



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

Bogotá D.C., 31/05/2022

Sentencia número 5756

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 21-167551

Demandante: BELKIZABETH TRIANA CARRILLO y NELSON ERNESTO QUICENO NARANJO

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 2º del parágrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Adujo la parte demandante que adquirió de la pasiva una boleta para el evento Chayanne desde el alma tour 2020, por la suma de *seiscientos noventa y siete mil pesos (\$697.000) M/cte.*
- 1.2. Que según manifestación de los demandantes, solicitaron el reembolso del dinero debido a la no realización del evento.
- 1.3. Narró el demandante que solamente indicaron que la plataforma de redeban tenía inconvenientes y que durarían otros solicitan 15 días hábiles para reembolsar el dinero, sin que a la fecha de presentación de la demanda hubiera recibido más información.

2. Pretensiones

El extremo activo solicitó se devuelva la totalidad del dinero pagado, es decir, la suma de seiscientos noventa y siete mil pesos (\$697.000) M/cte.

3. Trámite de la acción

El día 03 de mayo de 2021 mediante Auto Nro. 52871, 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 a la dirección electrónica registrada en el Certificado de Existencia y Representación Legal (RUES), al correo electrónico: director.juridico@tuboleta.com, el 03 de mayo de 2021, tal como se evidencia en los consecutivos Nros. 21-167551- -00003 y 0004 del 03 de mayo de 2021, con el fin de que ejercieran su derecho de defensa.

Mediante memorial radicado bajo el consecutivo No. 21-167551- -00005, la sociedad Ticket Fast S.A.S., contestó la demanda en los siguientes términos:

Aceptó la existencia de la relación de consumo con la demandante Belkizabeth Triana Carrillo y expuso que no se vulneró ningún derecho al consumidor, toda vez que efectuó la correspondiente devolución del total del dinero pagado por la parte, Belkizabeth Triana Carrillo, por concepto de la boleta adquirida para asistir al evento Chayanne desde el alma Tour 2020, el cual fue cancelado como consecuencia de las medidas adoptadas por el gobierno nacional para mitigar la propagación del COVID-19. En adición, resaltó que al usuario se la garantizó su derecho a reclamar y obtuvo respuesta.

Explicó que el valor pagado por las boletas corresponde a seiscientos mil pesos (\$600.000) y la diferencia corresponde al servicio prestado como empresa.

En consecuencia, se opuso a las pretensiones y propuso como excepciones de mérito: i) la ausencia de objeto y ii) falta de legitimación en la causa por activa respecto al señor Néstor Ernesto Quinceno Naranjo.

Mediante Auto Nro. 61752 de 23 de mayo de 2022 con fundamento en el artículo 121 del Código General del Proceso, el Despacho prorrogó el término para resolver la instancia hasta el día 24 de noviembre de 2022.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante:**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo los consecutivos Nos. 21-167551- -00000 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 aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo el consecutivo No. 21-167551- -00005 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 solicitadas por la parte demandada**

La parte demandada solicitó un interrogatorio de parte a la señora Belkizabeth Triana Carrillo, para interrogarlo sobre los hechos relacionados en la demanda.

Sobre el particular, con apoyo en lo dispuesto por la Corte Suprema de Justicia – Sala Civil, en Radicación Nro. 47001 22 13 000 2020 00006 01, sentencia del 27 de abril de 2020, M.P. Octavio Augusto Tejeiro Duque, en el texto de este mismo fallo se pueden exponer los fundamentos para negar la solicitud probatoria, en este orden de forma breve y concisa se expondrán las razones para negar la práctica de la prueba:

Así, para este Despacho judicial la prueba resulta inviable habida cuenta que en la contestación de la demanda se aceptó, entre otros, los siguientes: i) la existencia de la relación de consumo, ii) la presentación de la reclamación previa al empresario; iii) la cancelación del espectáculo público, iv) la emisión de una respuesta por parte del empresario al consumidor.

En adición, en la contestación de la demanda se expusieron los motivos por los cuales no se reintegró la totalidad del valor pagado por las boletas para el concierto, hechos que son los descritos en la demanda, siendo abiertamente innecesaria la práctica del interrogatorio. Por lo tanto, la demanda, la contestación de demanda, y las pruebas documentales aportadas al plenario resultan suficientes para emitir una decisión de fondo.

