



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

Bogotá D.C., 26/03/2021

Sentencia número 3187

**Acción de Protección al Consumidor**

**Radicado No.** 20-311377

**Demandante:** Oscar Hernando Riaño Cendales

**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 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 el 16 de febrero de 2020 compró dos (2) boletas para el concierto Dead Can Dance, para tal efecto, pagó la suma de quinientos seis mil pesos (\$506.000).
- 1.2.** El 5 de agosto de 2020 “Tuboleta” anunció la cancelación oficial del concierto e informó que le sería reintegrada la suma de cuatrocientos cuarenta mil pesos (\$440.000), sin devolver la suma total pagada de quinientos seis mil pesos (\$506.000).
- 1.3.** Narró el demandante que no especificaron fecha, lugar de entrega, solamente indicaron que enviarían un nuevo correo en el que anunciarían cuando se podría hacer efectivo, sin que a la fecha de presentación de la demanda hubiera recibido más información.

**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 junto con los intereses causados desde la fecha de cancelación del concierto.

**3. Trámite de la acción**

El día 4 de septiembre de 2020 mediante Auto Nro. 80144, 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 7 de septiembre de 2020, tal como se evidencia en los consecutivos Nros. 20-311377- -00003 y 0004 del 7 de septiembre de 2020, con el fin de que ejercieran su derecho de defensa.

Mediante memorial radicado bajo el consecutivo No. 20-311377- -00004 del 22 de septiembre de 2020, la sociedad Ticket Fast S.A.S., contestó la demanda en los siguientes términos:

Aceptó la existencia de la relación de consumo y expuso que no se vulneró ningún derecho al consumidor, toda vez que el usuario presentó su reclamación y optó por recoger su dinero en los puntos de Efecty, haciendo uso del convenio celebrado con este servicio postal de pago, cuyo costo es de seis mil pesos (\$6.000), costo que le fue informado al consumidor. 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 cuatrocientos cuarenta mil pesos (\$440.000), y la diferencia corresponde al servicio prestado como empresa.

Detalló que no se está reteniendo injustificadamente el dinero, pues de conformidad con el Decreto 818 de 2020, cuenta con un plazo que finaliza después de terminada la emergencia sanitaria. Puntualizó que, en cuanto a los intereses solicitados, el demandante no prestó juramento y tampoco estimó su cuantía. En consecuencia, se opuso a las pretensiones y propuso como excepciones de mérito: i) la ausencia de objeto, ii) cobro de lo no debido, iii) oportunidad de la devolución.

#### **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. 20-311377- -00000 del 28 de agosto de 2020.

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. 20-311377- -00005 del 22 de septiembre de 2020.

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 al señor Riaño Cendales, 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 junto con los intereses causados desde la fecha de cancelación del concierto Dead Can Dance.

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

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante la documental obrante en la página 02 del consecutivo Nro. 20-311377- -00000, del expediente, en virtud del cual se acredita que el día 16 de febrero de 2020, el accionante adquirió de la sociedad demandada dos boletas para el espectáculo público Dead Can Dance, cada una con un costo de doscientos cincuenta y tres mil pesos (\$253.000), para un total pagado de quinientos seis mil pesos (\$506.000).

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 la sociedad Ticket Fast S.A.S., 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>1</sup>, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos<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

<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."

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 servicio<sup>3</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 musical Dead Can Dance, 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 Dead Can Dance, 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.

<sup>3</sup> 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 3° 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 el consumidor en su derecho de elección optó por la devolución del dinero pagado por las boletas, 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 cuatrocientos cuarenta mil pesos (\$440.000), 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”*<sup>4</sup>, 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 1° del artículo 6° 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.

<sup>4</sup> 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 5° del decreto introdujo lo siguiente:

*“Artículo 5°. 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 7° 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.

Por consiguiente, este Despacho ordenará la devolución del precio total pagado dentro del término de la actual emergencia sanitaria que rige hasta el 31 de mayo de 2021<sup>6</sup> y hasta por un año más, sin que supere su cumplimiento el 31 de mayo de 2022. 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.

<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.

<sup>6</sup> La emergencia sanitaria actual rige hasta el 31 de mayo de 2021, según Resolución Nro. 222 de 2021 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 a su vez por las Resoluciones 844, 1462 y 2230 de 2020.

