



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

Bogotá D.C., 28/09/2023

Sentencia número 8938

Acción de Protección al Consumidor

Radicado Nro. 22-217645

Demandante: LEIDY PAOLA SOLARTE HERNANDEZ

Demandado: BUENA VIBRA EVENTOS EU

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

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. La demandante manifiesta haber adquirido el 10 de noviembre de 2021 tres boletas para el evento Concierto Jamming Festival 2022 el cual se realizaría del 19 al 21 de marzo de 2022 en Playa Hawái Ibagué, las cuales tienen los consecutivos: 19764, 35292, 20857, que eran para la asistencia de una persona a los tres días del evento.
- 1.2. Que el precio pagado por el servicio fue la suma de seiscientos veinte mil pesos (\$620.000).
- 1.3. Precisa la actora que el 18 de marzo de 2022 este evento fue suspendido por Redes sociales oficiales de la empresa Buena Vibra Eventos, que se emitió un comunicado formal indicando a las personas afectadas el proceso de reclamación mediante el envío de un correo a info@jammingfestival.com.co indicando los datos y soportes.
- 1.4. El 22 de marzo de 2022, la demandante radicó al correo PQRS con la solicitud de la devolución del dinero en los términos y condiciones descritos por ellos en su página oficial de Facebook.
- 1.5. Que la reclamación no obtuvo respuesta ni hubo devolución del dinero.

2. Pretensiones

Con apoyo en los hechos aducidos, la parte actora solicita: a título de efectividad de la garantía la devolución del dinero pagado por la prestación del servicio.

3. Trámite de la acción

El día 22 de junio de 2022 mediante Auto No. 73989 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.

La anterior providencia fue notificada debidamente al extremo demandado a la dirección electrónica judicial registrada en el Registro Único Empresarial y Social, esto es, al correo

directores@jammingfestival.com.co, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa. Hecho verificable en el consecutivo 4 del expediente.

4. Contestación

El extremo pasivo contestó en oportunidad la demanda mediante memorial visible en consecutivo 5 del expediente donde manifestó que los hechos primero y segundo son ciertos, referentes a la adquisición del servicio y el precio pagado.

En cuanto a que el evento fue cancelado, manifiesta que no es así, dado que el mismo fue aplazado debido a condiciones que imposibilitaron su realización; argumenta que las dificultades fueron imprevisibles, irresistibles e incontrolables. Precisó que el “Jamming Festival 2022” fue aplazado o suspendido por orden de la Superintendencia de industria y Comercio en la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio y la Circular Externa del 2022, en concordancia con el Decreto 818 de 2020.

Que la reclamación fue presentada el 22 de marzo de 2022, situación que se presentó en vigencia de la emergencia sanitaria que se prorrogó por la Resolución 666 de 2022 hasta el 30 de junio de 2022.

Al hecho cuarto, esto es, al inicio de la inconformidad, indica que es cierto que se presentó el 18 de marzo de 2022.

Frente a las pretensiones de la demanda presenta oposición a las mismas por cuanto el artículo 5 del Decreto Legislativo 818 de 2020 se encuentra surtiendo efectos y por lo tanto el proveedor tiene derecho a agotar dicha oportunidad.

En la misma contestación la parte demandada argumento y propuso nulidad por indebida notificación bajo los títulos: “solicitud de nulidad de los actos procesales de notificación.”; “el indebido esquema de notificación del auto admisorio de la demanda.” y “notificación de la demanda a dirección electrónica diferente a la informada por el demandante.”. De la solicitud se le corrió traslado al extremo demandante mediante auto No. 108374 del 12 de septiembre de 2022.

Mediante el auto No. 148252 del 9 de diciembre de 2022 se resolvió la nulidad declarándola infundada. La providencia no fue recurrida quedando está en firme.

La demandada indica que no se ha opuesto a la devolución del valor cancelado sin que se retenga suma alguna, esto es, la devolución de los \$620.000 pesos. No obstante, cita la norma contenida en el artículo 5° del Decreto 818 de 2020 sobre la devolución o reembolso del dinero, siendo el plazo máximo el 30 de junio de 2022.

Por otro lado, manifiesta que el deber de reembolsar se sujetó a un plazo suspensivo y no a una obligación sometida a condición dado que al recibir la reclamación el cumplimiento de la prestación queda diferida hasta la fecha que dispone el Decreto 818 de 2020.

Adicionalmente, el extremo pasivo propone que en el asunto hay una ausencia o carencia de objeto por cuanto la decisión del asunto debe tomarse en consonancia al decreto de marras siendo que ha adelantado las gestiones para el pago dentro del plazo y que solo habría necesidad de demandar cuando cumplido el plazo no se hiciera la devolución. En atención a lo anterior solicita la emisión de sentencia anticipada.

Por último, la misma parte solicita se convoque a la audiencia del artículo 392 del CGP. para que las partes acuerden la suspensión del proceso hasta que se surta el trámite del decreto en mención.

Las excepciones de mérito fueron fijadas en la lista No. 001 del 12 de enero de 2023, durante dicho término la parte demandante guardó silencio.

5. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo cero (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 aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo 5 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

1. Oportunidad para emitir fallo

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 parágrafo 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:

*“Parágrafo 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.”. (Negrillas 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.