5. Oportunidad para proferir la sentencia

Agotadas las etapas procesales correspondientes y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta la facultad prevista en el parágrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso.

Esta norma prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, una vez

vencido el término del traslado de la demanda, siempre que el material probatorio obrante en el expediente resulte suficiente para fallar y no hubiese más pruebas por decretar o practicar, condiciones que este Despacho encuentra reunidas.

I. CONSIDERACIONES

En el presente caso se analizará si se dan los presupuestos para reconocer la prosperidad de las pretensiones formuladas por el accionante dirigidas a que se declare la vulneración por parte de la accionada de sus derechos como consumidor y, en consecuencia, que se ordene la devolución de la totalidad del dinero pagado por el evento Chayanne desde el alma tour 2020.

En primer lugar, se determinará la existencia de la relación de consumo, a efectos de verificar la legitimación en la causa por activa y por pasiva de los extremos en litigio. Posteriormente, considerando que la pretensión se enmarca en la acción de protección al consumidor y se deriva en un reclamo por el incumplimiento en la prestación del servicio, se procederá a estudiar los siguientes puntos: i) la efectividad de la garantía en la prestación de servicios; ii) prestaciones que se derivan en materia de prestación de servicios; y iii) de los alivios otorgados por el Gobierno Nacional para el sector de espectáculos públicos y, iv) análisis de las excepciones de mérito propuestas, naturaleza de los intereses e indexación.

A continuación, se desarrollarán los puntos antes mencionados para el caso objeto del presente proceso.

1. Relación de consumo

1.1. Relación de consumo respecto de la demandante Belkizabeth Triana Carrillo.

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante la documental obrante en los consecutivos Nro. 21-167551- -00000 y Nro.21-167551- -00005, del expediente, en virtud del cual se acredita que la accionante, la señora Belkizabeth Triana Carrillo, adquirió de la sociedad demandada una boleta para el evento Chayanne desde el alma tour 2020, por la suma de seiscientos noventa y siete mil pesos (\$697.000) M/cte.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la demandante, la señora Belkizabeth Triana Carrillo, quien funge como consumidora de este servicio, y la sociedad Ticket Fast S.A.S., tiene la condición de proveedor de este evento.

1.2. Relación de consumo respecto del demandante Nelson Ernesto Quinceno Naranjo.

En virtud de lo establecido en el literal a) del numeral 1 del artículo 24 del Código General del Proceso, la Superintendencia de Industria y Comercio es competente, para lo que acá interesa, frente a la resolución de litigios que versen sobre la violación de los derechos de los consumidores establecidos en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011).

Por esta razón, es requisito indispensable que las demandas que se promuevan ante esta Entidad, en ejercicio de funciones jurisdiccionales, efectivamente correspondan a una acción de protección al consumidor, lo que implica, de suyo, que el demandante ostente la calidad de consumidor final. En ese orden de ideas, si el demandante no tiene la calidad de consumidor final en los términos del numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo dispuesto por la Corte Constitucional en la Sentencia C-1141 del año 2000, indefectiblemente corresponderá al juzgador declarar la carencia de legitimación en la causa por activa.

Sobre el particular, es pertinente señalar que el numeral 3º del artículo 5º de la Ley 1480 de 2011 define como consumidor a “[t]oda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica”, de donde se sigue, entonces que, la

demanda de protección al consumidor es aquella que instaura la persona que usa o disfruta el producto o servicio directamente para satisfacer una necesidad, propia, privada, familiar o doméstica, e incluso empresarial, siempre y cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica pues, en caso contrario, es decir, cuando el producto o servicio se utiliza para derivar un provecho que guarda relación directa con una actividad económica, se descarta la posibilidad de ser considerado consumidor final en los términos de la normativa ya citada, y por ende, resultaría improcedente entrar a ventilar dicho tema a través de la acción de protección al consumidor.

