



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

Bogotá D.C., 22/09/2023

Sentencia número 8574

ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR No. 22-262833.

DEMANDANTE: JOHN KENNEDY OCAMPO HERNANDEZ.

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, 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. Afirma la parte demandante que adquirió con la sociedad pasiva por medio de su página web, doce (12) boletas o entradas para el evento denominado como “5TA EDICION FESTIVAL DEL AMOR”, pagando por estos tiquetes el valor total de \$720.000, evento el cual se realizaría el 20 de mayo del 2022 en la arena canaveralejo ubicada en la ciudad de Cali.
- 1.2. Añadió que después de comprar las boletas, la compañía accionada cambió de forma unilateral la fecha y lugar de presentación del evento, lo que le impedía disfrutar del mismo, para lo cual, decidió no asistir al correspondiente festival puesto que ya no se encontraba interesada.
- 1.3. Que en vista de la no prestación del servicio y falta de disfrute del evento, requirió el reintegro del dinero pagado por las boletas, siendo la reclamación directa presentada el día 16 de mayo del 2022 por correo electrónico, pero indica que la pasiva no brindó respuesta de fondo a su reclamación.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido, la parte activa solicita que con la presente acción de protección al consumidor, se declare que la demandada vulneró sus derechos como consumidor; y en consecuencia, se ordene a dicho extremo procesal a título de efectividad de la garantía legal, reintegrar el valor pagado por las boletas objeto de Litis, es decir, la suma de **SETECIENTOS VEINTE MIL PESOS M/C (\$720.000)**.

3. Trámite de la acción

El día 14 de julio del 2022 y mediante Auto No. 82562, esta Delegatura 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 su dirección de correo electrónico para efectos judiciales registrada en el RUES, esto es, al email contador@colboletos.com (véase consecutivos números del 1 al 4 del expediente digital); lo anterior con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Sin embargo, es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, la accionada guardó silencio y no contestó la demanda, pese haberse certificado y corroborado que recibió en el correo electrónico referenciado en fecha 15 de julio del 2022, el aviso de notificación del auto admisorio de la demanda junto con copia del libelo de demanda respectivo con sus anexos (ver consecutivo 4 del expediente).

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte accionante dentro de su demanda, aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo número cero (0) del expediente, anexados a la demanda. 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.

II. CONSIDERACIONES

Habiéndose agotado las etapas procesales de rigor y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta que el párrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, en los siguientes términos:

*“Párrafo tercero. Los procesos que versen sobre **violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales**, con excepción de las acciones populares y de grupo, se tramitarán por el proceso verbal o por el verbal sumario, según la cuantía, cualquiera que sea la autoridad jurisdiccional que conozca de ellos.*

*Cuando se trate de procesos **verbales sumarios**, el juez podrá dictar **sentencia escrita vencido el término de traslado de la demanda** y sin necesidad de convocar a la audiencia de que trata el artículo 392, si las pruebas aportadas con la demanda y su contestación fueren suficientes para resolver de fondo el litigio y no hubiese más pruebas por decretar y practicar.”. (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.

GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

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, o que el bien no admita reparación, 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. Dicha garantía legal también comprende el hecho de falta de entrega material del producto adquirido.

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...”

Por lo anterior, 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 (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 seguridad durante el término de garantía para que surja la obligación de responder por parte del productor o proveedor.

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.

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

- Verificación de la relación de consumo y cumplimiento de la reclamación directa como requisito de procedibilidad de la demanda.

A raíz de la falta de contestación de la demanda por el extremo accionado, el cual trae como consecuencia según el artículo 97 del Código General del Proceso, que el juzgador presuma por cierto los hechos susceptibles de confesión que fundamenten las pretensiones de la demanda, se tendrá por cierto por parte del despacho los siguientes hechos:

