REPÚBLICA DE COLOMBIA

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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 31 ENE 2020

Sentencia número 00000757

Acción de Protección al Consumidor No. 19-190122
Demandante: MARTHA AYALA JARA
Demandado: TICKET FAST 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 2° del parágrafo 3° del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

1.1. Que la parte actora adquirió de la demandada seis (6) boletas para el evento de "*Noche de Gala*", el día 29 de junio de 2019, por la suma de $900.000.

1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, después de haberse realizado la compra de las boletas, la demandada informó que se había cancelado la realización del evento, por lo que se procedió a solicitar la devolución del dinero por parte de la actora, el cual se realizaría en un término no mayor a 5 días hábiles.

1.3. Que el día 30 de junio de 2019, la parte actora elevó reclamación directa ante la demandada requiriendo la efectividad de la garantía.

1.4. Que frente a la referida reclamación, la demandada manifestó que la devolución del dinero se realizaría en un plazo estimado de 30 días hábiles, sin embargo a la fecha de presentación de la demanda no se había efectuado la devolución del dinero.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se ordene la devolución del dinero cancelado por la boleta objeto de reclamo y el reconocimiento de los perjuicios generados.

3. Trámite de la acción

El día 30 de agosto de 2019 mediante Auto No. 89881 (fol. 6), 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. 9 y 35), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo pasivo contestó en oportunidad la demanda indicando su oposición a las pretensiones de la demandante, teniendo en cuenta que se había procedido con la devolución del dinero a la accionante.

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 y 4 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 las partes demandada:**

La parte demandada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 31 y 32 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.

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.".* (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 garantía[1], los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos[2] 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 técnicas[3].

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…".*

---

[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 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**

La obligación de garantía, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor[4] 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 documental obrante a folio 4 del plenario, en virtud del cual se acredita que la parte actora adquirió de la demandada seis (6) boletas para el evento de "*Noche de Gala*", el día 29 de junio de 2019, por la suma de $900.000.

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 de conformidad con lo informado

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…"*.

En primer lugar, se encuentra que el evento de "*Noche de Gala*", fue cancelado afectando así las condiciones de la accionante, quién con ocasión de dicha cancelación se vio afectada en la medida que había adquirido seis (6) boletas para asistir a dicho evento, 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 de la consumidora, siguiendo lo expuesto previamente sobre la satisfacción de las necesidades de la compradora para el momento en que adquiere el servicio.

Y fue ante dicho panorama, que la consumidora, habilitada por lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 requirió la devolución del dinero cancelado por las entradas (fol. 3). Sin embargo, los plazos de reembolso no fueron acatados, pues pese a haber transcurrido más de un mes 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 de la consumidora.

En consecuencia, resultó de la referida omisión una nueva 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…"*[5].

---

[4] Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011
[5] Negrilla fuera de texto

31 ENE 2020

00000757

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 de devolución o reembolso de los dineros, deben ser observados, so pena de incurrir en violación de lo previsto en el artículo 23 *ibídem*.

Ahora, en el caso concreto, se encuentra que la accionada manifestó haber otorgado favorabilidad y, en consecuencia, aceptó la pretensión de proceder con la devolución del dinero cancelado por las boletas objeto de litis, por lo que frente a tal pedido recaerá la orden que imparta este Despacho, tal como pasa a explicarse.

Al respecto, si bien la demandada alude que se ha cumplido a cabalidad con el efectivo reembolso del dinero cancelado por las boletas objeto de litis, aportando para el efecto el soporte de la respectiva devolución a satisfacción de los intereses de la accionante (fol. 22), nótese que dicho cumplimiento se efectuó con posterioridad a la presentación de la demanda, por lo que deviene un hecho modificativo o extintivo del derecho sustancial en los términos del artículo 281 Código General del Proceso[6], 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 folio 22 del expediente, se acredita el reembolso requerido por la consumidora, se abstendrá de impartir orden de condena sobre la efectiva materialización de lo pretendido.

Finalmente, frente a las pretensiones de la parte accionante relativas al reconocimiento de una indemnización por daños y perjuicios (intereses), 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 entrega, reparación, cambio o reembolso del dinero cancelado por bienes y servicios, en esa medida no se realizará pronunciamiento sobre el particular[7].

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 **TICKET FAST S.A.S**, identificada con NIT. 900.569.193-0, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

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

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

NOTIFIQUESE

DIEGO FERNANDO ESTUPIÑÁN ORTIZ[8]

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. 016

De fecha: 03 FEB 2020

FIRMA AUTORIZADA

[6] "...En la sentencia se tendrá en cuenta cualquier hecho modificativo o extintivo del derecho sustancial sobre el cual verse el litigio, ocurrido después de haberse propuesto la demanda, siempre que aparezca probado y que haya sido alegado por la parte interesada a más tardar en su alegato de conclusión o que la ley permita considerarlo de oficio..."
[7] Numeral 3° artículo 56 de la Ley 1480 de 2011.
[8] 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.