



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

Bogotá D.C., 09/11/2021

Sentencia No. 12227

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 2020-389074

Demandante: MAYROBY JESWEE CALLE MOSQUERA

Demandado: JULIETA CASTRO VALLEJO propietaria del establecimiento de comercio denominado “AUTOMOVILISMO EL GRAN CHOFER”

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 parágrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1.** Que, el día 17 de octubre de 2019, la demandante contrato el servicio de la demandada para realizar el curso de Conducción de Vehículo Particular B1, por la suma de \$885.000.00.
- 1.2.** Que, el curso constaba de 30 horas teóricas y 20 horas prácticas.
- 1.3.** Que, el día 21 de octubre de 2019, la parte actora se registró en el RUNT, para poder comenzar con sus clases de conducción.
- 1.4.** Que, el día 10 de enero de 2020, la accionante se acerca a las oficinas de la demandada para solicitar información acerca del curso de conducción, sin embargo, le informan que no encuentran registros de ella y debe cancelar la suma de \$250.000.00, adicionales para empezar con las clases.
- 1.5.** Que, el día 14 de enero de 2020, el extremo activo elevó reclamación directa de forma escrita solicitando la devolución del dinero.
- 1.6.** Que, el día 20 de enero de 2020, el extremo pasivo da respuesta a la reclamación informando que no era posible reintegrar el dinero.

2. Pretensiones

De acuerdo a lo aducido, el extremo activo solicita que; (i) Se ordene la devolución total del Curso de Conducción B1, (ii) Que el valor a devolver sea consignado a la cuenta de ahorros de la accionante y, (iii) Que se solicite un informe de la operatividad de la demandada.

3. Trámite de la acción

El día 30 de octubre de 2020, mediante Auto No. 106756, 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 acápite de notificaciones de la demanda y que se acredita en el voucher de la academia. Veamos:

VII.- NOTIFICACIONES

DEMANDANTE.
Mayroby Jeswee Calle Mosquera
Dirección: Calle 45C 1D2-04 Barrio La Alianza
Teléfono: (2) 4399874
Celular: 3188270580
Email: mayrobyr@gmail.com

IDENTIFICACIÓN DEL DEMANDADO.
Julieta Castro Vallejo (El Gran Chofer Academia de Automovilismo)
Dirección: Avenida 6 Norte No. 30N-42
Teléfono: (2) 6682294
Celular: 3016757500
Email: elgranchofer@hotmail.com



Esto es al correo: elgranchofer@hotmail.com el día 04 de agosto de 2020, tal y como consta en los consecutivos Nos. 20-389074- -00003 y 20-389074- -00004 del expediente, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

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

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes mediante el consecutivo No. 20-389074- -00000 del expediente.

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

- **Pruebas allegadas por la parte demandada**

La parte demandada no aportó ni solicitó prueba alguna, toda vez que dentro del término concedido para dar contestación a la demanda guardó silencio.

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 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.*

*Quando 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.

Atendiendo a lo dispuesto en los artículos 5, 7, 8, 10, 11 y 18 de la Ley 1480 de 2011, en virtud de la obligación de garantía¹, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos² que comercialicen en el mercado. En este mismo sentido encontramos el artículo 2.2.2.32.6.1. del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, según el cual son responsables de atender la solicitud de efectividad de la garantía tanto productores como proveedores.

En el marco de la obligación de garantía los consumidores tienen derecho a obtener la reparación totalmente gratuita del bien cuando se presente una falla y, en caso de repetirse, podrá obtener a su elección una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o el cambio del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas³.

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.

1. Presupuestos de la obligación de garantía

La obligación de garantía, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor⁴ adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor. Dicho bien debe presentar uno o varios defectos o fallas de calidad, idoneidad o

¹El artículo 5, numeral 5 de la Ley 1480 de 2011 define garantía como la “Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.”

² El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como “Producto: Todo bien o servicio.”

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

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.

2. La garantía en el caso concreto

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto bajo el consecutivo No. 20-389074- -00000 del expediente, en virtud del cual se acredita que el día 17 de octubre de 2019, la demandante contrato el servicio de la demandada para realizar el curso de Conducción de Vehículo Particular B1, por la suma de \$885.000.00. Veamos:

EL GRAN CHECKER

FACTURA DE VENTA

Código: F-ADM-013

Fecha Edición: 23 Mayo de 2017

Versión: 1

Fecha: Octubre 17, 2019

Ubicación: Manabí, Teniente Calle

DESCRIPCIÓN	VALOR
Curso Conducción B1	\$ 885.000
Curso Conducción B1	\$ 885.000
Curso Conducción B1	\$ 885.000
Curso Recertificación de B1 a C1	\$ 885.000
PLANT	\$ 885.000
ALISTO	\$ 885.000
PROB	\$ 885.000
RECIBO	\$ 885.000
TOTAL	\$ 885.000

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es la contratante del servicio objeto de reclamo judicial.

