



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

BOGOTÁ D.C. 2025-03-05

Sentencia 2774

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 23-259395

Demandante: Julián Mauricio Potes Serna

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, lo que permite proferir el fallo en forma escrita.

Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

ANTECEDENTES

La parte demandante narró a título de hechos que adquirió a instancias de la parte demandada un palco para el día 11 de abril, evento que se llevaría a cabo el 14 de abril. Pero el día 12 de abril, la pasiva canceló el evento, fecha desde la cual está solicitando el reintegro del dinero pero no recibe respuesta pese a las múltiples reclamaciones formuladas.

Que no se reintegró el dinero ni llevó a cabo el evento.

Que el precio pagado por el servicio fue la suma de \$2.355.000.

Inconformidades que se presentaron el 14 de abril de 2023.

Con apoyo en los hechos aducidos, la parte actora solicitó a título de efectividad de la garantía:

“1 Que se declare que como consecuencia del servicio contratado con el demandado, el bien entregado sufrió los daños relacionados en los hechos de la demanda

2 Que como consecuencia de la anterior declaración, el demandado proceda al pago de la siguiente indemnización: 2355000”

Trámite de la acción

El día 6 de febrero de 2024 mediante Auto No. 12678, esta Dependencia admitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por la parte demandante, en ejercicio de las facultades jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011.

La anterior providencia fue notificada debidamente al extremo demandado a la dirección electrónica judicial registrada en el Certificado de Existencia y Representación Legal, RUES, esto es, al correo electrónico:

contador@colboletos.com, el 27 de febrero de 2024, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa. Hecho verificable en el consecutivo 4 del expediente.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente la parte demandada guardó silencio, tal y como consta en la constancia secretarial obrante en el consecutivo No. 5 del plenario.

Pruebas

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

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo el consecutivo No. 23-259395- -00000 del sumario.

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.

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 párrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso¹. Esta norma prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, una vez vencido el término del traslado de la demanda, siempre que el material probatorio obrante en el expediente resulte suficiente para fallar y no hubiese más pruebas por decretar o practicar, condiciones que este Despacho encuentra reunidas.

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.

El artículo 56 del Estatuto del Consumidor (en adelante E.C.) señala algunas acciones jurisdiccionales de protección al consumidor; se resalta que la competencia de esta Entidad, y en particular sobre la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, recae sobre asuntos contenciosos relacionados con el numeral 3° del artículo en mención, estos son:

¹ "Párrafo 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)."

- Asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios.
- Asuntos contenciosos originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios.
- Asuntos contenciosos orientados a lograr que se haga efectiva una garantía.
- Asuntos contenciosos encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien.
- Asuntos contenciosos encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes por información o publicidad engañosa.

Conforme lo explicado, es necesario que la controversia que se desate ante esta Delegatura se enmarque en los asuntos aludidos para dar efectividad a los derechos sustanciales de los consumidores.

Definido el escenario normativo, conviene mencionar que el caso que se plantea por la parte demandante a este Despacho, involucra un tema contemplado por la Ley 1480 de 2011, concretamente la efectividad de la garantía en materia de prestación de servicios. En ese orden de ideas el Despacho efectuará el respectivo análisis a efectos de determinar si viable acoger las pretensiones requeridas en la demanda.

Sobre la garantía legal

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 garantía², los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos³ 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 para 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.

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.⁴

Claro lo anterior, con el fin de determinar si están llamadas a prosperar las pretensiones formuladas en este caso, se procederán a analizar los siguientes puntos: **1)** existencia de la relación de consumo, **2)** si efectivamente hubo una infracción a los derechos de los consumidores y, finalmente, **3)** la responsabilidad del productor y/o proveedor.

²El 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.”

³ El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como “Producto: Todo bien o servicio.”

⁴ Numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011

La obligación de garantía, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor 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.

Definidos los parámetros sustanciales aplicables al caso sub examine procede este Despacho a realizar el análisis respectivo en cuanto a los presupuestos en mención.

Es preciso señalar que en materia de derecho del consumidor la legitimación o interés para actuar está determinada por la existencia de una **relación de consumo**, la cual, si bien no tiene una definición legal, se ha entendido en la jurisprudencia como *“una particular categoría que surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere con el fin de consumirlos”*, de forma que, es posible afirmar que la relación de consumo es aquel vínculo jurídico que se establece entre un proveedor y/o productor y el consumidor o usuario.

En este sentido, la Ley 1480 de 2011 define en su artículo 5 al consumidor o usuario como *“toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica.”* Es oportuno señalar que por producto debe entenderse cualquier bien o servicio, tal como lo prevé el numeral 8 del artículo 5 de nuestro Estatuto del Consumidor.

Así mismo, la norma citada establece que el proveedor es aquella persona *“quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.”*

Precisado lo anterior, considera el Despacho que la legitimación se encuentra acreditada en el pretense asunto, en tanto se demostró la relación de consumo existente entre las partes, conclusión que emana de las documentales acervo probatorio obrante en la página 3 del consecutivo No. 0 del expediente. Esto es, la Confirmación de compra - Localizador: RQ3N04H.

