



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

Bogotá D.C., 06/04/2021

Sentencia número 3363

ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR No. 20-123844.

DEMANDANTE: AIDA BASTIDAS CASTILLO.

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, 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 Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1.** La parte demandante adquirió con la sociedad pasiva mediante No. de orden 1228074, dos (2) boletas localidad “ARENA CAÑAVERALEJO” para el evento “*POPFESTIVAL*”, por valor de \$360.000, el cual se realizaría el 16 de mayo de 2020 en la ciudad de Cali.
- 1.2.** Añadió que por temas del COVID – 19, el evento fue aplazado para una fecha indeterminada, ya que se desconoce cuándo puede ser viable la realización del concierto respectivo.
- 1.3.** Que en vista de la no prestación del servicio, requirió en varias oportunidades el reintegro del dinero pagado por las boletas (siendo la última reclamación presentada en fecha 17 de abril del 2020), pero la demandada no ha dado respuesta a sus reclamaciones directas.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido, la parte activa solicita que con la presente acción de protección al consumidor, se declare que la demandada vulneró sus derechos como consumidor; y en consecuencia, se ordene a dicho extremo procesal a título de efectividad de la garantía, reintegrar el valor pagado por las boletas objeto de Litis, es decir, la suma de **TRESCIENTOS SESENTA MIL PESOS M/C (\$360.000)**.

3. Trámite de la acción

El día 26 de junio del 2020 y mediante Auto No. 45278, esta Delegatura 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 a su dirección de correo electrónico judicial registrada en el RUES, que para estos

efectos, fue al email cf@colboletos.com (consecutivos números 20-123844-00001, 20-123844-00002 y 20-123844-00003 del expediente), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que tratándose este proceso de un trámite judicial verbal sumario y de mínima cuantía, la parte pasiva contaba con el término de diez (10) días hábiles para contestar la demanda contados a partir del día siguiente de haberse surtido la notificación del auto admisorio. Sin embargo, dicho extremo procesal la contestó de forma extemporánea el día 4 de septiembre del 2020 mediante memorial identificado bajo consecutivo No. 20- 123844-00005, pues tenía como plazo máximo para contestarla hasta el día 15 de julio del 2020, teniendo en cuenta que la notificación del auto admisorio de la demanda quedó surtida el día 1° de julio del 2020. Por esta razón, dicho memorial no será tenido en cuenta por el Despacho, ni las pruebas aportadas o solicitadas con ella.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte accionante dentro de su demanda, aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo número 20-123844-00000 del expediente, anexados a la demanda. 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:**

Como quiera que la parte accionada contestó extemporáneamente la demanda, no se tendrá en cuenta ninguna solicitud de prueba presentada por ella.

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.”. (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.

GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

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, o que el bien no admita reparación, 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. Dicha garantía legal también comprende el hecho de falta de entrega material del producto adquirido.

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...”.

Por lo anterior, 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 (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 del servicio

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

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.

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

A raíz de la contestación extemporánea de la demanda por el extremo accionado, el cual trae como consecuencia según el artículo 97 del Código General del Proceso, que el juzgador presuma por cierto los hechos susceptibles de confesión que fundamenten las pretensiones de la demanda, se tendrá por cierto por parte del despacho los siguientes hechos:

(i). La parte demandante adquirió con la sociedad pasiva mediante No. de orden 1228074, dos (2) boletas localidad "ARENA CAÑAVERALEJO" para el evento "POPFESTIVAL", por valor de \$360.000, el cual se realizaría el 16 de mayo de 2020 en la ciudad de Cali. Lo anterior conlleva a dar por cierto la calidad de "consumidor final" de la parte actora respecto de las boletas adquiridas para el evento referenciado con el fin de satisfacer una necesidad de tipo personal y/o privada, mientras que la accionada ostenta la calidad de "proveedora" a lo luz de lo establecido en la ley 1480 del 2011, por ser la comercializadora del servicio de entretenimiento originario del litigio.

(ii). Que la reclamación directa como requisito de procedibilidad contenido en el literal (a) numeral 5° del artículo 58 de la ley 1480 del 2011 en cabeza del accionante, fue cumplida e interpuesta oportunamente por escrito ante el extremo pasivo el día 17 de abril del 2020, donde solicitó el reembolso del dinero pagado en virtud del aplazamiento del evento en razón de crisis generada por la pandemia del COVID-19.

(iii). Que el evento o servicio de entretenimiento contratado por el accionante, a la fecha, no ha sido posible ser realizado.

(iv). Que dicha reclamación no ha sido contestada de fondo por la sociedad accionada.

- Omisión en la prestación del servicio

Dispone el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011 que *"...para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad, bastará con demostrar el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad..."*.

Este punto es importante señalar que el Estatuto de Protección al Consumidor consagró la responsabilidad que tienen los productores, expendedores o proveedores en Colombia frente a los mismos consumidores. Ello implica entonces que deben garantizar que los bienes y servicios que ofrecen a los usuarios sean de calidad e idoneidad, y que los mismos resulten seguros, salvo circunstancias eximentes de responsabilidad que en principio lo libren de la obligación de indemnizar por los perjuicios eventualmente causados en virtud del incumplimiento de estas condiciones del producto o servicio que suministren. En ese sentido, se recalca que es el productor, proveedor o expendedor el que tenga la carga probatoria de demostrar que el defecto se generó por alguna de las causales de responsabilidad establecidas taxativamente por la ley.

