



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 30 NOV 2016
Sentencia número 00007390

Acción de Protección al Consumidor No.16-82623

Demandante: ÁLVARO MAURICIO ECHEVERRI PÉREZ.

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 la demandada fungió como vendedora de 2 tiquetes para el concierto de Alejandro Fernández, que se llevaría a cabo el día 15 de agosto de 2015.
- 1.2. Que el evento ofrecido fue cancelado de manera definitiva.
- 1.3. Que debido a la cancelación del evento, el día 27 de julio de 2015 el demandante elevó reclamo directo ante la demandada solicitando la devolución del dinero.
- 1.4. Que la demandada, no ha brindado respuesta alguna al reclamo directo presentado por el demandante.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que, a título de efectividad de la garantía se devuelva la totalidad del dinero pagado por los tiquetes adquiridos.

Así mismo, solicita que se le impongan a la demandada las sanciones de Ley y que la misma le pague una indemnización por perjuicios por la suma de \$5.000.000, correspondientes al valor pagado por las boletas y perjuicios de orden material y moral.

3. Trámite de la acción

El día 13 de mayo de 2016, mediante Auto No. 38126 (fl.27), 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. 28 a 30), 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 de la demanda aportada fue extemporánea. Tal como se ve a folios 28 a 30 del expediente, el auto No. 38126 de fecha 13 de mayo de 2016, se notificó al extremo pasivo el día 19 de mayo de 2016. Por su parte, la demandada presentó escrito de contestación el 30 de junio del año 2016, habiéndose vencido los 10 días concedidos para la contestación de la demanda, el día 7 de junio 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 10 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.

- **Pruebas reconocidas de oficio:**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 170 del Código General del Proceso, el Despacho concederá valor probatorio bajo las previsiones de los artículos 244, 245, 246 y 262 de la misma norma procesal, a los documentos obrantes a folios 31 a 37 del expediente.

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.*

*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.

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 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

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."

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

³Ley 1480 de 2011, artículo 11.

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

⁵Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

00007390

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 de acuerdo a las manifestaciones realizadas por el actor que no fueron objeto de controversia por parte del extremo pasivo, en virtud de las cuales se acredita que la parte actora adquirió del demandado dos boletas para el concierto de Alejandro Fernández que se llevaría a cabo el día 15 de agosto de 2015, por la suma de \$363.000.

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

- Omisión en la prestación del servicio

En primer lugar, se encuentra que el concierto de Alejandro Fernández se llevaría a cabo el día 15 de agosto de 2015, de acuerdo a lo manifestado por el actor, fue cancelado, por lo cual el día 27 de julio de 2015, el demandante elevó solicitud de devolución de dinero ante la demandada, tal y como obra a folio 3 del expediente, de lo cual no obtuvo respuesta alguna por parte de la demandada. De este modo, no cabe duda respecto del incumplimiento en la prestación del servicio contratado en los términos anunciados, situación que derivó en una vulneración de los derechos del consumidor, siguiendo lo expuesto previamente sobre la satisfacción de las necesidades de la compradora para el momento en que adquiere el servicio.

En consecuencia, considera el Despacho que hubo una vulneración a los derechos del consumidor, en los términos del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 que a su tenor literal dispone: "*...Información mínima y responsabilidad. Los proveedores y productores **deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan** y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información...*"⁶. De este modo, se incumplió la obligación de ceñirse estrictamente al cumplimiento de aquello que ha sido informado. En tal sentido, aspectos como la fecha y hora del evento, deben ser observados, so pena de incurrir en violación de lo previsto en el artículo 23 *ibídem*.

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) que el demandante adquirió dos tiquetes para el concierto de Alejandro Fernández, que se llevaría a cabo el día 15 de agosto de 2015, por la suma de \$363.000; 2) la cancelación del evento de manera definitiva; 3) que la demandada no brindó respuesta al reclamo directo efectuado por el demandante. 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.

⁶ Negrilla fuera de texto

30 NOV 2016

Al respecto, se tiene que a folios 37 del expediente, se acredita que la sociedad demandada procedió a realizar la devolución del dinero requerida por el consumidor, esto es la suma de \$363.000 la cual consigno a la cuenta No. 10710258401 de Bancolombia a nombre del demandante.

Por tanto, al haberse procedido con la atención de la garantía con posterioridad a la presentación de la demanda, deviene un hecho modificativo o extintivo del derecho sustancial en los términos del artículo 281 Código General del Proceso, más no en una acreditación de no vulneración de los derechos discutidos, tal como se ha expuesto.

En consecuencia, el Despacho declarará probada la vulneración de los derechos del consumidor en lo que refiere a la efectividad de la garantía; sin perjuicio de que atendiendo a que a folios 37 del expediente, se acredita la devolución de la totalidad del dinero pagado por los dos tiquetes para concierto de Alejandro Fernández, se abstendrá de impartir orden de condena sobre la efectiva materialización de lo pretendido.

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 ESPECTACULOS Y EVENTOS DE COLOMBIA S.A.S. identificada con NIT. 900.490.133-7, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Abstenerse de emitir órdenes sobre la materialización de lo pretendido, de conformidad con lo expuesto en las consideraciones del fallo.

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

NOTIFÍQUESE

La Coordinadora del Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor


LIZZ DAHIAM PACHECO RAMIREZ

 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>226</u>
De fecha: <u>01 DIC 2016</u>
 FIRMA AUTORIZADA