2. Consideraciones preliminares

Previo a las consideraciones legales y jurisprudenciales para resolver el presente asunto y teniendo presente las manifestaciones del extremo demandado, se realizan las siguientes precisiones:

Sobre la emisión de sentencia anticipada, el artículo 278 del CGP. describe cuales son los eventos en que se debe emitir de manera total o parcial, estas son: “1. Cuando las partes o sus apoderados de común acuerdo lo soliciten, sea por iniciativa propia o por sugerencia del juez. 2. Cuando no hubiere pruebas por practicar. 3. Cuando se encuentre probada la cosa juzgada, la transacción, la caducidad, la prescripción extintiva y la carencia de legitimación en la causa.”. Bajo ese contexto, la carencia de objeto no es un presupuesto para emitir una sentencia anticipada.

En cuanto a convocar a la audiencia del artículo 392 del CGP. ya se precisó que no es necesario por lo dispuesto por el artículo 390 del mismo código y que según el artículo 161 ibidem, no es necesario que se cite a la audiencia para tramitar una suspensión del proceso dado que el mismo artículo en su numeral 2 indica que esto se lleva a cabo de manera verbal o por escrito.

Ahora bien, para dar solución a la presente acción de protección al consumidor, partiendo de los hechos manifestados y de las excepciones planteadas, se deja claro que entre las partes se tienen por ciertos los siguientes hechos:

- a) Que la demandante adquirió boletas para el evento Jamming Festival 2022.
- b) Que la parte actora pagó la suma de \$620.000 pesos por las boletas.
- c) Que el demandado es organizador del evento Jamming Festival 2022, y por ende tiene la calidad de proveedor.
- d) Que para los días 19, 20 y 21 de marzo de 2022 el evento Jamming Festival 2022 no ocurrió.

Por consiguiente, lo relativo a la legitimación en la causa, la relación de consumo y el defecto del servicio no serán cuestiones para verificar y los problemas jurídicos a solucionar serían:

¿Existe a favor del demandado una causal de exoneración de responsabilidad de la obligación de la garantía? Lo anterior por cuanto al inicio de la contestación se manifiesta que el aplazamiento fue por una situación de fuerza mayor.

¿Al presente asunto le era aplicable el Decreto 818 de 2020? Este interrogante surge del grueso de la contestación en el que se hace referencia a la aplicación de este.

Para solucionar lo anterior se presentan las siguientes consideraciones:

3. Sobre la garantía legal

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 para 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.

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 artículo 5° del decreto en mención dispone:

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."

“Reembolso o devolución por venta de boletería y derechos de asistencia a espectáculos públicos de las artes escénicas. En los casos en 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 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, podrán 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.”

De un estudio de la norma se extrae que la norma está diseñada para:

- 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.

Y se activa cuando ellos reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras situaciones relacionadas con el reembolso por la venta de boletería y entrega de derechos de asistencia a espectáculos públicos que serían realizados desde el 12 de marzo de 2020 y que fueron efectivamente cancelados, aplazados o reprogramados.

Ahora, el efecto que trae consigo la norma es la facultad de realizar el reembolso durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria y hasta por un año más.

Con base en lo anterior, la Delegatura ha indicado que para la aplicación del decreto se observa: 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. Dicha postura ha partido de la claridad que el evento fue cancelado, aplazado y reprogramado porque los efectos de las restricciones para la mitigación de la propagación del COVID-19 llevó a esa circunstancia.

No obstante, el artículo que afecta a un derecho del consumidor, como lo es obtener la devolución de su dinero por la no realización del evento, no puede estudiarse de manera aislada y debe observarse los principios de interpretación a favor del consumidor, la teleología del Decreto Legislativo y lo manifestado en su integridad por la Corte Constitucional al examinar la exequibilidad de este.

a) Principio de interpretación a favor del consumidor

Dispone el artículo 2 del Estatuto del Consumidor:

“Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.”

De allí que los derechos que tienen los consumidores en la Ley 1480 de 2011 apliquen en todos los sectores de la economía donde no haya una regulación especial.

Nace del artículo 4 del mismo estatuto la máxima de interpretación, así: *“Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor.”*. Esta disposición indica que la norma se debe interpretar a favor del consumidor, inclusive en los casos de duda (*in dubio pro consumitore*). De allí la Delegatura en senda jurisprudencia ha manifestado que cuando se está analizando una norma, su análisis debe tender a aquella que produzca y proteja los derechos de los consumidores y sus expectativas.

b) Teleología del Decreto 818 de 2020

Ya habiéndose hecho una disección de la norma en acápite anteriores, en este punto se verificará las consideraciones del mismo decreto para conocer la finalidad perseguida por la norma.

Parte el decreto legislativo indicando:

“Que mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, el ministro de Salud y Protección Social, de acuerdo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1753 de 2015, declaró el estado de emergencia sanitaria por causa del nuevo Coronavirus COVID-19 en todo el territorio nacional hasta el 30 de mayo de 2020 y, en virtud de esta, adoptó una serie de medidas con el objeto de prevenir y controlar la propagación del Coronavirus COVID 19 y mitigar sus efectos.”

Con lo cual el decreto objeto de estudio nace de la adopción de medidas para la prevención y control de la propagación del coronavirus, y prosigue luego con un estudio de cifras.

