveedores.

En el marco de la obligación de garantía, los consumidores tienen derecho a obtener la reparación totalmente gratuita del bien cuando se presente una falla y, en caso de repetirse, o que el bien no admita reparación, podrá obtener a su elección una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o el cambio del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas[3]. Dicha garantía legal también comprende el hecho de falta de entrega material del producto adquirido.

---

[1] El artículo 5, numeral 5 de la Ley 1480 de 2011 define garantía como la *"Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto."*

[2] El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como *"Producto: Todo bien o servicio."*

[3] Ley 1480 de 2011, artículo 11.

En el caso de la prestación de servicios, cuando exista incumplimiento por parte del proveedor, el consumidor tiene el derecho a exigir que se preste el servicio en las condiciones originalmente pactadas o la devolución del precio pagado.

Siguiendo lo expuesto, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio comprende también su entrega o la realización oportuna del servicio para el cual se contrató. Es decir, la garantía consiste en la posibilidad real de disfrutar de un bien o un servicio, y satisfacer las necesidades que se tenían cuando éste se adquirió. En consecuencia, la garantía inicia desde el momento mismo en que se realiza el contrato, y radica en la posibilidad de poder obligar al vendedor o al prestador del servicio a que entregue el bien o que realice el trabajo para el cual fue contratado. Así, se estaría acorde con la definición de idoneidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

> *"…Idoneidad de un bien o servicio: Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado…".*

Por lo anterior, es importante recalcar que la efectividad de la garantía no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también al cumplimiento de los términos y condiciones pactados desde el momento mismo en que se realizó el contrato, dentro de los cuales naturalmente se encuentra la oportunidad en la entrega del bien o en la prestación del servicio, pues la no entrega o prestación (aún la simple dilación), constituye una vulneración a los intereses legítimos de los consumidores en la medida en que no ven colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales se efectuó la compra.

1. Presupuestos de la obligación de garantía del servicio

La obligación de garantía, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor[4] adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor. Dicho bien debe presentar uno o varios defectos o fallas de calidad, idoneidad o seguridad durante el término de garantía para que surja la obligación de responder por parte del productor o proveedor.

En este orden ideas, a continuación, se verificarán los presupuestos antes mencionados para el caso objeto del presente proceso.

2. La garantía en el caso concreto

- Relación de consumo

Dentro del asunto *sub-examine*, tanto la relación de consumo como el cumplimiento de la reclamación directa como requisito de procedibilidad (artículo 58, numeral 5°, literal A de la ley 1480 del 2011) se encuentran debidamente demostrados, con ocasión a las pruebas que obran en el expediente y a lo manifestado por la parte actora. Por ende, es claro para el Despacho que, la parte demandante adquirió con el extremo pasivo, tres entradas para el partido Pereira – Santa fe que se realizaría en Pereira el 15 de marzo de 2020, por las cuales pago la suma total de $60.000.

La anterior circunstancia fáctica acredita la calidad de *"consumidor"* final de la parte demandante y la consecuente legitimación en la causa por activa para obrar en este proceso, teniendo en cuenta que realizó la compra del producto referenciado originario de la reclamación judicial como destinatario final del mismo para su uso y disfrute en pro de la satisfacción de una necesidad personal o privada (cumpliendo así con los requisitos establecidos en el numeral 3° artículo 5° de la ley 1480 del 2011).

- Omisión en la prestación del servicio

[4]Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

Dispone el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011 que *"…para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad, bastará con demostrar el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad…"*.

Este punto es importante señalar que el Estatuto de Protección al Consumidor consagró la responsabilidad que tienen los productores, expendedores o proveedores en Colombia frente a los mismos consumidores. Ello implica entonces que deben garantizar que los bienes y servicios que ofrecen a los usuarios sean de calidad e idoneidad, y que los mismos resulten seguros, salvo circunstancias eximentes de responsabilidad que en principio lo libren de la obligación de indemnizar por los perjuicios eventualmente causados en virtud del incumplimiento de estas condiciones del producto o servicio que suministren. En ese sentido, se recalca que es el productor, proveedor o expendedor el que tenga la carga probatoria de demostrar que el defecto se generó por alguna de las causales de responsabilidad establecidas taxativamente por la ley.

Descendiendo al caso en particular, la parte demandante narró y logró probar en la demanda que el partido Pereira – Santa fe que se realizaría en Pereira el 20 de marzo de 2020, no se pudo realizar en razón a la pandemia generada por el Coronavirus COVID-19. En consideración a ello, la actora solicitó a la demandada, el reintegro del valor pagado por las entradas al evento.

En ese contexto, no cabe duda respecto a la falta de prestación del servicio contratado; situación que desde el punto de vista objetivo y conforme a lo establecido en el artículo 11 numeral 3° de la ley 1480 del 2011, derivó en una vulneración de los derechos del consumidor frente a la efectividad del servicio de entretenimiento convenido, toda vez que el usuario no vio satisfechas las necesidades por las cuales adquirió las boletas.

Sobre este aspecto, es importante señalar que el incumplimiento sobreviniente en la prestación del servicio o la insatisfacción a la necesidad del usuario no obedece a causas imputables a la demandada, pero tampoco al consumidor, pues la pandemia por el Covid-19 afectó varios servicios, entre ellos, el que acá se describe. Por ello, las medidas que se adoptan en el presente fallo no serán otras que garantizar la protección de los derechos de los usuarios y considerar la situación que afrontan las empresas demandadas.

