



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

Bogotá, D.C.,

01 NOV 2017

Sentencia número

000 10 935

Acción de Protección al Consumidor N° 17-51401**Demandante: JOSÉ GREGORIO FERNÁNDEZ LASCARRO****Demandada: GRUPO TUTICKET.COM COLOMBIA S.A.S.**

Estando el expediente al Despacho a causa de encontrarse vencido el término de traslado de la demanda y, de esa manera, concluida como está la etapa escrita de este proceso verbal sumario, en los términos del artículo 625 del Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), corresponde a partir de ahora dar aplicación íntegra a la referida Ley procesal.

Así las cosas, 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 2° del párrafo 3° del artículo 390 del referido cuerpo normativo. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Que la demandada fungió como promotora de un evento denominado "*Las inolvidables del corazón*", el cual se realizaría el día 19 de julio de 2016, en el salón Jumbo Country Club de Barranquilla.
- 1.2. Que el accionante adquirió cinco boletas VIP, por valor de \$690.000.
- 1.3. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora y de conformidad con la información publicada el evento fue cancelado, el 18 de julio de 2016, pese a lo cual no se realizó la devolución del dinero.
- 1.4. Que desde esa fecha el demandante solicitó por correo electrónico la devolución del dinero y llamó en repetidas ocasiones al *call center* de la demandada sin solución.
- 1.5. Que el demandante el 18 de enero de 2017, presentó el reclamo directo ante la demandada solicitando la devolución del dinero pagado por las boletas.
- 1.6. Que frente a la referida reclamación no se generó respuesta.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que, a título de efectividad de la garantía, se ordene la devolución del dinero pagado por las boletas, se declare que la información fue engañosa, en consecuencia, se le indemnice con \$193.200.

3. Trámite de la acción

El 13 de marzo del 2017, mediante Auto N° 20154, 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, providencia que fue notificada debidamente al extremo demandado (folios 13 a 15), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que mediante aviso de notificación entregado el 8 de mayo de 2017 se entregó notificación a la accionada en la dirección de notificación judicial (folios 13 a 15),

quien se pronunció mediante contestación radicada bajo consecutivo N°17-51401-00008 de 24 de mayo de 2017, a todas luces de manera extemporánea teniendo en cuenta que la fecha máxima para contestar la demanda era el 23 de mayo de 2017, por lo que el Despacho tuvo por no contestada la demanda

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 2 vto. a 4 del expediente.

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.

No obstante, a folio 20 del expediente obra comprobante de pago aportado por la demandada; documental que será tenida en cuenta oficiosamente como prueba, de conformidad con lo previsto en el artículo 170 del C.G. del P.

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 garantía¹, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos y

¹El 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”.

servicios² 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.

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.

1. Presupuestos de la obligación de garantía

La obligación de garantía, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor³ adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor. Dicho producto 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

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada de acuerdo con la manifestación del demandante a folio 1 vto. del expediente, mediante la cual se acredita que la actora adquirió cinco boletas VIP para el evento denominado “*Las inolvidables del corazón*”, el cual iba a realizarse el 19 de julio de 2016, en el salón Jumbo Country Club en la ciudad de Barranquilla, por la suma de \$690.000. Afirmación que se corrobora documentalmente a folios 19 a 20, con la transacción por dicho valor el 12 de julio de 2016 por medio de tarjeta de crédito visa del consumidor a favor de la pasiva, con estado aprobada.

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

³ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

Así mismo, obra a folios 2 vto. a 3 del expediente la reclamación directa elevada ante la demandada con la constancia de envío correspondiente.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es la compradora de las boletas objeto de reclamo judicial.

- Omisión en la prestación del servicio y en la devolución total del recaudo

En primer lugar, se encuentra que el evento denominado "*Las inolvidables del corazón*" - *Barranquilla*, fue cancelado de manera definitiva por el promotor del evento, de conformidad con la información de público conocimiento circulada sobre el particular, de este modo, no cabe duda respecto del incumplimiento en la prestación del servicio contratado, situación que derivó en una vulneración de los derechos del consumidor, siguiendo lo expuesto previamente sobre la satisfacción de las necesidades del comprador para el momento en que adquiere el servicio.

Es del caso 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 2011⁴.