También parte de la situación económica que surgió con ocasión a dichas medidas diciendo: *“Que mediante el Decreto 637 del 6 de mayo de 2020 se declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional colombiano por el término de treinta (30) días, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país por causa del nuevo Coronavirus COVID-19.”* Y continuó haciendo énfasis en que *“...la adopción de medidas de rango legislativo -decretos legislativos-, autorizada por el Estado de Emergencia, busca fortalecer las acciones dirigidas a conjurar los efectos de la crisis, mediante la protección a los empleos, la protección de las empresas y la prestación de los distintos servicios para los habitantes del territorio colombiano, así como la mitigación y prevención del impacto negativo en la economía del país...”*.

Luego de presentar la situación económica a dicha época y del estudio realizado sobre el impacto de las medidas se precisó:

“Que la suspensión en la realización de eventos de todo tipo afecta a toda la cadena de valor que se articula alrededor de los espectáculos públicos de las artes escénicas y de la exhibición cinematográfica, y por lo tanto, importantes actores del sector cultura (artistas, productores, promotores, escenarios, gestores culturales, exhibidores y managers, entre otros): así como quienes trabajan en equipamientos que prestan servicios esenciales para la comunidad, como las bibliotecas públicas, se encuentran enfrentando situaciones calamitosas o previstas, por lo cual se hace necesaria la implementación de medidas que contrarresten la situación para evitar afectaciones mayores, tendientes a mantener la liquidez del sector, protegiendo empleos y trazando un camino de reactivación económica sostenida inmediateamente se supere la crisis actual.” (negrilla fuera de texto).

(...)

“Que ante la prohibición de realizar espectáculos públicos de las artes escénicas en vivo, los productores de este tipo de eventos han recurrido de manera permanente a las producciones audiovisuales orientadas a la transmisión digital, como una medida no solo de subsistencia y generación de ingresos, sino también como una forma de apoyar emocionalmente y contribuir a la salud mental de la Nación colombiana, por lo cual se hace necesario apoyar con medidas fiscales una reducción en los costos de producción de dichas transmisiones, permitiendo transitoriamente la exclusión del IVA para los servicios artísticos prestados, como un beneficio semejante al que hoy tienen los eventos en vivo en el artículo 6 de la Ley 1493 de 2011.”

(...)

“Que, de igual manera, ante la parálisis de la actividad económica en torno a la industria de los espectáculos públicos de las artes escénicas (creación, producción y circulación), resulta pertinente otorgar un alivio en la liquidez del sector, por lo que resulta necesario modificar las fechas

en las que se debe declarar y pagar la contribución parafiscal cultural de los espectáculos públicos de las artes escénicas, según lo establecido en el artículo 9 de la Ley 1493 de 2011.”

(...)

“Que para poder garantizar los derechos de los asistentes a espectáculos públicos de las artes escénicas y disminuir la presión de caja de los productores y operadores de boletería, es imperioso establecer normas carácter transitorio sobre solicitudes de retracto, desistimiento y circunstancias relacionadas con el reembolso del valor que el consumidor hubiese pagado por las boletas y derechos de asistencia adquiridos.”

“Que teniendo en cuenta que la emergencia generada por la pandemia ha llevado a la cancelación de espectáculos públicos de las artes escénicas y al cierre de escenarios culturales como teatros y salas para conciertos, se estima necesario adoptar acciones que permitan a los productores y operadores de boletería responder las solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. Por consiguiente, el presente Decreto Legislativo introduce una norma transitoria en este sentido, que busca proteger los derechos de los consumidores y al mismo tiempo brindar liquidez al sector de productores y operadores de espectáculos públicos de las artes escénicas, mediante la ampliación de los plazos previstos en la Ley 1480 de 2011 y el Capítulo 2.10. de la Circular única de la Superintendencia de Industria y Comercio, para la devolución de los ingresos obtenidos por la venta de boletería y derechos de asistencia correspondientes a eventos que se iban a realizar en el periodo de la emergencia sanitaria y, por tal razón, debieron ser cancelados.”

De los extractos anteriores se colige que la medida como norma transitoria adoptada en el artículo 5° del decreto tienen como finalidad garantizar los derechos de los consumidores y disminuir la presión de caja de los productores y operadores de boletería dado el impacto de las diferentes restricciones que se adoptaron para la mitigación del coronavirus. Estas restricciones se implementaron con el Decreto 457 de 2020 por el cual se *“Decreta el aislamiento preventivo obligatorio desde el 25 de marzo hasta el 13 de abril de 2020.”*

Las restricciones dictadas en la medida aislamiento preventivo obligatorio fueron cambiando mediante los decretos 531, 593, 636, 749, 990 y 1076 de 2020, llegando dicha medida hasta el 30 de agosto de 2020. Posteriormente se implementó una fase de aislamiento selectivo y distanciamiento individual con el Decreto 1168 de 2020.

El anterior derrotero se presenta para observar que las restricciones durante la Emergencia Sanitaria fueron mermando hasta el punto de que el Decreto 1614 de 2021 implemento el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura y que posteriormente fue derogado con medidas más amplias por el Decreto 298 del 28 de febrero de 2022 que incluso reguló el aislamiento selectivo así:

“Artículo 4°. Aislamiento selectivo en municipios con ocupación de Unidades de Cuidados Intensivo (UCI) superior al 85% por causa del Coronavirus Covid-19. Los alcaldes en los municipios y distritos con ocupación de Unidades de Cuidados Intensivo (UCI) superior al 85%, previo concepto del Ministerio de Salud y Protección Social y con la debida autorización del Ministerio del Interior, podrán adoptar las medidas pertinentes para el control y manejo de la pandemia ocasionada por el Coronavirus Covid 19.