Así lo ha considerado la Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia en sentencia del 3 de mayo de 2005, en la que afirmó que: “(...) *siempre será forzoso indagar en torno a la finalidad concreta que el sujeto - persona natural o jurídica - persigue con la adquisición, utilización o disfrute de un determinado bien o servicio, para reputarlo consumidor sólo en aquellos eventos en que, contextualmente, aspire a la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar, doméstica o empresarial - **en tanto no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica propiamente dicha**, aunque pueda estar vinculada, de algún modo, a su objeto social -, que es lo que constituye el rasgo característico de una verdadera relación de consumo.* (...)”¹ (se resalta).

Teniendo en cuenta todo lo anterior, en el caso particular, el objeto de litigio gira en torno a lo que el accionante considera un incumplimiento de las obligaciones de garantía en cabeza del demandado, respecto al pago de las ventas realizadas, lo que genero un perjuicio para la accionante, lo que de sumo entra a desvirtuar la condición de consumidor de la accionante.

Puesta de este modo las cosas, en el caso particular, es evidente que el propósito del servicio adquirido por Mercado Libre, no se ajusta a una necesidad propia, privada, familiar, domestica, sino más bien de índole económica, con lo cual no se encuentra acreditada la calidad de consumidor final en concordancia con el numera 3° del artículo 5° de la Ley 1480 de 2011.

Sobre el efecto, se ha pronunciado la Sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá en Sentencia del 15 de abril de 2015² en un caso donde el demandante promovió la acción de protección al consumidor prevista en el artículo 56 de la Ley 1480 de 2011 para que se condenara al demandado a la devolución de las sumas de dinero pagadas por un vehículo automotor destinado al transporte de mercancías, señaló sobre el particular lo siguiente: “*En el caso bajo estudio está demostrado (...) que el vehículo (...) cuya garantía pretende hacer efectiva, en la actualidad y desde su adquisición, está destinado al transporte público de mercancías o ‘transporte de carga’, acto que por su naturaleza misma es de estirpe mercantil (...)* **En ese orden, resulta claro para la Sala que el demandante desarrolla más de una actividad económica y que el automotor adquirido está directamente ligado a una de ellas, a saber la relativa al transporte de mercancías, situación que desdibuja la calidad de consumidor que invoca e impide dirimir la controversia bajo el amparo del Estatuto de Consumidor**” (se resalta).

Para el efecto, de conformidad con las pruebas obrantes en el plenario es claro para este Despacho que la adquirente de la boleta para el evento Chayanne desde el alma tour 2020 fue la Señora Belkizabeth Triana Carrillo. De lo que viene de verse, no cabe más que concluir que el señor **NELSON ERNESTO QUICENO NARANJO** no ostenta la calidad de consumidor final respecto del servicio objeto de Litis y por ende carece de legitimación en la causa por activa.

2. De la efectividad de la garantía en materia de prestación de servicios

En atención 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 garantía³, los productores y/o proveedores deben responder frente a

¹ Corte Suprema de Justicia Sala de Casación Civil. Magistrado Ponente: CÉSAR JULIO VALENCIA COPETE, Bogotá D.C., tres (3) de mayo de dos mil cinco (2005). Ref.: Exp. No. 5000131030011999-04421-01

² Tribunal Superior de Bogotá, Sala Civil, sentencia del 15 de abril de 2015, rad. No. 00120137419301, MP. María Patricia Cruz Miranda. Proceso Verbal promovido por Roberto Ignacio Angulo Rodríguez contra Alkosto S.A.

³El 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.”

los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos⁴ 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 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.

2.1. Del defecto en el producto

Teniendo en cuenta que el producto hace referencia a un bien o servicio⁵ y, para responder por el incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad bastará con demostrar el defecto en el producto (servicio), es requisito indispensable que en materia de prestación de servicios se acredite en qué consistió el incumplimiento.

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 prestación efectiva del servicio, pues la no entrega o el incumplimiento en la 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.

Siguiendo este hilo discursivo, es importante indicar que debido a que la relación consumo se instrumentó en un contrato, 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 de cara a las obligaciones adquiridas con el demandante le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor, independientemente que la causa que genere el incumplimiento obedezca a circunstancias ajenas a su voluntad.