Y fue ante dicho panorama, que el consumidor, habilitado por lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, presentó reclamación directa el 18 de enero de 2017, además de la solicitud que por correo electrónico remitió el 18 de julio de 2016, en la misma fecha en que fue informado de la no realización del evento y de las reiteradas llamadas telefónicas al *call center* de la pasiva (folio 1 vto.), requiriendo la devolución del dinero cancelado por las boletas adquiridas con ocasión a la cancelación del evento, sin que a la fecha de presentación de la demanda haya recibido la devolución del dinero, como efectivo cumplimiento de la garantía.

Así mismo, constituye una segunda vulneración la deducción por "*prestación del servicio de boletería*" en donde se afirma que el mismo no es reembolsable puesto que se entiende como prestado por el hecho de servir como mandatario del empresario, (...). Por lo anterior la demandada aduce que los dineros correspondientes al pago del servicio de boletería no son reembolsables según las políticas por ellos establecidas e informadas a los usuarios al reverso de sus tiquetes, así: "4. *El usuario acepta que el tiquete tiene un costo adicional por el servicio prestado por tuticket.com, el cual es pagado indefectiblemente al momento de compra*" "7. *El usuario acepta que no hay lugar a cambios, reembolsos ni cancelaciones de compra. En caso de cancelación del evento, los gastos derivados del servicio prestado por tuticket.com no son reembolsables (...)*".

Así las cosas, teniendo en cuenta lo anterior, es importante señalarle a la demandada que como se ha mencionado con anterioridad productores y proveedores del servicio son solidariamente responsables por las cancelaciones de los eventos, por tanto, no es posible hacer ningún cobro por concepto de boletería, y por tanto existe la obligación de hacer la devolución al usuario de la totalidad del valor pagado.

Ahora, si bien la demandada argumenta haber procedido con la materialización de lo pretendido mediante la devolución del dinero pagado por las boletas, lo cierto es que el material probatorio aportado para soportar dicha afirmación no es suficiente para tener por cierto el hecho en consideración a que si bien a folio 20 del expediente se observa el documento titulado "Transacciones relacionadas", mediante el cual la pasiva manifiesta

⁴3. *Las demandas para efectividad de garantía, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía y las controversias netamente contractuales, a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato, En los demás casos, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación. En cualquier caso, deberá aportarse prueba de que la reclamación fue efectuada durante la vigencia de la garantía.*"

haber realizado la devolución del dinero, lo cierto es que en el mismo el Despacho advierte que el 15 de mayo de 2017, esto es con posterioridad a la presentación de la demanda que tuvo lugar el 28 de febrero de 2017, la pasiva realizó reversión parcial por valor de \$575.000 al medio de pago del demandante Visa, con código de respuesta aprobada. Por consiguiente, si bien el consumidor recibió el reembolso del dinero, fue parcial, por lo que habrá de ordenarse su efectiva materialización, por la diferencia, es decir, \$115.000.

Por consiguiente, teniendo en cuenta que el extremo demandado 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 declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que, a título de efectividad de la garantía, devuelva la suma de \$115.000 correspondiente a la diferencia entre la totalidad del dinero pagado por la parte demandante \$690.000, por concepto de las cinco boletas VIP adquiridas para el evento denominado "*Las inolvidables del corazón*" - Barranquilla, y la reversión parcial por \$575.000 realizada el 15 de mayo de 2017 (folio 20) por la pasiva a favor del consumidor, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, en caso de no haberlo hecho.

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

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 y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: Declarar que la sociedad GRUPO TUTICKET.COM COLOMBIA S.A.S, identificada con NIT 900.538.254-9, vulneró los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a la sociedad GRUPO TUTICKET.COM COLOMBIA S.A.S, identificada con NIT 900.538.254-9, que, a título de efectividad de la garantía, a favor del señor JOSÉ GREGORIO FERNÁNDEZ LASCARRO, identificado con la cédula de ciudadanía N° 77.165.147, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta providencia, devuelva la suma de \$115.000 correspondiente a la diferencia entre la totalidad del dinero pagado por la parte demandante \$690.000, por concepto de las cinco boletas VIP adquiridas para el evento denominado "*Las inolvidables del corazón*" - Barranquilla, y la reversión parcial por \$575.000 realizada el 15 de mayo de 2017 (folio 20) por la pasiva a favor del consumidor, debidamente indexados, como se indicó en la parte motiva de la presente sentencia.

TERCERO: El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la demandada, dentro de los cinco (5) días siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el artículo precedente.

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 condena en costas por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE


JENNY PATRICIA MÉNDEZ SERRANO⁵



⁵ Profesional especializada adscrita al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Superintendencia Delegada para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada para el ejercicio de funciones jurisdiccionales mediante Resolución 14371 de 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.