Parágrafo 1°. En ningún municipio del territorio nacional con ocupación de Unidades de Cuidados Intensivo (UCI) superior al 85%, incluida su capacidad de expansión, se podrán habilitar los siguientes espacios o actividades presenciales:

- Eventos de carácter público o privado que impliquen asistencia masiva de personas, de conformidad con las disposiciones y protocolos que expida el Ministerio de Salud y Protección Social.

Parágrafo 2°. Los hoteles, los establecimientos de la industria gastronómica, y parques no serán incluidos en los casos en que se implemente la medida de pico y cédula.”

“Artículo 7°. Cumplimiento de protocolos para el desarrollo de actividades. Los gobernadores y alcaldes municipales y distritales deberán exigir el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad que establezca el Ministerio de Salud y Protección Social para el control de la pandemia del Coronavirus Covid-19. Así mismo, deberán atenderse las instrucciones que para evitar la propagación del Coronavirus Covid-19 adopten o expidan los diferentes ministerios y entidades del orden nacional.

Parágrafo: Se autoriza retirar el uso obligatorio del tapabocas en espacios abiertos o al aire libre para los municipios que alcancen la cobertura de vacunación indicada en la reglamentación que sobre el particular expida el Ministerio de Salud y Protección Social.”

Por último, se emitió el Decreto 655 del 28 de abril de 2022 “*por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público, se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura*” donde las medidas para la reactivación económica requerían de la adopción de protocolos de bioseguridad y daba paso al desescalamiento respecto del uso del tapabocas.

La emergencia sanitaria estuvo vigente hasta el 30 de junio de 2022 por la Resolución 666 del 28 de abril de 2022.

Retomando el punto de estudio, observando el desarrollo temporal que tuvo la Emergencia Sanitaria con las consideraciones del Decreto 818 de 2020, es claro que la finalidad de disminuir la presión de caja de los productores y operadores de boletería dado el impacto de las diferentes restricciones se debe mirar no como una circunstancia general que aplica a todos los eventos, sino de aquellos que por las restricciones de la emergencia fueron cancelados o aplazados, es decir, que la aplicación del decreto no se encuentra de manera absoluta para todos los eventos a partir del 12 de marzo de 2020, sino de aquellos que efectivamente se vieron afectados por las diferentes restricciones.

La anterior interpretación protege a los consumidores y a los empresarios distinguiendo de las siguientes circunstancias:

Cuando un evento promocionado y programado para fechas posteriores al 12 de marzo de 2020 no ocurrió porque una directriz de la Emergencia Sanitaria impedía su celebración, el decreto alivia la carga del empresario y determina un momento en el tiempo en el que se puede realizar la devolución del dinero respetando el derecho de elección del consumidor y su derecho a la efectividad de la garantía. En estos casos no hay vulneración de los derechos de los consumidores dado que, como lo ha expresado la Delegatura, esta circunstancia no es imputable ni al consumidor ni al proveedor u organizador.

De otro lado cuando un evento que ha sido promocionado durante la emergencia sanitaria, y por lógica es fijado para celebrarse posterior al 12 de marzo de 2020, no se efectúa porque una restricción en la emergencia sanitaria así lo impidió, se aplicará el decreto, por cuanto la afectación de la emergencia sanitaria tiene su mitigación a través de este, cumpliendo su teleología. No obstante, se debe analizar para el caso en particular, si la no realización del evento fue porque no se cumplieron los protocolos exigidos o porque a pesar de haberse reunido todos los requisitos de permisos y licencias hubo una situación que impidió hacer el evento, como por ejemplo situaciones relacionadas con la ocupación de la UCI superior al 85% en el respectivo municipio. En el primer evento, es claro que existe una vulneración a los derechos del consumidor, porque se le generó una expectativa y el empresario no cumplió con su carga de cumplir con los requisitos o permisos; en el segundo evento no hay una vulneración, porque se reitera, no es una situación imputable a alguna de las partes. Empero en ambas situaciones se aplica el decreto en mención.

Por último, se debe estudiar si el caso es de aquellos en los que el empresario promocionó el evento durante la emergencia sanitaria, generó expectativa a los consumidores y para la fecha programada

ninguna restricción ni medida adoptada en los decretos generó impedimento para llevar a cabo el evento, es decir, que la no realización no fue producto de los efectos de las disposiciones de mitigación de la propagación del COVID-19; en este evento no es posible aplicar los efectos del artículo 5° del Decreto 818 de 2020 porque la finalidad de la norma es aliviar el impacto de las restricciones. En estos eventos la vulneración de los derechos de los consumidores es clara y el incumplimiento surge del actuar del organizador o proveedor del evento y el ordenamiento jurídico no puede recompensar o estimular la ocurrencia de esos hechos dando aplicación del decreto.