- La relación de consumo, consistente que el demandante adquirió con la sociedad demandada y por medio de su página web, doce (12) boletas o entradas para el evento denominado como “5TA EDICION FESTIVAL DEL AMOR”, pagando por estos tiquetes el valor total de \$720.000, evento el cual se realizaría el 20 de mayo del 2022 en la arena canaveralejo ubicada en la ciudad de Cali. Lo anterior conlleva a dar por cierto la calidad de “consumidor final” de la parte actora respecto de las boletas adquiridas para el evento referenciado con el fin de satisfacer una necesidad de tipo personal y/o privada, mientras que la accionada ostenta la calidad de “proveedora” a lo luz de lo establecido en la ley 1480 del 2011, por ser la organizadora y comercializadora del servicio de entretenimiento originario del litigio.
- Que la compañía accionada cambió de forma unilateral la fecha y lugar de presentación del evento informado inicialmente.
- Que la reclamación directa como requisito de procedibilidad contenido en el literal (a) numeral 5° del artículo 58 de la ley 1480 del 2011 en cabeza del accionante, fue cumplida e interpuesta oportunamente y por correo electrónico ante el extremo pasivo el día 16 de mayo del 2022, donde solicitó el reembolso del dinero pagado por las boletas del evento, ante la no prestación del servicio en las circunstancias de tiempo y lugar pactadas e informadas inicialmente.
- Que dicha reclamación no fue contestada por la compañía accionada, lo que supone un indicio grave en su contra de acuerdo a lo establecido en el artículo 58 numeral 5° literales (C) y (F) de la ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor).
- Omisión en la prestación del servicio

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...”.

Este punto es importante señalar que el Estatuto de Protección al Consumidor consagró la responsabilidad que tienen los productores, expendedores o proveedores en Colombia frente a los mismos consumidores. Ello implica entonces que deben garantizar que los bienes y servicios que ofrecen a los usuarios sean de calidad e idoneidad, y que los mismos resulten seguros, salvo circunstancias eximentes de responsabilidad que en principio lo libren de la obligación de indemnizar por los perjuicios eventualmente causados en virtud del incumplimiento de estas condiciones del producto o servicio que suministren. En ese sentido, se recalca que es el productor, proveedor o expendedor el que tenga la carga probatoria de demostrar que el defecto se generó por alguna de las causales de responsabilidad establecidas taxativamente por la ley.

Descendiendo al caso en particular, la parte demandante narró y logró probar en la demanda de igual manera en virtud de las pruebas documentales allegadas mediante consecutivo número cero (0) página 2 del expediente digital, que el evento denominado como “5TA EDICION FESTIVAL DEL AMOR” que se desarrollaría el día 20 de mayo de 2022 en la ciudad de Cali y para el cual adquirió las boletas fuente de la Litis por valor de \$720.000, no pudo disfrutarlo en razón de que la compañía accionada decidió cambiar de manera unilateral y después de la adquisición de las boletas, el lugar y fecha inicialmente informados donde se realizaría el evento. En consideración a ello, solicitó por escrito vía correo electrónico a la sociedad demandada en fecha 16 de mayo del 2022, el reintegro del valor pagado por las boletas.

En ese contexto, no cabe duda respecto a la falta de prestación del servicio contratado en las circunstancias de tiempo y lugar pactadas e informadas al demandante inicialmente; situación que desde el punto de vista objetivo y conforme a lo establecido en el artículo 11 numeral 3° de la ley 1480 del 2011, derivó en una vulneración de sus derechos como consumidor frente a la efectividad del servicio de entretenimiento convenido, toda vez que el usuario no vio satisfechas las necesidades por las cuales adquirió las boletas.

Siguiendo este hilo discursivo, es importante indicar que la relación consumo es una relación de carácter contractual por lo que 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 en cara a las obligaciones adquiridas con el accionante, le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor, independientemente que la causa que generó el incumplimiento obedezca a circunstancias ajenas a su voluntad.

Adicionalmente, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también el 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 como ya se expuso en párrafos anteriores, la no entrega o prestación en las condiciones en que fue contratado o pactado (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.

Ahora, debe tenerse en cuenta que la no prestación del servicio en las condiciones contradas inicialmente, NO fue por culpa imputable a la pandemia del COVID-19 (pues no hay pruebas aportadas oportunamente por la accionada que así lo corroboren), sino causas imputables a la compañía pasiva y NO atribuibles al consumidor. Por lo anterior, en aras de NO favorecer un enriquecimiento sin causa por parte de la demandada, este juzgador debe ordenarle el reembolso del dinero que recibió por concepto de las entradas al evento originario de la presente litis que no pudo disfrutar el accionante, pues la pasiva no terminó prestando el correspondiente servicio en las condiciones de tiempo y lugar pactados o informados inicialmente al consumidor. Adicionalmente, tampoco resulta menester por parte de este Despacho dar aplicación a lo dispuesto en el Decreto legislativo 818 de 2020 en su artículo 5⁵, pues la Circular Externa No. 04 de 2022 emanada por esta misma Superintendencia, determina claramente que las reclamaciones de efectividad de la garantía por la cancelación o modificación de los espectáculos públicos de las artes escénicas que devengan de causas distintas a las medidas adoptadas por el COVID-19, se deben tramitar de acuerdo con las normas generales de protección al consumidor, en particular la Ley 1480 de 2011. Por lo tanto,