3. 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 garantía⁵, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos⁶ que comercialicen en el mercado. En este mismo sentido encontramos el artículo 2.2.2.32.6.1. del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, según el cual son responsables de atender la solicitud de efectividad de la garantía tanto productores como proveedores.

En el caso de la prestación de servicios, cuando exista incumplimiento por parte del proveedor, el consumidor tiene el derecho a exigir que se preste el servicio en las condiciones originalmente pactadas o la devolución del precio pagado.

3.1. Del defecto en el producto

Teniendo en cuenta que el producto hace referencia a un bien o servicio⁷ y, para responder por el incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad bastará con demostrar el

⁵El 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.”

⁶ El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como “Producto: Todo bien o servicio.”

⁷ Ver numeral 8º del artículo 5º de la Ley 1480 de 2011.

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 la 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 la sociedad demandada incumplió con las condiciones inicialmente pactadas al momento de la contratación, toda vez que no registraron a la demandante ante el RUNT, ni se adquirió el PIN para poder realizar el curso de conducción B1, circunstancia por la cual la parte actora procedió a elevar reclamación directa ante la demandada, requiriendo la devolución del dinero, frente a lo cual se le dio una respuesta, pero la misma no fue de fondo; derivándose así una vulneración de los derechos del consumidor, toda vez que la usuaria no vio satisfechas las necesidades por las cuales adquirió el servicio.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que conforme lo dispuesto en el artículo 97 C.G.P., la no contestación de la demanda, como ocurrió en el presente caso, hará presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión de la demanda, que para el presente caso son: 1). Que, el día 17 de octubre de 2019, la demandante contrato el servicio de la demandada para realizar el curso de Conducción de Vehículo Particular B1, por la suma de \$885.000.00. 2). Que, el curso constaba de 30 horas teóricas y 20 horas prácticas. 3). Que, el día 21 de octubre de 2019, la parte actora se registró en el RUNT, para poder comenzar con sus clases de conducción. 4). Que, el día 10 de enero de 2020, la accionante se acerca a las oficinas de la demandada para solicitar información acerca del curso de conducción, sin embargo, le informan que no encuentran registros de ella y debe cancelar la suma de \$250.000.00, adicionales para empezar con las clases. 5). Que, el día 14 de enero de 2020, el extremo activo elevo reclamación directa de forma escrita solicitando la devolución del dinero. 6). Que, el día 20 de enero de 2020, el extremo pasivo da respuesta a la reclamación informando que no era posible reintegrar el dinero.

De otra parte indica el numeral 3º 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”*.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes 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 del Estatuto del Consumidor, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que a título de efectividad de la garantía, devuelva el 100% del dinero pagado por la parte demandante por el Curso de Conducción B1, esto es

la suma de OCHOCIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL PESOS M/CTE (\$885.000.00), de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

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: $V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual} / I.P.C. \text{ inicial})$ en donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena.

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 señora **JULIETA CASTRO VALLEJO** propietaria del establecimiento de comercio denominado “AUTOMOVILISMO EL GRAN CHOFER”, identificada con NIT. No. 31.907.159 - 9, vulneró los derechos de la consumidora de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la señora **JULIETA CASTRO VALLEJO** propietaria del establecimiento de comercio denominado “AUTOMOVILISMO EL GRAN CHOFER”, identificada con NIT. No. 31.907.159 - 9, que a título de efectividad de la garantía, a favor de **MAYROBY JESWEE CALLE MOSQUERA**, identificada con cédula de ciudadanía No. 31.587.750, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta providencia, devuelva el 100% del dinero pagado por la parte demandante por el Curso de Conducción B1, esto es la suma de OCHOCIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL PESOS M/CTE (\$885.000.00), debidamente indexada como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

TERCERO: Se **ordena** a la parte demandante que, dentro del término improrrogable de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en la Sentencia, **informe** a este Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la orden señalada en esta providencia, lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite jurisdiccional de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, **so pena** de declarar el archivo de la actuación en sede de verificación del cumplimiento, con sustento en el desistimiento tácito contemplado en el numeral 1° del artículo 317 del Código General del Proceso.

CUARTO: El retraso en el cumplimiento de la orden causará una multa a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, por el equivalente a una séptima parte del valor del salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo, de conformidad con lo dispuesto literal a) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

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

SEXTO: Sin perjuicio del trámite de la imposición de alguna de las sanciones previstas en los numerales que anteceden, téngase en cuenta que la sentencia presta mérito ejecutivo y ante el incumplimiento de la orden impartida por parte de la demandada, el consumidor podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

SÉPTIMO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas

Notifíquese,

FRM_SUPER

WILSON ANDRÉS ARÉVALO ZÁRATE ⁸



⁸ 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.