



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

Bogotá D.C., _____

19 OCT 2018

Sentencia número _____

00013341

Acción de Protección al Consumidor No. 18-162538.

Demandante: ALBERTO GOMEZ HERAZO.

Demandado: ESPECTACULOS Y EVENTOS DE 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, 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 parte actora adquirió de la pasiva dos boletas para el evento *Hombres G* en la ciudad de Medellín para el día 20 de abril de 2018, por la suma de \$340.000.
- 1.2. Que el evento fue cancelado, por lo que el 25 de abril de 2018, la parte demandante solicitó la devolución de dinero pagado por las boletas objeto de la Litis.
- 1.3. Que la demandada dio respuesta a dicha reclamación manifestando que el reembolso estaba en proceso.
- 1.4. Que hasta el momento de la presentación de la demanda la pasiva no ha hecho efectivo dicho reembolso.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se ordene a la pasiva la devolución del dinero pagado por las boletas objeto de litigio, esto es la suma de \$340.000 y que dicha situación sea investigada por parte de esta entidad.

3. Trámite de la acción

El día 22 de junio de 2018 mediante Auto No. 64315 (fol. 8), esta Dependencia admitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por la parte demandante, en ejercicio de las facultades jurisdiccionales atribuidas por el artículo 24, numeral 1º, literal a del Código General del Proceso, providencia que fue notificada debidamente al extremo demandado (fol. 9 y 10), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado guardó silencio.

4. Pruebas

• **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 3 a 6 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.

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 párrafo 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:

*"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.*

*Quando 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.

2.1. Sobre la efectividad de la garantía del servicio.

Atendiendo a lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011, es obligación, a cargo de todo productor y/o proveedor responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos y servicios. Así las cosas, en caso de incumplimiento de esta disposición, en concordancia con el artículo 11 de la misma ley, corresponde de manera solidaria al productor o proveedor cumplir la obligación derivada de la garantía legal, que como regla general, corresponde a la reparación totalmente gratuita de los defectos de bien, y en caso de repetirse la falla, y atendiendo la naturaleza del bien y las características del defecto, comprende a elección del consumidor una nueva reparación, la devolución del dinero o el cambio del bien por otro de la misma especie. 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 bien, la devolución del precio pagado.

De conformidad con lo estipulado 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 productos² 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

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."

responsables de atender la solicitud de efectividad de la garantía tanto productores como proveedores.

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...”.

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.

2.1.1. 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 consumidor³ 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.

2.1.2. La garantía en el caso concreto

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante el documento obrante de folio 3 del expediente, en virtud del cual se acredita que la accionante adquirió de la pasiva, dos boletas para el evento *Hombres G y Enanitos Verdes* en la ciudad de Medellín para el día viernes 20 de abril de 2018, por la suma de \$340.000.

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 del recaudo

En primer lugar, se encuentra que el evento de *Hombres G y Enanitos Verdes*, el cual iba a realizarse el día viernes 20 de abril de 2018, fue aplazado, por lo que la parte actora solicitó

³Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

a la demandada la devolución del dinero pagado por el mencionado evento *sub lite*, no obstante, a la fecha de presentación de la demanda la pasiva aún no había hecho efectivo el reembolso solicitado, dilatando el referido proceso, de este modo, no cabe duda respecto del incumplimiento en la prestación del servicio contratado, situación que derivó en una vulneración de los derechos de la consumidora, siguiendo lo expuesto previamente sobre la satisfacción de las necesidades de la compradora para el momento en que adquirió el servicio.

Y fue ante dicho panorama, que la consumidora, por lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, requirió la devolución del dinero cancelado por las boletas adquiridas, pese a los diferentes requerimientos realizados por la actora sin que hubiese recibido el reembolso del dinero pagado por las boletas, como efectivo cumplimiento de la garantía en la prestación del servicio.

Así mismo, 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 2011.⁴

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: 1) el incumplimiento en la prestación del servicio (cancelación del evento); 2) la omisión de la pasiva en la devolución del dinero pagado por las boletas *sub lite*, como efectivo cumplimiento de la garantía; 3) que la parte actora pagó la suma de \$340.000 por concepto de boletas para el evento de *Hombres G y Enanitos Verdes* objeto de la controversia.

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, y que ni siquiera dio contestación a la demanda, 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 las boletas para el evento de *Hombres G y Enanitos Verdes*, por la suma por la suma de \$340.000 sin ningún descuento, 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 iniciar de oficio una investigación, para determinar la sanción administrativa que se deba imponer a la demandada por la utilización de prácticas abusivas y publicidad engañosa, el Despacho advierte que, la misma no es procedente, por tratarse de una solicitud que por su naturaleza se encuentra por fuera de la órbita de la competencia de esta Delegatura, en atención a las facultades jurisdiccionales contempladas en el artículo 116 de la Constitución Política de Colombia, reiterado en el artículo 24 del C.G.P. Por lo anterior se ordenará que por secretaría se expidan copias de las presentes a la Delegatura de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, para lo de su competencia.

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,

⁴"3. 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."

RESUELVE

PRIMERO: Declarar que la sociedad **ESPECTACULOS Y EVENTOS DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 900.490.133 - 7, vulneró los derechos de la consumidora de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a la sociedad **ESPECTACULOS Y EVENTOS DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 900.490.133 - 7, que a título de efectividad de la garantía, a favor de **ALBERTO GOMEZ HERAZO**, identificado con C.C. No.11.001.082, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reembolse la suma de **TRESCIENTOS CUARENTA MIL PESOS M/CTE.**, (\$340.000) pagados por la parte demandante por las boletas para el evento de *Hombres G y Enanitos Verdes* objeto de Litis, sin ninguna deducción, debidamente indexada 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.

SÉPTIMO: Por secretaria remítase copias de la actuación a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio para lo de su competencia.

NOTIFÍQUESE,

Andrea Pelaez
ANDREA CAROLINA VELÁSQUEZ LACERA⁵



⁵ Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada 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.