⁵ El Decreto legislativo 818 de 2020 en su artículo 5° establece que en caso de que los productores de espectáculos públicos y operadores de boletería de las artes escénicas reciban solicitudes de reembolso de dineros frente a la venta de los tiquetes para eventos que se realizarían desde el día 12 de marzo del 2020, fecha en la cual inició la emergencia sanitaria con ocasión a la pandemia del coronavirus, estos empresarios pueden realizar la devolución del dinero dentro del término que dure la respectiva emergencia sanitaria y hasta máximo por un (1) año más.

para el caso en puntual, se debe aplicar las disposiciones contenidas en el Decreto 735 del 2013, específicamente lo establecidos en sus artículos 6° y 10 frente al término en el que debe realizar el reembolso del dinero en virtud del servicio no prestado.

Precisamente, a raíz de la falta de contestación de la demanda por el extremo pasivo, no se ha informado al Despacho qué tipo de gestiones pertinentes se han desplegado para cumplir con la obligación contractual de reembolso de dinero, pues se destaca que en el plenario no existen pruebas que den cuenta a la fecha de la emisión de esta sentencia sobre estas circunstancias; con lo cual, el consumidor no puede estar bajo una suerte de indefinición respecto del servicio contratado que no pudo disfrutar. Nótese que está sin conocer sobre novedades al respecto o qué suerte seguirá el dinero cancelado.

En conclusión, se ordenará la devolución del dinero pagado por el demandante correspondiente a las doce (12) boletas o entradas para el evento denominado como “5TA EDICION FESTIVAL DEL AMOR”, lo cual, en aplicación del artículo 10 del Decreto 735 del 2013, se le otorgará a la pasiva como plazo máximo para hacer el reembolso el término de **15 días hábiles**; lo anterior por cuanto no es posible aplicar el Decreto 818 del 2020, pues el evento o la prestación del servicio contratado no pudo ser ejecutado, NO por motivos derivados de la pandemia del COVID-19, sino por otras causas extrañas no atribuibles al consumidor.

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 demandada **ESPECTACULOS Y EVENTOS DE COLOMBIA S.A.S** identificada con NIT. 900.490.133-7, vulneró los derechos al consumidor de la demandante **JOHN KENNEDY OCAMPO HERNANDEZ** identificado con C.C. No. 1.130.589.664, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la compañía accionada que, a título de efectividad de la garantía legal, realice en favor del demandante y dentro de los 15 días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta sentencia, conforme a las razones explicadas en los considerandos de esta sentencia, el reembolso de la suma de **SETECIENTOS VEINTE MIL PESOS M/C (\$720.000)**, correspondientes al valor pagado de las boletas adquiridas por el consumidor para el evento denominado como “5TA EDICION FESTIVAL DEL AMOR”, que no pudo disfrutar el accionante ante la modificación unilateral de las condiciones de tiempo (fecha) y lugar donde se prestaría el servicio.

TERCERO: Se ordena a la parte demandante que, dentro del improrrogable término de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en esta Sentencia, informe al Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la orden emitida. Lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite incidental de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, so pena de ordenar el archivo inmediato de esta actuación. En todo caso, tenga en cuenta que transcurrido el término aquí previsto, el demandante tendrá la posibilidad de acudir a la jurisdicción ordinaria, especialidad civil, para ejecutar la orden contenida en esta sentencia, de conformidad con las reglas del proceso ejecutivo.

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.

OCTAVO: Contra esta sentencia no procede recurso alguno, por tratarse de un proceso verbal sumario de única instancia y mínima cuantía.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

ORLANDO ENRIQUE GARCIA ARTUZ⁶



⁶ Abogado. 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 párrafo 1º del artículo 24 del CGP.