



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

06 NOV 2018

Bogotá D.C., _____

Sentencia número 00014032

Acción de Protección al Consumidor No. 18-180053

Demandante: CARLOS AUGUSTO VANEGAS MARTÍNEZ

Demandado: 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 2º del parágrafo 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 demandada unas boletas para el Show de los Polinesios que se realizaría el día 10 de marzo de 2018 a las 5 p.m.
- 1.2. Que de acuerdo a lo manifestado por el accionante, la información suministrada por la demandada no corresponde a la realidad porque unos días antes llamo para saber porque no llegaban las boletas a su domicilio y le contestaron que el evento había sido cancelado por problemas con el productor.
- 1.3. Que el día 07 de marzo de 2018, la parte actora elevó reclamación directa ante la pasiva de forma verbal, de la cual no se expidió constancia.
- 1.4. Así mismo, el accionante manifestó que la demandada no dio respuesta a la reclamación.

2. Pretensiones

Con fundamento en lo anterior, el extremo activo solicita:

- Que se declare que la información o publicidad suministrada por el demandado fue engañosa.
- Que como consecuencia de la anterior declaración, el demandado proceda a efectuar la devolución del mayor valor pagado por el bien y/o servicio objeto de la controversia.
- Que se realice la devolución completa del dinero cancelado por las boletas adquiridas, esto es la suma de \$360.000.

3. Trámite de la acción

El día 12 de julio de 2018 mediante Auto No. 71746 (fol. 5), 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 al correo de notificación judicial jaime.salazar@tuticket.com (fols.6 y 7), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que mediante memorial radicado bajo consecutivo No. 18-180053-00004 del 06 de agosto de 2018 la parte demandada contestó la demanda (fols.8 y 9), sin embargo lo hizo fuera del término legal establecido, por lo que este Despacho dará por no contestada la demanda, téngase en cuenta, que la pasiva dispone de diez (10) días hábiles para ejercer sus derechos de defensa y contradicción, los cuales vencieron el día 31 de julio de 2018.

4. Pruebas

- Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuviera como prueba el documento obrante a folio 3 del expediente.

A este se le 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 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.*

*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." (Negritas 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 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 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, 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.

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 consumidor⁴ 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

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto con las manifestaciones realizadas por el demandante, así como, el material probatorio obrante a folio 3 del expediente, en virtud de los cuales se acredita que la parte actora adquirió de la demandada dos (2) boletas en sector diamante A1, puestos 9-8 y 9-7, para el Show de Los Polinesios en vivo programado para el día 10 de marzo de 2018 en la ciudad de Bogotá, las cuales fueron adquiridas el 30 de diciembre de 2017 por valor de \$360.000.

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 el 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 presupuesto de la legitimación por activa del extremo actor de la acción de la referencia, quien es el contratante del servicio ofrecido por la parte demandada.

En cuanto a la reclamación, se encuentra acreditado que la parte actora el día 07 de marzo de 2018 elevó reclamación directa ante la pasiva de forma verbal, sobre la cual indicó bajo la

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."

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

gravedad de juramento no haberse expedido constancia, de conformidad con el literal c) del numeral 5º del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

- **Omisión en la prestación del servicio y en la devolución del recaudo de conformidad con lo informado**

Antes de dar inicio al análisis de las consideraciones, este Despacho indica que como director de la acción de protección al consumidor que se debate y en virtud a las facultades establecidas en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) dirigirá el objeto de litigio en determinar si existe un incumplimiento en la prestación del servicio por parte de la sociedad demandada en los terminados señalados en el numeral 3 del artículo 11 del estatuto en mención y no por el tema de información o publicidad engañosa por no enmarcarse en dicho supuesto.

Ahora bien, descendiendo al caso en concreto, el Estatuto del Consumidor contempla por efectividad de la garantía en los contratos de prestación de servicios, ante el incumplimiento del proveedor, procederá a elección del consumidor, la prestación del servicio en las condiciones que fue contratado o la devolución del dinero⁵.

En el presente asunto, se encuentra demostrado que el Show de Los Polinesios en vivo programado para el día 10 de marzo de 2018 en la ciudad de Bogotá fue cancelado por problemas con el productor, siendo este un hecho notorio de aquellos previstos en la Ley; esto, 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 la 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.

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 requirió a la demandada la devolución del dinero cancelado por las boletas. Sin embargo, de conformidad a lo relatado por el accionante a la fecha de presentación de la demanda el dinero de los tickets aún no había sido devuelto.

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, es decir dentro.⁶

En ese contexto jurídico y teniendo 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 servicio contratado fue incumplido por parte de la pasiva, en razón a que el evento fue cancelado y ii) que la parte demandada no ha realizado la devolución del dinero cancelado por los tickets, pese a lo no prestación del servicio.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes al presente proceso y 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 del servicio, devuelva el 100% del dinero pagado por las dos (2) boletas en sector diamante A1 puestos 9-8 y 9-7 adquiridas para el Show de Los Polinesios en vivo programado para el día 10 de marzo de 2018 en la ciudad

⁵ Numeral 3 Artículo 11 Ley 1480 de 2011.

⁶ "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."

de Bogotá, esto es la suma de **TRESCIENTOS SESENTA MIL PESOS (\$360.000)**, 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.

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

SEGUNDO: 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 del servicio, a favor del señor CARLOS AUGUSTO VANEGAS MARTÍNEZ, identificado con cédula de ciudadanía No.79.750.630, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta providencia, devuelva el 100% del dinero pagado por las dos (2) boletas en sector diamante A1 puestos 9-8 y 9-7 adquiridas para el Show de Los Polinesios en vivo programado para el día 10 de marzo de 2018 en la ciudad de Bogotá, esto es la suma de **TRESCIENTOS SESENTA MIL PESOS (\$360.000)**, debidamente indexada como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

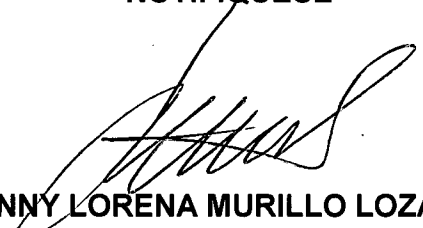
TERCERO: El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la demandada, dentro de los cinco (5) días siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el artículo precedente.

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.

NOTIFIQUESE


JENNY LORENA MURILLO LOZANO⁷

⁷ 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 párrafo 1º del artículo 24 del CGP.



**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. 205

07 NOV 2018

De fecha: _____

FIRMA AUTORIZADA