



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

Bogotá D.C., 26 SEP 2017

Sentencia número 00009336

Acción de Protección al Consumidor No. 17-60649.

Demandante: ANDRÉS FELIPE SALGUERO VILLAQUIRAN.

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 accionante adquirió tres (3) boletas a la pasiva para asistir al evento *lanzamiento regio fashione en mission*, para el día 29 de diciembre de 2016, por la suma de \$99.000.
- 1.2. Que de acuerdo a lo manifestado por la parte actora, el evento objeto de reclamo judicial no fue realizado, por lo que el accionante solicitó a la pasiva la devolución del dinero pagado por la compra de los boletos para el evento sub lite en repetidas oportunidades, sin que se hubiese efectuado la referida devolución con antelación a la presentación de la demanda.
- 1.3. Que el día 04 de enero de 2017, la parte actora elevó reclamación directa ante el demandado, requiriendo el reembolso del dinero cancelado por el servicio no prestado.
- 1.4. Que la pasiva no dio contestación a la reclamación previa efectuada por el accionante.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se ordene a la pasiva la devolución del dinero pagado por la adquisición de las entradas para el evento objeto de litigio.

3. Trámite de la acción

El día 23 de marzo de 2017 mediante Auto No. 23294 (fol. 7), 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 (fol. 8 y 9), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Sobre el particular téngase en cuenta que la demanda se notificó al email de notificación judicial del extremo pasivo el día 24 de marzo de 2017. Por su parte, la demandada presentó

00009336

SENTENCIA NÚMERO _____ DE 2017

HOJA No. 2

escrito de contestación el día 11 de abril de 2017, de manera extemporánea teniendo en cuenta que la fecha máxima para contestar era el día 10 de abril de 2017, por lo que el Despacho tuvo por no contestada la demanda, para el efecto se dejó constancia por parte de la secretaria del Despacho (fol. 12).

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 2 adverso a 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.

No obstante, a folio 16 del expediente la pasiva anexó comprobante de pago realizado el día 05 de abril de 2017, por valor de \$99.000, haciendo efectivo la garantía del servicio objeto de la presente Litis, mediante el reembolso de la totalidad del dinero pagado por el consumidor, el anterior documento será tenido en cuenta oficiosamente como prueba, de conformidad con lo previsto en el artículo 170 del C.G.P.

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 el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011, es obligación, a cargo de todo productor y/o proveedor responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos y servicios. Así las cosas, en caso de incumplimiento de esta disposición, en concordancia con el artículo 11 de la misma ley, corresponde de manera solidaria al productor o proveedor cumplir la obligación derivada de la garantía legal, que como regla general, corresponde a la reparación totalmente gratuita de los defectos de bien,

0 0 0 0 9 3 3 6

SENTENCIA NÚMERO

DE 2017

HOJA No. 3

y en caso de repetirse la falla, y atendiendo la naturaleza del bien y las características del defecto, comprende a elección del consumidor una nueva reparación, la devolución del dinero o el cambio del bien por otro de la misma especie. 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 bien, la devolución del precio pagado.

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.

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 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

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.

00009336

SENTENCIA NÚMERO _____ DE 2017 HOJA No. 4

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 los documentos obrantes a folios 3 y 4 del expediente, en virtud del cual se acredita que el accionante adquirió de la pasiva las tres (3) boletas para el evento *lanzamiento regio fashione en mission*, el cual se iba a llevar a cabo el día 29 de diciembre de 2016, número de orden 654106, por la suma de \$99.000.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es el comprador de tres (3) boletas objeto de reclamo judicial.

- Omisión en la prestación del servicio y en la devolución del recaudo

En primer lugar, se encuentra que el evento *lanzamiento regio fashione en mission*, el cual iba a realizarse el día 29 de diciembre de 2016, fue cancelado por lo que el accionante solicitó a la pasiva la devolución del dinero pagado por el mencionado evento sub lite, no obstante, a la fecha de radicación de la demanda la pasiva aun no había hecho efectivo el referido reembolso, de este modo, no cabe duda respecto del incumplimiento en la prestación del servicio contratado, situación que derivó en una vulneración de los derechos del consumidor, siguiendo lo expuesto previamente sobre la satisfacción de las necesidades del comprador para el momento en que adquirió 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, el día 04 de enero de 2017, requirió mediante el documento obrante a folio 3 del sumario, la devolución del dinero cancelado por las boletas adquiridas, pese a los diferentes requerimientos realizados por el actor, sin que hubiese recibido el reembolso del dinero pagado por las tres (3) boletas sub examine, como efectivo cumplimiento de la garantía en la prestación del servicio.

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 2011.⁵

Ahora, en el caso concreto, se encuentra en el material probatorio aportado por la pasiva obrante a folio 16 del sumario, que ésta efectuó el reembolso del dinero cancelado por la adquisición de las tres (3) boletas para el evento *lanzamiento regio fashione en mission* objeto de reclamo judicial, aportando para el efecto transacción realizada el día 05 de abril de 2017, por valor de \$99.000, nótese que dicho cumplimiento se efectuó con posterioridad a la presentación de la demanda, por lo que se configuró la vulneración a los derechos del consumidor de conformidad con lo consagrado en el Estatuto del Consumidor.

Por tanto, al haberse procedido con la atención de la garantía del servicio 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 Proceso⁶, más no en una acreditación de no vulneración de los derechos discutidos, tal como se ha expuesto.

⁵"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."

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

SENTENCIA NÚMERO 00009336 DE 2017HOJA No. 5

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 2 adverso y 16 del expediente, se acredita la cuenta bancaria descrita por el demandante para el referido reembolso, así como la devolución del dinero pagado por la adquisición de las tres (3) boletas para el evento *lanzamiento regio fashione en mission* requerido por el accionante como pretensión principal, 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, conformidad con lo expuesto en las consideraciones del fallo.

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

NOTIFÍQUESE,


JENNY LORENA MURILLO LOZANO⁷

 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>178</u>
De fecha: <u>27 SEP 2017</u>
 FIRMA AUTORIZADA

Proyectó: EVV

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 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 parágrafo 1° del artículo 24 del CGP.