Descendiendo al caso en particular, la parte demandante narró y logró probar en la demanda que el evento denominado “POP FESTIVAL” que se desarrollaría el 16 de mayo de 2020 en la ciudad de Cali y para el cual adquirió las dos boletas fuente de la Litis por valor de \$360.000, no se pudo realizar en razón a la pandemia generada por el Coronavirus COVID-19. En consideración a ello, solicitó por escrito a la sociedad demandada en fecha 17 de abril de 2020, el reintegro del valor pagado por las dos boletas.

En ese contexto, no cabe duda respecto a la falta de prestación del servicio contratado; situación que desde el punto de vista objetivo y conforme a lo establecido en el artículo 11 numeral 3° de la ley 1480 del 2011, derivó en una vulneración de los derechos del consumidor frente a la efectividad del servicio de entretenimiento convenido, toda vez que el usuario no vio satisfechas las necesidades por las cuales adquirió las boletas.

Sobre este aspecto, es importante señalar que el incumplimiento sobreviniente en la prestación del servicio o la insatisfacción a la necesidad del usuario no obedece a causas imputables a la demandada, pero tampoco al consumidor, pues la pandemia por el Covid-19 afectó varios servicios, entre ellos, el que acá se describe. Por ello, las medidas que se adoptan en el presente fallo no serán otras que garantizar la protección de los derechos de los usuarios y considerar la situación que afrontan las empresas.

Siguiendo este hilo discursivo, es importante indicar que la relación consumo es una relación de carácter contractual por lo que 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 en cara a las obligaciones adquiridas con el accionante, le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor, independientemente que la causa que generó el incumplimiento obedezca a circunstancias ajenas a su voluntad.

Adicionalmente, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también el 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 como ya se expuso en párrafos anteriores, la no entrega o prestación (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.

Ahora bien, frente a esta situación suscitada de incumplimiento a raíz sería de la pandemia del COVID-19, resulta menester por parte de este Despacho dar aplicación a lo dispuesto en el Decreto legislativo 818 de 2020 en su artículo 5°, el cual establece que en caso de que los productores de espectáculos públicos y operadores de boletería reciban solicitudes de reembolso de dineros frente a la venta de los tickets para eventos que se realizarían desde el día 12 de marzo del 2020 (como ocurrió en el caso en concreto, pues el evento debía realizarse el 16 de mayo del mismo año), fecha en la cual inició la emergencia sanitaria con ocasión a la pandemia del coronavirus, estos empresarios pueden realizar la devolución del dinero dentro del término que dure la respectiva emergencia sanitaria y hasta máximo por un (1) año más.

Y es que precisamente, a raíz de la contestación extemporánea de la demanda por el extremo pasivo, no se ha informado al Despacho en debida manera qué tipo de gestiones pertinentes se han

desplegado para cumplir con la obligación contractual, pues se destaca que en el plenario no existen pruebas que den cuenta a la fecha de la emisión de esta sentencia sobre estas circunstancias

Con lo cual el consumidor no puede estar bajo una suerte de indefinición respecto del servicio contratado. Nótese que está sin conocer posibles fechas u opciones para disfrutar del evento, ni tampoco se le ha informado novedades al respecto o que suerte seguirá el dinero cancelado.

En conclusión, se ordenará devolución del dinero pagado por la demandante correspondiente a las dos (2) boletas para el evento “*POPFESTIVAL*”, lo cual, en aplicación del artículo 5 del Decreto legislativo 818 del 2020, se le otorgará a la pasiva como plazo máximo para hacer el reembolso, el término de la actual emergencia sanitaria que se encuentra vigente al momento de la emisión de esta sentencia, la cual rige hasta el 31 de mayo de 2021 y hasta por un año más, es decir, sin que supere su cumplimiento el 31 de mayo de 2022.

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 demandada **ESPECTACULOS Y EVENTOS DE COLOMBIA S.A.S** identificada con NIT. 900.490.133-7, vulneró los derechos al consumidor de la demandante **AIDA BASTIDAS CASTILLO** identificada con C.C. No. 31.524.832, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la accionada que, a título de efectividad de la garantía, dentro del término de la actual emergencia sanitaria que rige hasta el 31 de mayo de 2021⁵ y hasta por un año más, sin que supere su cumplimiento el 31 de mayo de 2022, reembolse en favor de la demandante la totalidad de la suma de **TRESCIENTOS SESENTA MIL PESOS M/C (\$360.000)** correspondientes al valor pagado por la consumidora en razón de las dos (2) boletas localizadas en “*ARENA CAÑAVERALEJO*” para el evento denominado “*POPFESTIVAL*”, sin que sea procedente efectuarle descuento alguno.

TERCERO: Se ordena a la parte demandante que, dentro del término improrrogable de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en la Sentencia, informe a este Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la orden señalada en esta providencia. Lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite jurisdiccional de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, so pena de declarar el archivo de la actuación en sede de verificación del cumplimiento, con sustento en el desistimiento tácito contemplado en el numeral 1° del artículo 317 del Código General del Proceso.

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.

⁵ La emergencia sanitaria actual rige hasta el 31 de mayo de 2021, según Resolución Nro. 222 de 2021 expedida por el Ministerio de Salud, por medio de la cual se prorrogó la emergencia sanitaria por el nuevo coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020 y prorrogada a su vez por las Resoluciones 844, 1462 y 2230 de 2020.

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: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

OCTAVO: Contra esta sentencia no procede recurso alguno, por tratarse de un proceso verbal sumario de única instancia y mínima cuantía.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

ORLANDO ENRIQUE GARCIA ARTUZ⁶

⁶ Abogado. Profesional Universitario adscrito al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado 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 1° 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. 058

De fecha: 07/04/2021



FIRMA AUTORIZADA