



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 09 NOV 2016

Sentencia número 00006717

Acción de Protección al Consumidor No.16-63128

Demandante: DALILA MATILDE FLOREZ PEREZ

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, 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 el demandado fungió como vendedor autorizado de un evento denominado "*Súper Concierto Histórico*" que se llevaría a cabo en Cartagena de Indias el 29 de diciembre de 2015.
- 1.2. Que el accionante adquirió una boleta en uno de los puntos autorizados para el efecto por la suma total de \$195.000.
- 1.3. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora y de conformidad con la información publicada, el evento fue cancelado, sin que a la fecha de presentación de la demanda se hubiera realizado la devolución del dinero pagado por el mismo, pese a las reiteradas solicitudes de reembolso.
- 1.4. Que la reclamación se efectuó de manera escrita el 31 de diciembre de 2015, sin que, a la fecha de presentación de la demanda, se hubiere recibido respuesta efectiva.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se declare que la demandada vulneró sus derechos como consumidor al omitir la devolución oportuna de los dineros recaudados y el reconocimiento y pago de los perjuicios que a su juicio le ha causado la accionada (intereses corrientes sobre el dinero pagado).

3. Trámite de la acción

El día 25 de abril de 2016, mediante Auto No. 31215, 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 (fls. 15 al 17), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que, dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado guardó silencio, ya que la contestación aportada fue extemporánea, teniendo en cuenta que la demanda se notificó,

a la dirección para notificaciones judiciales del extremo pasivo, el día 29 de abril de 2015; por su parte, la demandada presentó escrito de contestación el 19 de mayo de 2016, habiéndose vencido los 10 días concedidos mediante Auto No. 31215 para la contestación de la demanda, el día 17 de mayo de 2016.

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 al 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 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.*

*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.

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.

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.

¹ El 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.

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 de un bien o servicio comprende también su entrega o la realización oportuna del servicio contratado. 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 se adquirió. En consecuencia, la garantía inicia desde el momento mismo en que se realiza el contrato, y radica en la posibilidad de poder exigir 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 del servicio

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 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 mediante la confesión ficta de la demandada y mediante el documento obrante a folio 4 del expediente, en virtud del cual se acredita que la parte actora adquirió del demandado una boleta para el evento denominado "Súper Concierto Histórico" que se llevaría a cabo en Cartagena el 29 de diciembre de 2015, por la suma de \$195.000.

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

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

En primer lugar, se encuentra que el evento denominado "Súper Concierto Histórico" que se llevaría a cabo en Cartagena el 29 de diciembre de 2015, se canceló de manera definitiva, 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 una primera 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.

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

⁵Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

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 la devolución del dinero cancelado por la entrada. Sin embargo, los plazos de reembolso no fueron acatados, pues pese a haber transcurrido más de dos meses desde la fecha de cancelación hasta la fecha de presentación de la demanda, no se había efectuado la devolución del dinero, de conformidad con el relato del consumidor.

En consecuencia, resultó de la referida omisión una nueva vulneración a los derechos del consumidor, en los términos del numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

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 la omisión en la realización del evento y en la devolución del dinero de conformidad con los plazos informados. Igualmente, el literal f) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 señala que se tendrá como indicio grave en contra de la demandada la ausencia de respuesta por parte del proveedor o productor a la reclamación previa efectuada por el consumidor.

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 y el parágrafo del artículo 24 del Estatuto del Consumidor, el Despacho ordenará a la demandada que a título de efectividad de la garantía, devuelva el 100% del dinero pagado por la parte demandante por las cuatro boletas para el evento denominado "*Súper Concierto Histórico*" que se llevaría a cabo en Cartagena el 29 de diciembre de 2015, por la suma de \$195.000, 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, frente a las pretensiones de la accionante relativas al reconocimiento de la indemnización por daños y perjuicios, debe recordarse 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 reparación, cambio o reembolso del dinero de bienes y servicios, en esa medida no se realizará pronunciamiento sobre el particular⁶.

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 ESPECTACULOS Y EVENTOS DE COLOMBIA S.A.S., identificada con NIT. No. 900490133-7, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a ESPECTACULOS Y EVENTOS DE COLOMBIA S.A.S., identificada con NIT. No. 900490133-7, que a título de efectividad de la garantía, a favor de DALILA MATILDE FLOREZ PEREZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.047.393.024, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, devuelva el 100% del dinero pagado por la parte demandante por la boleta para el evento denominado "*Súper Concierto Histórico*" que se llevaría a cabo en Cartagena el 29 de diciembre de 2015, por la suma total de \$195.000, debidamente indexados como se indicó en la parte motiva del presente fallo, en caso de no haberlo hecho.

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.

⁶ Numeral 3º artículo 56 de la Ley 1480 de 2011.

0000671709 NOV 2016

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 57 de la Ley 1480 de 2011.

SEXTO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas

NOTIFÍQUESE


XIOMARA MONTOYA CASTILLO [1]

 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. <u>212</u>
De fecha: <u>10 NOV 2016</u>
 FIRMA AUTORIZADA

1 Profesional universitaria adscrita al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado para el ejercicio de funciones jurisdiccionales mediante Resolución 74622 de 5 de diciembre de 2013, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.