En el caso concreto, es claro que el servicio relacionado con la asistencia al evento Chayanne desde el alma tour 2020, no pudo llevarse a cabo, en razón a la pandemia generada por el Coronavirus COVID-19, que llevó a cancelar los espectáculos públicos con ocasión de las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional.

Bajo ese contexto, no cabe duda respecto a la no prestación del servicio contratado, situación que preliminarmente pudo derivar en una vulneración de los derechos del consumidor, toda vez que el usuario no vio satisfechas las necesidades por las cuales adquirió el servicio ante una circunstancia sobreviniente como es el actual brote de enfermedad por Coronavirus – COVID 19.

Sobre este aspecto, es importante señalar que esta circunstancia 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, de allí que, ante este estado de las cosas, en relación con la no prestación del servicio del espectáculo público Chayanne desde el alma tour 2020, no se declarará vulneración, sin perjuicio de que al analizar otras conductas realizadas por la demandada se pueda determinar la existencia de infracciones de otro tipo de derechos consagrados en el Estatuto del consumidor. 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, como se expondrá más adelante.

⁴ El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como "Producto: Todo bien o servicio."

⁵ Ver numeral 8° del artículo 5° de la Ley 1480 de 2011.

3. Prestaciones que se derivan en materia de efectividad de la garantía por prestación de servicios

De conformidad con el numeral 3º del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, *“En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado”*.

En el caso objeto de estudio la consumidora en su derecho de elección optó por la devolución del dinero pagado por la boleta, circunstancia que encaja en los supuestos establecidos en la norma en cita. En contraste la sociedad demandada respondió que procedería con la devolución parcial del precio pagado argumentando que, solo reembolsaría la suma de seiscientos mil pesos (\$600.000), pues el saldo restante correspondía al servicio prestado como empresa.

Sobre este punto, es preciso indicar que la sociedad demandada infringe las normas del Estatuto del Consumidor al retener parte de las sumas pagadas por la boletería; la norma es clara en materia de servicios al señalar que se devuelve el precio pagado, no diferencia de ninguna manera retenciones o similares en contra del consumidor.

Adicionalmente, si bien se observa en los términos y condiciones que: *“TU BOLETA, es una marca registrada de propiedad de TUBOLETA.COM, persona jurídica cuyo objeto social, para efectos de las presentes condiciones, es la impresión y comercialización de tiquetes para eventos, espectáculos, así como la comercialización de productos y servicios de terceras personas”*⁶, en el marco de la efectividad de la garantía responde de forma solidaria y por la totalidad del servicio ofrecido al consumidor, nótese que es un imperativo la responsabilidad solidaria, de hecho, el numeral 1º del artículo 6º de la Ley 1480 de 2011, dispone que el incumplimiento a la efectividad de la garantía dará lugar a responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores.

En otras palabras, cualquiera que intervenga en la cadena de comercialización del servicio, responde ante el consumidor, no en vano en Sentencia C-1141 de 2000, se indicó que, *“el régimen de responsabilidad del productor y del distribuidor corresponde al esquema ideado por el constituyente para poner término o mitigar la asimetría material que en el mercado padece el consumidor o usuario. Este propósito constitucional no podría nunca cumplirse cabalmente si los supuestos de responsabilidad sólo pudieran darse entre partes de un mismo contrato. (...) La responsabilidad del productor y del distribuidor surge ex constitutione y puede por ello ser deducida por el consumidor del producto o el usuario, con independencia de que exista o no un vínculo contractual directo con los primeros. (...) En este caso, el mercado está constituido por los consumidores y usuarios. La responsabilidad de mercado - secundada por la Constitución y la ley -, no contractual, acredita la reivindicación igualitaria que ha querido la Constitución introducir bajo el concepto de consumidor o usuario”*, bajo ese contexto, el empresario debe responder ante el consumidor.

Por ello, resulta contrario al Estatuto del Consumidor que la aquí demandada disponga retener sumas de dinero por el servicio prestado, pues lo cierto es que debe responder por la totalidad del precio pagado ante un espectáculo público que no se realizó, así que, cualquier término o condición que disponga lo contrario, atentaría contra normas de orden público (art. 4 Ley 1480 de 2011), por lo tanto, es frente a este aspecto que se declarará la vulneración de derechos del consumidor.