Es más, aplicar el decreto sin observar su contexto y solo teniendo en cuenta la presentación de la reclamación del consumidor y que el evento fuera de aquellos programados con posterioridad del 12 de marzo de 2020, defraudaría las expectativas de los consumidores que ante ninguna circunstancia restrictiva no satisficieran su necesidad por decisión unilateral del proveedor, quien debió proveer del servicio en condiciones normales, pues no tendría impedimento.

La acreditación de estar en alguno de los tres escenarios planteados dependerá del ejercicio argumentativo y probatorio del extremo demandado, dado que, en la relación de consumo la responsabilidad por la efectividad de la garantía es de carácter objetivo, siendo de carga del demandante: Acreditar la relación de consumo y el defecto en el producto (bien o servicio) y de carga del empresario: Demostrar que pese a su diligencia y gestión, las circunstancias que rodearon al evento o espectáculo lo impidieron.

c) El estudio del Decreto 818 de 2020 en la sentencia C-402 de 2020

En el examen de constitucionalidad del Decreto Legislativo 818 de 2020 por parte de la Corte Constitucional se hace el análisis a través de los juicios de finalidad, conexidad material, motivación suficiente, ausencia de arbitrariedad, intangibilidad, no contradicción específica, incompatibilidad, necesidad, proporcionalidad y no discriminación.

De acuerdo con el alto tribunal el decreto tiene por finalidad “...superar la crisis que dio lugar a la declaratoria del estado de emergencia económica, social y ecológica”. En juicio de finalidad la Corte Constitucional resalto la argumentación del Procurador General de la Nación.

“En efecto, como lo advierte el Procurador General de la Nación, “los eventos que resultaron cancelados” como consecuencia de las medidas de aislamiento obligatorio adoptadas para mitigar los efectos de la pandemia de la COVID-19 “significaron un elevado número de inquietudes y solicitudes presentadas por los consumidores con relación a la devolución o reembolso de los valores pagados como derecho de asistencia”. De manera que, ante el impacto económico que estas solicitudes representan, el artículo 5 protege, de un lado, a los productores de eventos y operadores de boletería, en tanto alivia la presión en la caja que genera la devolución o reembolso inmediato de los valores pagados como derechos de asistencia y, de otro lado, a los consumidores, ya que les garantiza la devolución o reembolso de los valores pagados como derechos de asistencia, aun cuando amplía el término para este efecto.” (Negrilla fuera de texto).

Como se evidencia, la Corte también observa que la finalidad del alivio en el plazo para la devolución del dinero se encuentra en los eventos que resultaron cancelados como consecuencia de las medidas para mitigar la propagación del COVID-19. La interpretación que efectúa este Despacho sobre la teleología y los tres casos indicados, no se aleja del examen de constitucionalidad.

Al analizar el criterio de proporcionalidad, la Corte indicó:

*“Lo mismo sucede con los artículos 5 y 6 del decreto. Primero, en relación con el artículo 5, la Sala reitera que esta medida protege a los productores de eventos, operadores de boletería y consumidores. Esto, en la medida en que (i) **alivia la presión en la caja que genera la devolución o reembolso inmediato de los valores pagados como derechos de asistencia, pues les ayuda a estabilizar sus condiciones económicas, en un momento en el que los ingresos se han reducido considerablemente debido a la disminución de la demanda de boletería, habida cuenta de la prohibición de realizar***

espectáculos públicos de manera presencial por cuenta de las medidas de aislamiento preventivo obligatorio, y (ii) garantiza la devolución o reembolso de esos valores. Para la Sala, la ampliación de los plazos para efectuar la devolución o reembolso resulta proporcional, dada la mayor afectación económica que soporta el sector de la cultura”

(...)

“Además, en relación con la temporalidad de esta medida, que se aplica durante la vigencia de la emergencia sanitaria y hasta por un año más, la Sala advierte que la Corte ya ha avalado la constitucionalidad de medidas cuya aplicación se extiende más allá del tiempo del estado de emergencia y de la emergencia sanitaria, siempre y cuando estén destinadas a conjurar efectivamente las causas que dieron origen a la emergencia”. (Negrilla fuera de texto)

En ese orden de ideas, se deja claro que la idea del Decreto 818 de 2020, respecto del artículo quinto, fue el alivio de la caja por los efectos causados por el aislamiento preventivo obligatorio y la disminución de la demanda de boletería; como la aplicación del decreto debe cobijar al sector en sus eventos que fueron cancelados o aplazados por efecto de las restricciones.

En conclusión, en el examen del caso concreto debe estudiarse el contexto en que se generó la promoción del evento y las razones por las cuales no se llevó a cabo.

5. La fuerza mayor o caso fortuito como causal de exoneración

Establece el numeral 1° del artículo 16 del Estatuto del Consumidor que el proveedor se exonerará de la responsabilidad de atender la garantía cuando el defecto proviene de fuerza mayor o caso fortuito.

La institución jurídica aludida se define en el artículo 64 del Código Civil así: *“Se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto o (a) que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los autos (actos) de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.”*

Como efecto jurídico de la fuerza mayor se tiene la constitución de causal eximente de responsabilidad liberando al deudor de la obligación y por consiguiente la extinción de la obligación que lo ata al acreedor. La configuración de esta circunstancia lo ha desarrollado la Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia en la sentencia del 26 de julio de 2005, cito:

“Según esa doctrina de la Sala, para que un hecho pueda ser considerado como evento de fuerza mayor o caso fortuito –fenómenos simétricos en sus efectos-, es necesario que, de una parte, no exista manera de contemplar su ocurrencia en condiciones de normalidad, justamente porque se presenta de súbito o en forma intempestiva y, de la otra, que sea inevitable, fatal o ineludible, al punto de determinar la conducta de la persona que lo padece, quien, por tanto, queda sometido irremediablemente a sus efectos y doblegado, por tanto, ante su fuerza arrolladora.

