



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

Bogotá D.C., 03 ENE 2018

Sentencia número 000 00 115

Acción de Protección al Consumidor No.17-277247

Demandante: JESSICA ALEJANDRA CASTILLA GONZÁLEZ

Demandado: IRMA CONSUELO SÁNCHEZ JIMÉNEZ

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 2º del párrafo 3º 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 que se denominó "Gran Concierto Magnificare" con el artista Alex Campos el cual se llevaría a cabo el 22 de julio de 2017.
- 1.2. Que la accionante adquirió dos boletas para el evento por valor de \$40.000 cada una.
- 1.3. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, tuvo conocimiento de que el artista Alex Campo no se presentaría, información que no le fue comunicada por parte de los organizadores.
- 1.4. Que en ocasión a lo anterior, se comunicó con los organizadores, quienes le informaron que en efecto el artista Alex Campo no se presentaría y que podía solicitar la devolución del dinero.
- 1.5. Que la accionante elevó reclamación directa a instancias del demandado el día 23 de junio de 2017.
- 1.6. Que frente a la referida reclamación la accionada no generó respuesta alguna.

1.7. Pretensiones

El extremo activo solicitó que se declarara que la información o publicidad fue engañosa y por ende se reembolse el dinero pagado por la adquisición de las dos boletas para el evento denominado "Gran Concierto Magnificare".

Por ultimo solicitada el pago de una indemnización y la imposición de una multa.

2. Trámite de la acción

El día 26 de julio de 2017, mediante Auto No. 65174 (fol. 7) 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 (fl. 9 y reverso), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

000 00 1 1 5

SENTENCIA NÚMERO _____ DE 2018

HOJA No. 2

Es preciso advertir que la contestación de la demanda se presentó extemporánea.

3. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 2 a 5 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 ejerció su derecho de contradicción fuera de término.

II. CONSIDERACIONES

Sea lo primero señalar frente a las pretensiones de la parte accionante relativas al reconocimiento de una indemnización por daños y perjuicios, que esta Entidad no tiene competencia para reconocer indemnizaciones de perjuicios o incumplimientos contractuales propiamente dichos respecto de procesos de efectividad de la garantía encaminados a obtener la entrega, reparación, cambio o reembolso del dinero de bienes y servicios, en esa medida no se realizará pronunciamiento sobre el particular.

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 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.

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.”

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

000 00 115

SENTENCIA NÚMERO _____ DE 2018

HOJA No. ___3___

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, 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 técnicas³.

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

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 consumidor⁵ 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 en el presente asunto mediante documento obrante a folio 2 del expediente, en el que se evidencian dos boletas con números 0060 y 0059 para asistir al evento que se denominó "Gran Concierto Magnificare" con el artista Alex Campos el cual se llevaría a cabo el 22 de julio de 2017.

Por otro lado, de acuerdo a las manifestaciones efectuadas por la parte actora y que no fueron objeto de controversia por parte de la pasiva ante la contestación extemporánea de la demanda, las cuales dan cuenta que el demandante adquirió de la demandada las dos boletas antes mencionadas.

Lo anterior cobra mayor fuerza, si se tiene en cuenta que la parte demandada dentro del término de traslado de la demanda, no desvirtuó lo confesado por la parte demandante en el acápite de hechos de la demanda, por lo tanto 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

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

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

⁵ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

000 00 1 1 5

SENTENCIA NÚMERO _____ DE 2018 HOJA No. 4

presupuesto de la legitimación por activa del extremo demandante de la acción de la referencia, quien adquirió las dos boletas objeto de debate judicial.

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

En primer lugar, se encuentra que la demandante tuvo conocimiento de que, en el concierto, que se denominó "Gran Concierto Magnificare" no se presentaría el artista Alex Campos; por lo que se comunicó con la demandante el día 23 de junio de 2017, de forma verbal, sin obtener respuesta alguna frente a lo solicitado.

De este modo, no cabe duda respecto del incumplimiento en la prestación del servicio contratado, situación que derivó en una primera vulneración de los derechos de la consumidora, siguiendo lo expuesto previamente sobre la satisfacción de las necesidades del comprador para el momento en que adquiere el servicio.

Y fue ante dicho panorama, que la consumidora, habilitada por lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, requirió, la devolución del dinero cancelado por las dos boletas adquiridas, lo anterior, se evidencia en los documentos visibles a folios 3 a 5 del expediente, sin que a la fecha de presentación de la demandada, la accionada haya accedido a lo pretendido.

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 y por tanto existe la obligación de hacer la devolución a la usuaria de la totalidad del valor pagado.

Es de indicar por parte de este Despacho que, si bien las pretensiones de la demanda van encaminadas a pedir la devolución del dinero por publicidad engañosa, lo cierto es que la vulneración se presenta en la efectividad de la garantía relacionada con la prestación de un servicio, de conformidad con lo expresado en párrafos anteriores.

Por consiguiente, teniendo en cuenta que el extremo demandado no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que, a título de efectividad de la garantía, devuelva la totalidad del dinero pagado por la parte demandante por la compra de dos boletas para asistir al evento que se denominó "Gran Concierto Magnificare" el cual se llevaría a cabo el 22 de julio de 2017, es decir, reembolse la suma total de ochenta mil pesos (\$80.000), esto de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

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.

Finalmente, en relación con la pretensión relativa a la imposición de una multa a la accionada, cabe precisar que en virtud de lo contemplado en el numeral 10 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, dicha facultad corresponde a una prerrogativa del Juez en los eventos en que resulten comprobados los supuestos indicados en la norma. Para el caso objeto de estudio, una vez evaluado el material probatorio y la conducta del extremo pasivo, esta Superintendencia se abstiene de imponer sanciones a la parte demandada, teniendo en cuenta que no se advierten circunstancias de agravación que justifiquen la imposición de una multa.

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 señora **IRMA CONSUELO SÁNCHEZ JIMÉNEZ**, identificada con cedula de ciudadanía No. 51.661.689, vulneró los derechos de la consumidora de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a la señora **IRMA CONSUELO SÁNCHEZ JIMÉNEZ**, identificada con cedula de ciudadanía No. 51.661.689, que, a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora **JESSICA ALEJANDRA CASTILLA GONZÁLEZ**, identificada con C.C.

000 00 115

SENTENCIA NÚMERO _____ DE 2018

HOJA No. 5

No.1'030.545.879, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de esta providencia, devuelva el 100% del dinero pagado por la parte demandante por concepto de compra de dos boletas para asistir al evento que se denominó "Gran Concierto Magnificare" el cual se llevaría a cabo el 22 de julio de 2017, es decir, la suma total de ochenta mil pesos (\$80.000), debidamente indexados como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

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.

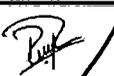
SEXTO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE



MILENA KATHERINE GOMEZ TRIANA⁶

Proyectó: YPLA

 <p>Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA</p> <p>Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales</p> <p>De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.</p> <p>No. <u>002</u></p> <p>De fecha: <u>04 ENE 2018</u></p> <p style="text-align: center;"> / G.G.R</p> <p>FIRMA AUTORIZADA</p>

⁶ Profesional universitario adscrito al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado 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.