Nótese que es el empresario el que impone al consumidor incurrir en un costo adicional al del valor del espectáculo. Por lo que no puede ahora valerse del esquema que utiliza para la organización de sus eventos, en los que delega a un tercero la expedición de la boletería, para de esa forma negarse a devolver al consumidor la totalidad del dinero que entregó con la única finalidad de asistir al espectáculo público.

⁶ Ver consecutivo 5 del expediente

Además, el espectáculo público no se circunscribe a la impresión de un tiquete, sino al disfrute mismo del espectáculo, ya que esto último es lo que permite satisfacer la necesidad particular del consumidor, como es el acceso a la cultura, al entretenimiento, etc., finalidad que no solo se puede ver satisfecha con la impresión de una boleta que tan solo genera el acceso al evento, por el contrario, el consumidor no adquiere un derecho simple a la impresión de un documento, sino a un “todo” que es el acceso al evento musical como manifestación del arte y la cultura.

4. Decreto legislativo Nro. 818 de 4 de junio de 2020 -alivios otorgados para el sector de espectáculos públicos

Con ocasión del brote de enfermedad por Coronavirus-Covid-19 y su declaratoria como pandemia por parte de la Organización Mundial para la Salud (OMS), este país mediante Resolución Nro. 385 de 2020, declaró la emergencia sanitaria a partir del 12 de marzo de 2020; en adición mediante los Decretos Nros.417 y 637 de 2020, se declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional, en el marco de ese estado de excepción se profirió el Decreto Legislativo 818 de 2020.

El fundamento del Decreto Legislativo 818 de 2020, no fue otro que, los sectores culturales y creativos sufrieron un impacto significativo, debido a la crisis generada por la pandemia, las medidas de distanciamiento social -fundamentales para la salud pública- afectaron este sector de la economía que, por su naturaleza debe permanecer completamente cerrado.

Así, la suspensión en la realización de los eventos de todo tipo afectó toda la cadena de valor que se articula alrededor de todos los espectáculos públicos, y con el fin de disminuir la presión de caja de los productores y operadores de boletería, se hizo imperioso establecer normas de carácter transitorio sobre solicitudes de retracto, desistimiento y circunstancias relacionadas con el reembolso del valor que el consumidor por las boletas y derechos de asistencia adquiridos, para tal propósito el artículo 5º del decreto introdujo lo siguiente:

“Artículo 5º. Reembolso o devolución por venta de boletería y derechos de asistencia a espectáculos públicos de las artes escénicas. En el caso que los productores de espectáculos públicos de las artes escénicas de que trata la Ley 1493 de 2011, con inscripción activa y vigente en el Portal Único de espectáculos Públicos – PULEP, y los operadores de boletería con autorización vigente otorgada por el Ministerio de Cultura, reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras situaciones relacionadas con el reembolso o la devolución por la venta de boletería y entrega de derechos de asistencia a espectáculos públicos de las artes escénicas que iban a ser realizados desde el 12 de marzo de 2020, fecha en la que se inició la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 en todo el territorio nacional según la declaratoria del Ministerio de Salud y Protección Social, podrá realizar la devolución o el reembolso de los derechos de asistencia a los espectáculos efectivamente cancelados, aplazados o reprogramados, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19 y hasta por un año más.”

Bajo el anterior contexto, este Despacho dará integral aplicación al Decreto Legislativo 818 de 2020, toda vez que: i) se trata de un espectáculo público que se va a realizar con posterioridad al 12 de marzo de 2020 y, ii) su reclamación se efectuó en vigencia del decreto.

Sobre el particular, es preciso señalar que, si bien este despacho judicial en algunos pronunciamientos respecto de este mismo sector de la economía indicó que no aplicaba el decreto sino hasta a su entrada en vigencia, y a su vez ordenó el reembolso de sumas de dinero durante el término de vigencia de la emergencia sanitaria otorgando términos razonables para su reembolso, aspectos que no resultaban contradictorios, habida cuenta que las órdenes que han de emitirse deben ser claras, expresas y con la vocación de prestar mérito ejecutivo, en esta ocasión se precisará la postura o criterio adoptado acompañando la decisión con la crisis que atraviesa este sector.