Siguiendo este hilo discursivo, es importante indicar que la relación consumo es una relación de carácter contractual por lo que las partes deben de dar estricto cumplimiento a las obligaciones adquiridas por virtud de este acuerdo de voluntades. Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, de conformidad con lo establecido el artículo 1602 del Código Civil, por lo que el incumplimiento del demandado en cara a las obligaciones adquiridas con el accionante, le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor, independientemente que la causa que generó el incumplimiento obedezca a circunstancias ajenas a su voluntad.

Adicionalmente, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también el cumplimiento de los términos y condiciones pactados desde el momento mismo en que se realizó el contrato, ***dentro de los cuales naturalmente se encuentra*** la oportunidad en la entrega del bien o en la ***prestación del servicio***; pues como ya se expuso en párrafos anteriores, la no entrega o prestación (aún la simple dilación), constituye una vulneración a los intereses legítimos de los consumidores en la medida en que no ven colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales se efectuó la compra.

Ahora, es del caso dar aplicación a lo dispuesto en el Decreto legislativo 818 de 2020, que si bien fue emitido el 4 de junio de 2020, lo cierto es que su artículo 5 señala que:

> *"En los casos en que los productores de espectáculos públicos de las artes escénicas de que trata la Ley 1493 de 2011, con inscripción activa y vigente en el Portal Único de espectáculos Públicos - PULEP, y los operadores de boletería con autorización vigente otorgada por el Ministerio de Cultura, reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras situaciones relacionadas con el reembolso o la devolución por la venta de boletería y entrega de derechos de asistencia a* ***espectáculos públicos de las artes escénicas que iban a ser realizados desde el 12 de marzo de 2020****, fecha en la que inició la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 en todo el territorio nacional según la declaratoria del Ministerio de Salud*

y Protección Social, podrán realizar la devolución o el reembolso de los derechos de asistencia a los espectáculos efectivamente cancelados, aplazados o reprogramados, 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" (Negrillos fuera del texto)

Y como quiera que el evento objeto de Litis, tenía como fecha de realización el 20 de marzo de 2020, nos encontramos dentro de la cobertura de la norma citada, que señala que, tras la solicitud de reembolso por parte del consumidor, el productor u operador de boletería realizará la devolución del dinero o el reembolso de los derechos de asistencia a espectáculos, y como quiera que en el presente caso el consumidor está solicitando la devolución del dinero y no se tiene certeza de cuando se volverán a realizar este tipo de eventos, debido a la extensión de la emergencia sanitaria; una vez analizada la totalidad de las circunstancias bajo el *principio pro consumitore*, siendo el consumidor la parte débil de la relación negocial, lo procedente será ordenar el reembolso del dinero pagado.

Aun cuando la pasiva ha intentado reprogramar el evento, lo cierto es que el consumidor no puede estar bajo una suerte de indefinición respecto del servicio contratado, nótese que está sin conocer posibles fechas u opciones para disfrutar del evento, ni tampoco se le ha informado novedades al respecto o que suerte seguirá el dinero cancelado.

En mérito de lo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio, en ejercicio de las facultades jurisdiccionales conferidas por la Ley 1480 de 2011 y el artículo 24 del Código General del Proceso, administrando justicia en nombre de la República de Colombia,

RESUELVE

PRIMERO: Declarar que la sociedad ESPECTACULOS Y EVENTOS DE COLOMBIA S.A.S., identificada con Nit. No. 900.490.133-7, vulnero los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta sentencia.

SEGUNDO: Ordenar a ESPECTACULOS Y EVENTOS DE COLOMBIA S.A.S., identificada con Nit. No. 900.490.133-7, que a título de efectividad de la garantía, a favor de DANIEL FELIPE GALLÓN ISASI, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.014.184.231, dentro del término de la emergencia sanitaria y hasta por un año más, devuelva el 100% del dinero pagado por las entradas al partido Pereira – Santa fe que se realizaría en Pereira el 15 de marzo de 2020, por las cuales pago la suma total de $60.000.

La suma referida deberá indexarse con base en el I.P.C. para la fecha en que se verifique el pago, empleando para el efecto la siguiente fórmula: Vp = Vh x (I.P.C. actual / I.P.C. inicial) en donde Vp corresponde al valor a averiguar y Vh al monto cuya devolución se ordena.

TERCERO: Se ordena a la parte demandante que, dentro del término improrrogable de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en la Sentencia, informe a este Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la orden señalada en esta providencia, lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite jurisdiccional de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, so pena de declarar el archivo de la actuación en sede de verificación del cumplimiento, con sustento en el desistimiento tácito contemplado en el numeral 1° del artículo 317 del Código General del Proceso.

CUARTO: El retraso en el cumplimiento de la orden causará una multa a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, por el equivalente a una séptima parte del valor del salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo, de conformidad con lo dispuesto literal a) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

QUINTO: En caso de persistir el incumplimiento de la orden que se imparte la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá decretar el cierre temporal del establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 57 de la Ley 1480 de 2011.

SEXTO: Sin perjuicio del trámite de la imposición de alguna de las sanciones previstas en los numerales que anteceden, téngase en cuenta que la sentencia presta mérito ejecutivo y ante el incumplimiento de la orden impartida por parte de la demandada, el consumidor podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

SÉPTIMO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE,

Firmado digitalmente por: ADRIANA MARCELA SANCHEZ CASALLAS
Fecha: 2022.01.25 07:56:02 COT
Razón: Delegatura Asuntos Jurisdiccionales
Ubicación: Bogotá, Colombia

ADRIANA MARCELA SÀNCHEZ CASALLAS[5]

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales

De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.

No. 012

De fecha: 26/01/2022

FIRMA AUTORIZADA

[5] *Abogado. Profesional Universitario adscrito al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado para el ejercicio de funciones jurisdiccionales, mediante Resolución 14371 del 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del parágrafo 1º del artículo 24 del CGP.*