Imprevisibilidad e irresistibilidad son, pues, los dos elementos que, in casu, permiten calificar la vis maior o casus fortuitus, ninguno de los cuales puede faltar a la hora de establecer si la situación invocada por la parte que aspira a beneficiarse de esa causal eximente de responsabilidad, inmersa en la categoría genérica de causa extraña, puede ser considerada como tal.

En torno a tales requisitos, la Corte ha puntualizado que si “el acontecimiento es susceptible de ser humanamente previsto, por mas súbito y arrollador de la voluntad que parezca, no genera el caso fortuito ni la fuerza mayor...” (G. J. Tomos. LIV, página, 377, y CLVIII, página 63)”, siendo necesario, claro está, “examinar cada situación de manera específica y, por contera, individual”, desde la perspectiva de los tres criterios que permiten, en concreto, establecer si el hecho es imprevisto, a saber: “1) El referente a su normalidad y frecuencia; 2) El atinente a la probabilidad de su realización, y 3) El concerniente a su carácter inopinado, excepcional y sorpresivo” (Sentencia de 23 de junio de 2000; exp.: 5475). Y en relación con la irresistibilidad, ha predicado la Sala que un hecho “es irresistible, “en el sentido estricto de no haberse podido evitar su acaecimiento ni tampoco sus consecuencias, colocando al agente –sojuzgado por el suceso así sobrevenido- en la absoluta imposibilidad de obrar del modo debido, habida cuenta que si lo que se produce es tan solo una dificultad más o menos acentuada para

enfrentarlo, tampoco se configura el fenómeno liberatorio del que viene haciéndose mérito” (Se subraya. Sentencia de 26 de noviembre de 1999; exp.: 5220).

2. *Conviene ahora, por su importancia y pertinencia en el asunto sometido al escrutinio de la Sala, destacar que un hecho sólo puede ser calificado como irresistible, si es absolutamente imposible evitar sus consecuencias, es decir, que situada cualquier persona en las circunstancias que enfrenta el deudor, invariablemente se vería sometido a esos efectos perturbadores, pues la incidencia de estos no está determinada, propiamente, por las condiciones especiales –o personales- del individuo llamado a afrontarlos, más concretamente por la actitud que éste pueda asumir respecto de ellos, sino por la naturaleza misma del hecho, al que se le son consustanciales o inherentes unas específicas secuelas. Ello sirve de fundamento para pregonar que la imposibilidad requerida para la liberación del deudor, en casos como el que ocupa la atención de la Corte, es únicamente la absoluta, cerrándose entonces el camino a cualquier otra.*

La imposibilidad relativa, entonces, no permite calificar un hecho de irresistible, pues las dificultades de índole personal que se ciernan sobre el deudor para atender sus compromisos contractuales, o aquellas situaciones que, pese a ser generalizadas y gravosas, no frustran –in radice- la posibilidad de cumplimiento, y que, ad cautelam, correlativamente reclaman la asunción de ciertas cargas o medidas racionales por parte del deudor, constituyen hechos por definición superables, sin que la mayor onerosidad que ellas representen, de por sí, inequívocamente tenga la entidad suficiente de tornar insuperable lo que por esencia es resistible, rectamente entendida la irresistibilidad. Por eso, entonces, aquellos eventos cuyos resultados, por cualificados que sean, pueden ser superados con un mayor o menor esfuerzo por parte del deudor y, en general, del sujeto que los soporta, no pueden ser considerados, en forma invariable, como constitutivos de fuerza mayor o caso fortuito, en sentido estricto.

Sobre este particular, ha precisado diáfananamente la Sala que la fuerza mayor “Implica la imposibilidad de sobreponerse al hecho para eludir sus efectos” (Sentencia del 31 de mayo de 1965, G.J. CXI y CXII pág. 126), lo que será suficiente para excusar al deudor, sobre la base de que nadie es obligado a lo imposible (ad impossibilia nemo tenetur). Por tanto, si irresistible es algo “inevitable, fatal, imposible de superar en sus consecuencias” (Se subraya; sent. del 26 de enero de 1982, G.J. CLXV, pág. 21), debe aceptarse que el hecho superable mediante la adopción de medidas que permitan contener, conjurar o eludir sus consecuencias, no puede ser invocado como constitutivo de caso fortuito o fuerza mayor, frente al cual, se insiste, el ser humano debe quedar o permanecer impotente.”³ (Subrayas propias del texto)

En suma, para que un hecho se constituya en fuerza mayor o caso fortuito es imperiosa la presencia de los requisitos de la imprevisibilidad y la irresistibilidad, elementos que necesariamente se deben valorar para determinar si la causa extraña tiene el efecto de liberar al deudor, pues tales consecuencias jurídicas no pueden ser aplicados indistintamente a las convenciones y obligaciones sin que realmente se presente los dos elementos, razón por la cual la Corte Suprema ha delineado unos criterios a fin de verificar los dos presupuestos esenciales, así para la imprevisibilidad: a) El referente a su normalidad y frecuencia; b) el atinente a la probabilidad de su realización, y c) el concerniente a su carácter inopinado, excepcional y sorpresivo; para la irresistibilidad se observa si la imposibilidad es absoluta o relativa, reiterándose lo antes mencionado que, si en la posición del deudor se ubica otra persona y esta pudiera evitar las consecuencias, superar los obstáculos o eludir los efectos del hecho, entonces no habría irresistibilidad.