Lo anterior, con apoyo en lo descrito el artículo 7º del Código General del Proceso, según el cual, *“Los jueces, en sus providencias, están sometidos al imperio de la ley. Deberán tener en cuenta, además, la equidad, la costumbre, la jurisprudencia y la doctrina. Cuando el juez se aparte de la doctrina probable, estará obligado a exponer clara y razonadamente los fundamentos jurídicos que justifican su decisión. De la misma manera procederá cuando cambie de criterio en relación con sus decisiones en casos análogos.* (Subraya fuera de texto).

Al respecto es necesario aclarar que el Decreto 818 de 2020, contempla varios aspectos: i) la existencia de solicitudes de retracto, desistimiento y otras situaciones relacionadas con el reembolso o la devolución por la venta de boletería y entrega de derechos de asistencia a espectáculos públicos; ii) la facultad o potestad de devolución o el reembolso de los derechos de asistencia a los espectáculos efectivamente cancelados, aplazados o reprogramados y, iii) la posibilidad de reembolsar durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19 y hasta por un año más.

En ese contexto, cuando se solicite el derecho retracto, desistimiento, y otras situaciones relacionadas con el reembolso en materia de espectáculos públicos que se debían celebrar después del 12 de marzo de 2020, el legislador determinó que la prestación u obligación que surge en cabeza del empresario, derivada del Estatuto del Consumidor es devolver el dinero. Es decir, le cargó al empresario, la devolución del precio pagado, con independencia del análisis que realice el juez al estudiar el derecho vulnerado propiamente dicho, así, constituye de un lado la obligación vigente o existente en favor del consumidor

Ahora, el deber de realizar el reembolso solicitado por el consumidor en el marco de la Emergencia Sanitaria, se sujetó a un plazo suspensivo, que corresponde a la vigencia del Estado de Emergencia y hasta por un año más. Se trata de un plazo, pues se sujetó a la exigibilidad de dicha prestación a un hecho futuro de ocurrencia cierta. Este análisis pone en evidencia que el decreto con fuerza de ley reafirmó las obligaciones ya contenidas en la norma sustancial en cabeza del empresario, con la adición de un plazo para realizar el pago, que puede ser durante el periodo de emergencia sanitaria y hasta por un año más.

Por lo tanto, no estamos frente a una obligación sometida a condición, pues lo cierto es que el deber de conducta surge en cabeza del empresario una vez se realiza la solicitud de reembolso por el consumidor, lo que sucede es que el cumplimiento de dicha prestación queda diferido hasta cierta época, que constituye el plazo suspensivo⁷. Lo anterior, sin perjuicio de que el demandado libremente decida pagarlo antes del vencimiento de dicho plazo, en cuyo caso estaría renunciado a una modalidad establecida a su favor, sin que haya lugar a que, con posterioridad, pueda solicitar la devolución del dinero entregado, por tratarse de un pago de lo debido.

Por consiguiente, este Despacho ordenará la devolución del precio total pagado dentro del término de la actual emergencia sanitaria que rige hasta el 30 de junio de 2022⁸ y hasta por un año más, sin que supere su cumplimiento el 30 de junio de 2023. Se establece este término pues es el término cierto establecido por el Gobierno Nacional como fecha de vigencia de la emergencia sanitaria, y vigente para la fecha de emisión del presente fallo.

5. Análisis de las excepciones de mérito propuestas y naturaleza de la indexación.

En lo que concierne a las excepciones propuestas por la parte demandada, este Despacho se pronuncia en el siguiente sentido:

Frente a la excepción denominada “ausencia de objeto”, según la cual la acción carece de objeto porque como empresa informaron que ya habían realizado el reembolso del dinero de manera directa a la cuenta de ahorros de la demandante. Se declara no probada esta

⁷ Véase artículo 1551 del Código Civil y OSPINA FERNÁNDEZ, Guillermo, Régimen general de las obligaciones. Ed. Temis S.A., Bogotá D.C., p.220.

