



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

Bogotá D.C., 23/06/2022

Sentencia número 6542

**ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR No. 21-218884**

**DEMANDANTE: LYDA ROCIO ALFONSO ALVARADO**

**DEMANDADO: ANTONINA ANDREA PAOLA CANAL DAVILA propietaria del establecimiento de comercio denominado ADDA PREM ACADEMIA DANZA DESARROLLO Y ARTES CON PROPOSITO DE EVOLUCION Y MAESTRIA**

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 párrafo 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 en el mes de febrero de 2020 compró diez (10) boletas para el evento ANISHA que se realizaría el día junio 06 de 2020, discriminadas así: 2 boletas en PLATEA DELANTERA con un valor c/u de 90.000 mil pesos m/cte y 8 boletas en PALCOS NIVEL 1 con un valor c/u de \$75.000 pesos m/cte.
- 1.2.** Que el evento no se pudo realizar y por tanto solicitó la devolución del dinero, recibiendo respuesta negativa.

**2. Pretensiones**

El extremo activo solicitó que se declare que la demandada vulneró sus derechos como consumidor. En consecuencia, se devuelva la totalidad del dinero pagado por el evento que no se pudo realizar.

**3. Trámite de la acción**

El día 01 de junio de 2021 mediante Auto Nro. 65770, 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: premshakti@gmail.com., tal como se evidencia en los consecutivos Nros. 21-218884- -00003 y 0004 del 2 de junio de 2021, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado guardó silencio.

**4. Pruebas**

**• Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a consecutivos No. 0 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.

## 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 ANISHA.

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; 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

Si bien es cierto que la relación de consumo no se encuentra demostrada dentro del plenario, este Despacho dará aplicación al principio de la buena fe constitucional<sup>1</sup>. Además es muy importante destacar lo indicado por el inciso 3° del artículo 4° de la Ley 1480 de 2011, señala que: “Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor“. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor”; razones suficientes para determinar la existencia de la relación de consumo.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien funge como consumidor de este servicio, y **ANTONINA ANDREA PAOLA CANAL DAVILA propietaria del establecimiento de comercio denominado ADDA PREM ACADEMIA DANZA DESARROLLO Y ARTES CON PROPOSITO DE EVOLUCION Y MAESTRIA.**, tiene la condición de proveedor de este evento.

### 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 garantía<sup>2</sup>, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos<sup>3</sup> 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

<sup>1</sup> **ARTICULO 83.** Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas.

<sup>2</sup> 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.”

<sup>3</sup> El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como “Producto: Todo bien o servicio.”

Teniendo en cuenta que el producto hace referencia a un bien o servicio<sup>4</sup> 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 ANISHA, 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 ANISHA, 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.

### **3. 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***

<sup>4</sup> Ver numeral 8º del artículo 5º de la Ley 1480 de 2011.

*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 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 suspensivo<sup>5</sup>. 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.

<sup>5</sup> Véase artículo 1551 del Código Civil y OSPINA FERNÁNDEZ, Guillermo, Régimen general de las obligaciones. Ed. Temis S.A., Bogotá D.C, p.220.

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 2022 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.

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 **ANTONINA ANDREA PAOLA CANAL DAVILA propietaria del establecimiento de comercio denominado ADDA PREM ACADEMIA DANZA DESARROLLO Y ARTES CON PROPOSITO DE EVOLUCION Y MAESTRIA.**, identificada con C.C. 52.057.968, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Ordenar a **ANTONINA ANDREA PAOLA CANAL DAVILA propietaria del establecimiento de comercio denominado ADDA PREM ACADEMIA DANZA DESARROLLO Y ARTES CON PROPOSITO DE EVOLUCION Y MAESTRIA.**, identificada con C.C. 52.057.968, que, a título de efectividad de la garantía, a favor de **LYDA ROCIO ALFONSO ALVARADO**, identificado con c.c. Nro. 33.366.790, dentro del término de la actual emergencia sanitaria que rige hasta el 30 de junio de 2022 y hasta por un año más, sin que supere su cumplimiento el 30 de junio de 2022, reembolse la totalidad del precio pagado por 2 boletas en PLATEA DELANTERA con un valor c/u de 90.000 mil pesos m/cte y 8 boletas en PALCOS NIVEL 1 con un valor c/u de \$75.000 pesos 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:

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

---

$$(I.P.C. \text{ inicial})$$

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

**TERCERO:** 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.

**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 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

JAIR JESUS OBISPO RODRIGUEZ <sup>6</sup>

 <b>Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales</b>  De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.  No. <u>114</u>  De fecha: <u>24/06/2022</u>   <b>FIRMA AUTORIZADA</b>
--

---

<sup>6</sup> 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 párrafo 1º del artículo 24 del CGP.