No está de más añadir que a las características de la fuerza mayor se debe aportar medios de convicción que acrediten su ocurrencia, siendo de carga probatoria de la parte que pretende exonerarse de responsabilidad.

Continuando el hilo argumental, cuando el objeto de la obligación no puede cumplirse por haberse vuelto imposible absolutamente, por cuanto ni el deudor ni otra persona puede efectuar la prestación, y además de ello, el paso del tiempo no pueda remediar esa imposibilidad (permanente), la obligación, que nació y se encontraba existente, se extingue por falta de objeto en virtud del principio en derecho que dicta “Ad impossibilia nemo tenetur” (nadie está obligado a lo imposible).

³ Corte Suprema de Justicia, Sala Civil. M.P. Carlos Ignacio Jaramillo Jaramillo, sentencia del 26 de julio de 2005; Exp: 050013103011-1998 6569-02

Cuestión diferente es que la imposibilidad sea relativa ya que, en dicho escenario el deudor se obligó a cosa que no podía cumplir él, pero siendo posible para cualquier otra persona, y al no poder pagar la prestación debida será responsable del incumplimiento, y dado el caso, también de indemnizar; si la imposibilidad es temporal, el objeto será posible superadas las circunstancias que impiden la ejecución o realización de la prestación.

A las situaciones anteriores también será necesario valorar la presencia de culpa en el deudor para determinar si el actuar de él hizo que la obligación se volviera imposible derivándose las consecuencias respectivas. Ante la imposibilidad temporal y/o relativa, se podría derivar el retardo o la mora y en la imposibilidad permanente y absoluta, la culpa del deudor haría nacer la responsabilidad de indemnizar los daños causados al acreedor.

Si no existe culpa del deudor y hay una imposibilidad absoluta, como en la ocurrencia de una fuerza mayor, este quedaría liberado de la prestación debida con la extinción de la obligación y sin responder por indemnizaciones, a menos que, al momento de la ocurrencia: el deudor esté en mora, pues al no pagarse en tiempo asume la responsabilidad de no efectuar oportunamente la prestación, o haya asumido de alguna manera la responsabilidad por el hecho constitutivo de caso fortuito.

En resumen, para que una circunstancia ajena a la voluntad de las partes libere al deudor de la prestación debida es necesario acreditar que la obligación se haya extinguido por imposibilidad absoluta de carácter permanente derivada de una fuerza mayor que el deudor no haya asumido y que ello ocurriera sin que él se encontrase en mora.

En los eventos en que la imposibilidad sea temporal y/o relativa, la obligación del acreedor en atender la prestación debida a favor del deudor aún permanece, pues el objeto no pudo ser cumplido por circunstancias que impidieron el pago (prestación debida), pero si se evidencia que al desaparecer estas es posible cumplir la obligación entonces es necesario mantenerla vigente a fin de aplicar el principio de conservación de los actos jurídicos.

La anterior tesis, denominada imposibilidad sobreviniente en la prestación de servicios, se condensa en que: Si la obligación (servicio) no se puede pagar por circunstancias temporales y/o relativas, entonces no hay un escenario de fuerza mayor, pues no se extingue del mundo material o jurídico la prestación debida, siendo la elección del consumidor optar por la prestación del servicio (una vez superadas las circunstancias de imposibilidad) o la devolución del dinero. Dado que la ocurrencia de una fuerza mayor impide absoluta y permanentemente cumplir con el objeto de la obligación.

6. Caso en concreto

Descendiendo al caso objeto de estudio, a fin de resolver los interrogantes: ¿Existe a favor del demandado una causal de exoneración de responsabilidad de la obligación de la garantía?, y ¿Al presente asunto le era aplicable el Decreto 818 de 2020? Se va a realizar un análisis del contexto en que se presentaron los hechos de la demanda y posteriormente del material probatorio.

De acuerdo con los hechos, la compra de los tiquetes se realizó el 10 de noviembre de 2021 para la asistencia del Jamming Festival 2022 que se realizaría los días 19, 20 y 21 de marzo de 2022.

Para la espacio temporal de realización del espectáculo se encontraba vigente el Decreto 298 de 2022 “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID - 19, y el mantenimiento del orden público, se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura” el cual contenía la prohibición de habilitar espacios o actividades presenciales para eventos de carácter público o privado que implique asistencia masiva de personas en municipios “...con ocupación de Unidades de Cuidados Intensivo -UCI-superior al 85%, incluida su capacidad de expansión...”.

El lugar informado en la boleta para la realización del evento es la Playa Hawaii en el kilómetro 22 vía Ibagué.