⁸ La emergencia sanitaria actual rige hasta el 30 de junio de 2022, según Resolución Nro. 666 de 2022 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 por las Resoluciones 844, 1462, 2230 de 2020, 222, 738, 1315, 1913 de 2021 y 304 de 2022.

excepción, toda vez que como bien lo indica la consumidora no ha percibido el dinero, en adición reclama es la totalidad del precio pagado por el servicio y no el parcial.

En lo que atañe a la excepción denominada “falta de legitimación en la causa por activa respecto al señor Néstor Ernesto Quinceno Naranjo”, se declara probada dicha excepción que se explicó previamente en el acápite de relación de consumo, habida cuenta que, con las pruebas obrantes en el plenario es claro que la adquirente de la boleta para el evento Chayanne desde el alma tour 2020 fue la Señora Belkizabeth Triana Carrillo.

Por consiguiente, la demandada dentro del término de la actual emergencia sanitaria que rige hasta el 30 de junio de 2022⁹ y hasta por un año más, sin que supere su cumplimiento el 30 de junio de 2023, deberá reembolsar la totalidad del precio pagado por la boleta para el evento Chayanne desde el alma tour 2020, esto es, la suma de seiscientos noventa y siete mil pesos (\$697.000) M/cte.

La suma a reembolsar 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:

$$V_p = \frac{V_h \times (I.P.C. \text{ actual})}{(I.P.C. \text{ inicial})}$$

En donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena.

No sobra señalar que esta indexación no corresponde de ninguna forma a una indemnización o se pretenda aumentar el valor de la suma a devolver, ya que jurisprudencialmente se ha decantado: que: “*la indexación pretende mantener el valor o poder adquisitivo constante de la moneda en razón de la depreciación que ha sufrido por el paso del tiempo. La indexación o corrección monetaria no tiene por finalidad incrementar o aumentar el valor nominal de las sumas económicas, sino actualizarlo, es decir, traerlo a valor presente*”¹⁰.

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 la carencia de legitimación en la causa por activa del señor **NELSON ERNESTO QUINCENO NARANJO**, identificado con Cedula de Ciudadanía Nro. 79.221.122, de conformidad con la parte motiva de la presente de la decisión.

SEGUNDO: Declarar que la sociedad **TICKET FAST S.A.S.**, identificada con NIT. 900.569.139-0, vulneró los derechos de la consumidora, **BELKIZABETH NELSON ERNESTO TRIANA CARRILLO**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

TERCERO: Ordenar a la sociedad **TICKET FAST S.A.S.**, identificada con NIT. 900.569.139-0, que, a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora **BELKIZABETH NELSON ERNESTO TRIANA CARRILLO**, identificada con c.c. Nro. 1.010.078.685, dentro del término de la actual emergencia sanitaria que rige hasta el 30 de junio de 2022¹¹ y hasta por un año más, sin que supere su cumplimiento el 30 de junio de 2023, reembolse la totalidad del precio pagado por la boleta para el evento Chayanne desde el alma tour 2020, esto es, la suma de **SEISCIENTOS NOVENTA Y SIETE MIL PESOS (\$697.000) M/CTE.**

⁹ La emergencia sanitaria actual rige hasta el 30 de junio de 2022, según Resolución Nro. 666 de 2022 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 por las Resoluciones 844, 1462, 2230 de 2020, 222, 738, 1315, 1913 de 2021 y 304 de 2022.

¹⁰ Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Primera Consejera ponente: María Elizabeth García González Bogotá, D.C., treinta (30) de mayo de dos mil trece (2013) Radicación número: 25000-23-24-000-2006-00986-01

¹¹ La emergencia sanitaria actual rige hasta el 30 de junio de 2022, según Resolución Nro. 666 de 2022 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 por las Resoluciones 844, 1462, 2230 de 2020, 222, 738, 1315, 1913 de 2021 y 304 de 2022.

La suma a reembolsar 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:

$$V_p = \frac{V_h \times (I.P.C. \text{ actual})}{(I.P.C. \text{ inicial})}$$

En donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena.

CUARTO: 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.

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.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

JENNY CAROLINA USCÁTEGUI ÁLVAREZ¹²

¹² 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 Código General del Proceso.



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. 098

1/06/2022

De fecha: _____

FIRMA AUTORIZADA