En este punto de la actuación, el Despacho tiene acreditado que: sí hay relación de consumo; que los extremos procesales ostentan legitimación en la causa. Lo anterior cobra mayor fuerza, si se tiene en cuenta que la parte demandada no contestó la demanda, por lo que atendiendo los lineamientos de la ley procesal vigente, se tiene por cierto el hecho antes descrito, lo que da cuenta de esta manera de la satisfacción del presupuesto de las legitimaciones.

En cuanto a la ocurrencia del presupuesto de la **reclamación previa en sede empresa**, se observa su debido cumplimiento conforme al acervo probatorio obrante en el escrito de la demanda (consecutivo No. 0, página 2).

Documentales que dan cuenta del cumplimiento del requisito de procedibilidad contemplado en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011. En conclusión, vale la pena precisar que la reclamación previa y la acción jurisdiccional se dieron dentro de la oportunidad prevista en el numeral 3 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

A efectos de analizar la vulneración de los derechos discutidos, se precisa que la presente acción de protección al consumidor surgió de la inconformidad del usuario respecto de la cancelación del evento. En consecuencia, este Despacho analizará los aspectos que comprenden la garantía legal y si la ley habilita a la parte demandada a retener suma de dinero.

En el caso en particular, se precisa que la prestación de los servicios se encuentra consagrada en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, el cual consagró:

“ARTÍCULO 11. ASPECTOS INCLUIDOS EN LA GARANTÍA LEGAL. *Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones: (...) 3. En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado.”*

Como se indicó de manera previa, la Ley 1480 de 2011 habilitó a los consumidores y usuarios para requerir el reintegro del precio pagado o la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado. En el caso objeto de estudio el consumidor en su derecho de elección optó por la devolución del dinero pagado por el evento cancelado objeto de Litis, circunstancia que encaja en los supuestos establecidos en la norma en cita.

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...”

En consecuencia, 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 o 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.

Siguiendo este hilo discursivo, es importante indicar que debido a que la relación consumo se instrumentó en un contrato, 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 de cara a las obligaciones adquiridas con el demandante le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor, independientemente que la causa que genere el incumplimiento obedezca a circunstancias ajenas a su voluntad.

En el caso concreto, es claro que el extremo actor realizó el pago por valor de \$2.355.000 para asistir al evento. Sin embargo, la demandada canceló el evento, situación que impidió que la parte actora asistiera.

Bajo ese contexto, no cabe duda que el usuario no vio satisfechas las necesidades por las cuales adquirió el servicio a instancias de la pasiva, situación que derivó en una vulneración de los derechos del consumidor. Máxime cuando se evidencia que el extremo actor solicitó de manera reiterada a la demandada el reintegro del dinero sin que se emitiera una respuesta satisfactoria al respecto.

En consideración a lo expuesto, es evidente que no le quedaba otro camino al extremo demandado que reintegrar el valor pagado por el extremo actor por los servicios contratados ante la falta de prestación de lo adquirido, teniendo en cuenta ello, el Despacho acogerá las pretensiones tendientes al reintegro del valor pagado.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que conforme lo dispuesto en el artículo 97 C.G.P., la no contestación de la demanda, como ocurrió en el presente caso, hará presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión de la demanda, que para el presente caso son: i) que el demandante pagó a instancias de la pasiva, la suma de \$2.355.000, para asistir a un concierto: "TITANES CALI 2023 – YEISON JIMÉNEZ VS JESSI URIBE"; ii) que el evento fue cancelado y iii) la omisión de la pasiva de hacer efectiva la garantía, mediante el reintegro del dinero.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes al presente proceso y teniendo en cuenta que el extremo demandado al no contestar la demanda no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad, a la luz de lo dispuesto en el artículo 16 del Estatuto del Consumidor, el Despacho ordenará al demandado que a título de efectividad de la garantía, reintegre la suma de \$2.355.000 pagados por el palco objeto de Litis, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

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 **Espectáculos y Eventos de Colombia S.A.S.**, identificada con NIT 900.490.133-7, vulneró el derecho a la efectividad de la garantía de la parte demandante, de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad **Espectáculos y Eventos de Colombia S.A.S.**, identificada con NIT 900.490.133-7, que, a título de efectividad de la garantía, a favor del señor **Julián Mauricio Potes Serna**, identificado con cédula de ciudadanía No. 14.699.427, dentro de los quince (15) días siguientes a la ejecutoria de esta providencia, reembolse la suma de \$2.355.000 pagados por el palco objeto de Litis.

La suma cuya devolución se ordena 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: $V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual} / I.P.C. \text{ inicial})$ en donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena.

TERCERO: Se **ordena** a la parte demandante que, dentro del improrrogable término de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en esta Sentencia, informe al Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la orden emitida. Lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, so pena de ordenar el archivo inmediato de esta actuación. En todo caso, tenga en cuenta que, transcurrido el término aquí previsto, la parte demandante tendrá la posibilidad de acudir a la jurisdicción ordinaria, especialidad civil, para ejecutar la orden contenida en esta sentencia, de conformidad con las reglas del proceso ejecutivo.

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 58 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: No habrá lugar a costas, por no encontrarse causadas.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

SILVIA CRISTINA HOYOS GÓMEZ



**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. 039

De fecha: 06 de Marzo de 2025