Por último, el 18 de marzo de 2022 la sociedad demandada presentó comunicado informando: La cancelación de bandas y artistas a la presentación, mencionando que algunos no se iban a presentar sin información adicional, otros por problemas de salud de uno de los integrantes, una agrupación que declina la participación por fuerza mayor, otra por no reunir el requisito de vacunación y una banda cuyo integrante dio positivo al COVID-19, y adicionalmente, indicaron que hubo incitación de agredir al organizador y afectar el desarrollo del evento, dando como paso la decisión de suspender el evento.

En el comunicado se hace referencia a que la decisión es para salvaguardar la integridad, bienestar y salud de los asistentes, proveedores y público en general.

La demandada en su momento manifestó contar con el permiso emitido por autoridad y haber gestionado el 90% del montaje para el desarrollo del evento.

Por último, en el comunicado se informa las opciones de recambio o reembolso, precisando la aplicación del artículo 5 del Decreto 818 de 2020.

En cuanto a la parte demandada, se presenta un documento sin remitente y con asunto: “*comunicación relativa al proceso de devolución o reembolso de los dineros pagados por boletería en los términos del decreto legislativo 818 de 2020.*”, el cual no acredita que sí se haya dado respuesta a la reclamación presentada por la demandante, se resalta que no hay un acuse de recibo, un envío ni siquiera el documento está dirigido a la demandante.

A este punto, el Despacho tiene acreditado que: sí hay relación de consumo; que los extremos procesales ostentan legitimación en la causa, y que el evento denominado Jamming Festival 2022 no se realizó. Por consiguiente, existe responsabilidad objetiva de atender la efectividad de la garantía por parte de la demandada.

El extremo pasivo no logró acreditar causal de exoneración de responsabilidad respecto de fuerza mayor o caso fortuito y tampoco demostró que la no realización del evento (cancelación o aplazamiento) fue por alguna medida de restricción adoptada por los decretos legislativos; es más, según el comunicado la empresa unipersonal contaba con los permisos y el montaje del 90% del espectáculo, pero la decisión de cancelar el evento fue por salvaguardar la integridad, el bienestar y salud de los asistentes y público en general, lo cual para el Despacho es contradictorio, porque si cuenta con los permisos y dentro de su gestión cuenta con los protocolos de bioseguridad que debieron ser parte de ese 90% de montaje, ¿a qué salvaguarda se refiere?

Ahora bien, el extremo pasivo manifiesta que hubo dificultades que dieron lugar a imposibilidad de realizar el evento deviniendo la celebración en imprevisible, irresistible e incontrolable. Nuevamente surgen las preguntas: ¿Cuáles fueron esas dificultades?; Si se tenían los permisos y el montaje en un 90% ¿qué fue lo imprevisible, irresistible e incontrolable?

Respecto a la ausencia y no disponibilidad de los artistas, brilla la ausencia de diligencia de parte de BUENA VIBRA EVENTOS E.U. sobre su respectiva vinculación al festival y que, pese a la diligencia, el incumplimiento de esos artistas impidiera la realización del evento.

A la pregunta: ¿Existe a favor del demandado una causal de exoneración de responsabilidad de la obligación de la garantía?, se contesta negativamente, dado que no hay ni argumentación concreta ni acreditación de su ocurrencia.

Respecto de: ¿Al presente asunto le era aplicable el Decreto 818 de 2020? El Despacho destaca que, si bien el evento fue programado para fecha posterior del 12 de marzo de 2020, lo cierto es que, no hubo medidas restrictivas ni prohibiciones emanadas de los decretos legislativos que impidiera su realización, dado que lo único que se observa es que la cancelación o aplazamiento fue por decisión de la demandada.

En ese orden de ideas, es clara la vulneración de los derechos de la consumidora y que para este caso el Decreto 818 de 2020 no tenía aplicación, debiéndose haber reintegrado el dinero a la consumidora en los términos de la Ley 1480 de 2011.

Como solución al presente asunto, en uso de las facultades jurisdiccionales del numeral 9 del artículo 58 del Estatuto del Consumidor, y como no debió aplicarse el decreto en mención, procederá a ordenarse la devolución del dinero a la cuenta informada por la parte actora en su reclamación, reembolso que deberá hacerse con la respectiva indexación con base en el índice de precios del 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 y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: Declarar que la empresa BUENA VIBRA EVENTOS E.U., identificada con NIT 901261663-0, vulneró el derecho a la efectividad de la garantía de la demandante, de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la empresa BUENA VIBRA EVENTOS E.U., identificada con NIT 901261663-0, que, a título de efectividad de la garantía, a favor de LEIDY PAOLA SOLARTE HERNANDEZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 1023948787, dentro de los quince (15) días siguientes a la ejecutoria de esta providencia, reembolse la suma de seiscientos veinte mil (\$620.000) pesos pagados por las tres boletas para el *Jamming Festival 2022*. La suma referida 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:

$$Vp = Vh \times \left(\frac{I.P.C. \text{ actual}}{I.P.C. \text{ inicial}} \right)$$

Donde Vp corresponde al valor a averiguar y Vh al monto cuya devolución se ordena. El IPC actual el de la fecha de pago o cuando se acredita el cumplimiento y el IPC inicial el de marzo de 2022.

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.

NOTIFIQUESE,

FRM_SUPER

JUAN GUILLERMO SANDOVAL MONTERO⁴

JGSM



⁴ Profesional universitario adscrito al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado 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.