### 5. Análisis de las excepciones de mérito propuestas, naturaleza de los intereses e 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 al consumidor que podía acudir a cualquier Efecty a reclamar su dinero y, ha sido el consumidor quien no lo ha reclamado. Se declara no probada esta excepción, toda vez que como bien lo indica el consumidor no ha percibido el dinero, en adición reclama es la totalidad del precio pagado por el servicio y no el parcial.

Conviene subrayar, que tampoco es posible que le cobren sumas de dinero por el servicio de Efecty, por las mismas razones que fueron expuestas en el acápite de prestaciones que se derivan en materia de efectividad de la garantía por prestación de servicios, y es que no se pueden generar deducciones en contra del consumidor.

En lo que concierne a la excepción denominada “cobro de lo no debido”, se advierte que no se declara probada dicha excepción, bajo los argumentos expuestos en el acápite de prestaciones que se derivan en materia de efectividad de la garantía por prestación de servicios, se reitera, se predica responsabilidad solidaria.

En lo que atañe a la excepción denominada “oportunidad de la devolución”, no se declara probada dicha excepción, habida cuenta que, si bien la parte demandada realizó actividades tendientes a devolver el dinero durante la vigencia de la emergencia sanitaria, no es menos cierto que esta devolución propuesta fue parcial, por ende, se declara no probada dicha excepción.

Ahora bien, es propicio señalar que no se acogerá lo solicitado por el demandante, en relación con el pago de intereses, habida cuenta que tienen la connotación de resarcimiento tarifado o perjuicios tal y como lo ha decantado la Corte Constitucional en sentencia C-604 de 2012: *“Los intereses moratorios son aquellos que se pagan para el resarcimiento tarifado o indemnización de los perjuicios que padece el acreedor por no tener consigo el dinero en la oportunidad debida. La mora genera que se hagan correr en contra del deudor los daños y perjuicios llamados moratorios que representan el perjuicio causado al acreedor por el retraso en la ejecución de la obligación.”*<sup>7</sup>

Bajo ese mismo hilo conductor, por ser este un proceso de efectividad de la garantía, la Superintendencia de Industria y Comercio no cuenta con competencia para su reconocimiento, pues su conocimiento se reservó a la justicia ordinaria, esto, por expresa disposición del Decreto 1074 de 2015 en su artículo 2.2.2.32.6.4. *“El reconocimiento de la garantía por parte de los obligados o por decisión judicial no impide que el consumidor persiga la indemnización por los daños y perjuicios que haya sufrido por los mismos hechos, ante la jurisdicción ordinaria. (Decreto 735 de 2013, arto 22).”*

Puestas de este modo las cosas, el consumidor queda habilitado para acudir a la justicia ordinaria en caso de requerir el pago de perjuicios.

Por consiguiente, la demandada dentro del término de la actual emergencia sanitaria que rige hasta el 31 de mayo de 2021<sup>8</sup> y hasta por un año más, sin que supere su cumplimiento el 31 de mayo de 2022, deberá reembolsar la totalidad del precio pagado por las dos (2) boletas para el concierto Dead Can Dance, esto es, la suma de quinientos seis mil pesos (\$506.000).

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:

<sup>7</sup> Corte Constitucional. Sentencia C-604 de 2012. M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

<sup>8</sup> La emergencia sanitaria actual rige hasta el 31 de mayo de 2021, según Resolución Nro. 222 de 2021 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 a su vez por las Resoluciones 844, 1462 y 2230 de 2020.



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

---

(I.P.C. 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: “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”<sup>9</sup>.

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. 900.569.139-0, 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. 900.569.139-0, que, a título de efectividad de la garantía, a favor del señor **OSCAR HERNANDO RIAÑO CENDALES**, identificado con c.c. Nro. 79.941.851, dentro del término de la actual emergencia sanitaria que rige hasta el 31 de mayo de 2021<sup>10</sup> y hasta por un año más, sin que supere su cumplimiento el 31 de mayo de 2022, reembolse la totalidad del precio pagado por las dos (2) boletas para el concierto Dead Can Dance, esto es, la suma de quinientos seis mil pesos (\$506.000).

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. 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

<sup>9</sup> 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

<sup>10</sup> La emergencia sanitaria actual rige hasta el 31 de mayo de 2021, según Resolución Nro. 222 de 2021 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 a su vez por las Resoluciones 844, 1462 y 2230 de 2020.

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**

**LIZZ DAHIAM PACHECO RAMÍREZ**

Coordinadora del Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor

 <b>Industria y Comercio</b> SUPERINTENDENCIA
<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>053</u>
De fecha: <u>29/03/2021</u>
 <b>FIRMA AUTORIZADA</b>