



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 16 MAY 2017

Sentencia número 00004287

*Acción de Protección al Consumidor No.16-214472*  
*Demandante: ROSWELT GIRALDO ARIAS.*  
*Demandado: TICKET FAST 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 en el mes de diciembre de 2015, el demandante adquirió dos boletas para el evento denominado Capital Music Fest el cual se realizaría el día 20 de diciembre de 2015, por la suma de \$136.000.
- 1.2. Que dicho evento inicialmente fue aplazado para el mes de abril de 2016 y finalmente fue cancelado.
- 1.3. Que debido a lo anterior, el día 8 de julio de 2016, el demandante efectuó la reclamación directa ante la pasiva.
- 1.4. Que el día 22 de julio de 2016, la demandada brindó respuesta negativa, indicando que el comunicado de cancelación del evento había sido enviado al correo electrónico del actor, y allí le indicaban que las devoluciones serían hasta el día 31 de mayo de 2016.
- 1.5. Que de acuerdo a lo indicado por el actor, en ningún momento fue informado de las fechas de devolución de los dineros.

#### 2. Pretensiones:

El extremo activo solicita que se declare la vulneración de sus derechos como consumidor y, a título de efectividad de la garantía, se devuelva la totalidad del dinero cancelado por las dos boletas objeto de Litis, esto es la suma de \$136.000.

#### 3. Trámite de la acción:

El día 15 de septiembre de 2016 mediante Auto No. 84691 (fl. 5), se inadmitió la demanda concediéndole a la actora el término de 5 días contados a partir de la notificación de dicha providencia, la cual se surtió por estado No. 175 el día 16 de septiembre de 2016, por lo cual el día 21 de septiembre de 2016, el demandante allegó escrito radicado No. 16-

214472- -00002 mediante el cual subsanó los defectos relacionados en el Auto inadmisorio de la demanda (fl. 6).

Debido a lo anterior, el día 27 de septiembre de 2016 mediante Auto No. 89616 (fl. 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 (fls. 8 y 9), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que, dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado allegó memorial visible a folios 10 y siguientes del expediente, mediante el cual se pronunció sobre los hechos de la demanda, manifestó su oposición frente a la pretensión elevada por el actor y por último propuso como excepciones la culpa exclusiva de la víctima y la ausencia de culpabilidad.

#### 4. Pruebas

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

La parte demandante aportó y solicitó que se tuviera como prueba el documento visible a folio 3 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 visibles a folios 28 a 32 del expediente.

A estos se les concederá el valor probatorio que corresponda bajo las previsiones de los artículos 244, 245, 246 y 262 del Código General del Proceso.

## II. CONSIDERACIONES

Habiéndose agotado las etapas procesales de rigor y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta que el 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.

Atendiendo a lo dispuesto en los artículos 5, 7, 8, 10, 11 y 18 de la Ley 1480 de 2011, en virtud de la obligación de garantía<sup>1</sup>, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos y servicios<sup>2</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 marco de la obligación de garantía los consumidores tienen derecho a obtener la reparación totalmente gratuita del bien cuando se presente una falla y, en caso de repetirse, podrá obtener a su elección una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o el cambio del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas<sup>3</sup>.

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.<sup>4</sup>

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.

<sup>1</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>2</sup> El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como "Producto: Todo bien o servicio."

<sup>3</sup> Ley 1480 de 2011, artículo 11.

<sup>4</sup> Numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011

- **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 consumidor adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor. Dicho bien debe presentar uno o varios defectos o fallas de calidad, idoneidad o seguridad durante el término de garantía para que surja la obligación de responder por parte del productor o proveedor.

En este orden ideas, a continuación, se verificarán los presupuestos antes mencionados para el caso objeto del presente proceso.

- **La garantía en el caso concreto**
- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto de acuerdo a las manifestaciones del actor y que no fueron objeto de controversia por parte del extremo pasivo en su contestación de demanda, mediante las cuales se acredita que el demandante dos boletas para el evento denominado Capital Music Fest el cual se realizaría el día 20 de diciembre de 2015, por la suma de \$136.000.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es el comprador de las entradas objeto de reclamo judicial.

- Omisión en la prestación del servicio, en la devolución del dinero y en la información

En primer lugar, se encuentra que el evento denominado Capital Music Fest se llevaría a cabo el día 20 de diciembre de 2015, seguidamente este fue aplazado para el día 2 de abril de 2016, siendo finalmente cancelado. Lo anterior no fue objeto de controversia por parte de la pasiva en su escrito de contestación de la demanda, debido a lo cual, el día 8 de julio de 2016, el actor requirió la devolución del dinero pagado por las boletas adquiridas, requerimiento al cual la pasiva brindó respuesta negativa (fl.3). 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 adquiere el servicio.

Adicional a lo anteriormente expuesto, resulta de suma importancia mencionar que la pasiva no podía condicionar la devolución de dinero solicitada por el actor al hecho de realizarla en fechas determinadas, pues lo cierto es que no se prestó servicio alguno y era su obligación realizar el reintegro del dinero al extremo demandante, lo anterior con fundamento en lo estipulado en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.<sup>5</sup>

En consecuencia, considera el Despacho que se configuró una vulneración a los derechos del consumidor, en los términos del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 que a su tenor literal dispone: "**...Información mínima y responsabilidad. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información...**". Lo anterior, en razón a que la pasiva en su escrito de contestación de demanda manifestó haber informado al actor mediante comunicado enviado a su correo

<sup>5</sup> 3. 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.

electrónico las fechas de devolución de los dineros, para lo cual aportó un listado donde se indica que el actor fue informado sobre dicha situación (fl. 13), respecto a esto, el actor indicó que nunca fue informado sobre las fechas de devolución del dinero, y además, considera el Despacho que dicho documento no constituye prueba suficiente para inferir que efectivamente si cumplió con su deber de informar al demandante las fechas de devolución del dinero; es por lo anteriormente expuesto que las excepciones de culpa exclusiva de la víctima y ausencia de culpabilidad no habrán de prosperar.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso y teniendo en cuenta que el extremo demandado no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad, a la luz de lo dispuesto en el artículo 16 y el parágrafo del artículo 24 del Estatuto del Consumidor, el Despacho declarará la vulneración de los derechos del consumidor por parte de la sociedad accionada y, ordenará a la demandada que, a título de efectividad de la garantía, devuelva el dinero pagado por el demandante por las boletas para el evento denominado Capital Music Fest, esto es la suma de \$136.000, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

La suma cuya devolución se ordena 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.

- Sobre la imposición de multa a la demandada

Al respecto, resulta imperativo mencionar que en el caso que ocupa al Despacho, se pudo advertir que la demandada incurrió en una clara violación a los derechos del consumidor y a lo preceptuado en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, en el sentido de querer condicionar la devolución del dinero solicitada por el actor debido a la no prestación del servicio, a unas fechas determinadas, argumentando su omisión de devolución en el hecho de que el actor no reclamó el dinero en las fechas estipuladas para el efecto.

Por lo que resulta de gravedad la conducta desplegada por el demandado, al negarle al consumidor el ejercicio de sus derechos, de manera flagrante, evadiendo sus responsabilidades legales y afectando, de manera manifiesta el tiempo, modo y lugar en los que pueden ser ejercidos.

Por lo anterior, siendo esta una decisión favorable al consumidor, considera este Despacho que resulta ajustada a derecho la imposición de una multa a la accionada en virtud de lo preceptuado en el numeral 10 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, cuya facultad corresponde a una prerrogativa del Juez en los eventos en que resulten comprobados los supuestos indicados en la norma, una vez evaluados los aspectos particulares del caso concreto. Para el caso objeto de estudio, evaluadas las conductas del extremo pasivo y a lo pretendido por el extremo activo en la demanda, esta Superintendencia impondrá una sanción a la demandada, en los términos ya mencionados y la renuencia a cumplir con sus obligaciones legales de cara a la solicitud de efectividad de la garantía por violación al derecho a la información, como quedó demostrado.

En mérito de lo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio, en ejercicio de las facultades jurisdiccionales conferidas por la Ley 1480 de 2011 y el artículo 24 del Código General del Proceso, administrando justicia en nombre de la República de Colombia,

**RESUELVE**

**PRIMERO:** Declarar que la sociedad **TICKET FAST S.A.S.**, identificada con NIT. No. 900.569.193-0, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Ordenar a la sociedad **TICKET FAST S.A.S.**, identificada con NIT. No. 900.569.193-0, que a título de efectividad de la garantía, a favor del señor **ROSWELT GIRALDO ARIAS**, identificado con cédula de ciudadanía N° 14.399.045, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de esta providencia, devuelva el dinero pagado por las dos boletas para el evento denominado Capital Music Fest, esto es la suma de \$136.000 debidamente indexada, tal y como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

**TERCERO:** Imponer a a la sociedad **TICKET FAST S.A.S.**, identificada con NIT. No. 900.569.193-0, una multa a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio de diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes equivalentes a \$7.377.170.00, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 10° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

**PARÁGRAFO:** El valor de la sanción pecuniaria que en esta sentencia se impone al accionado deberá consignarse en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá, Cuenta Corriente N° 062-87028-2, código rentístico N° 3, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio, identificada con NIT. 800.176.089-2. El pago deberá efectuarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta sentencia y acreditarse en la ventanilla de Tesorería de esta Superintendencia con el original de la consignación, donde le expedirán el recibo de caja aplicado al auto sancionatorio. Vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

**CUARTO:** El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la demandada, dentro de los cinco (5) días siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el artículo precedente.

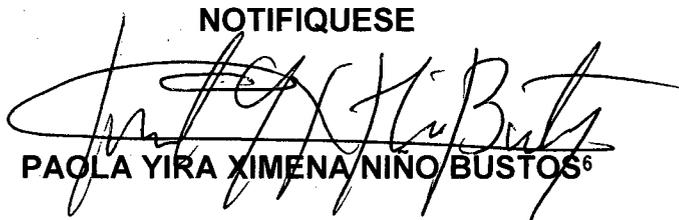
**QUINTO:** Negar los perjuicios solicitados por la parte actora, de conformidad con lo indicado en la parte motiva de esta providencia.

**SEXTO:** 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 en el literal a) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

**SÉPTIMO:** En caso de persistir en incumplimiento de la orden que se imparte la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá decretar el cierre del establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

**OCTAVO:** No habrá lugar a costas, en tanto que no aparecen causadas.

**NOTIFIQUESE**

  
**PAOLA YIRA XIMENA NIÑO BUSTOS<sup>6</sup>**

Proyectó: DADS

<sup>6</sup>Profesional universitaria adscrita al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada para el ejercicio de funciones jurisdiccionales mediante Resolución 14371 de 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.

 **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: 092

De fecha: 17 MAY 2017

  
**FIRMA AUTORIZADA**