



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES
SENTENCIA - ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Bogotá D.C., 15/11/2022

Sentencia número 12166

Acción de Protección al Consumidor No. 21-449583
Demandante: JANETH VICTORIA REYES GÓMEZ
Demandado: UNIVERSAL CAR RENTAL 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 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 la parte actora contrató con la demandada la prestación de servicio, consistente en el alquiler de un vehículo, del 29 de abril al 4 de mayo de 2021, en la ciudad de Cartagena, por la suma de \$546.625.
- 1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la actora, inicialmente la reserva quedó a nombre de su esposo, debido a que él era el conductor, sin embargo, al llegar a la ciudad de Cartagena, el contrato cambió y quedó ella como la persona que firmó el contrato objeto de Litis.
- 1.3. Que adujo la demandante, antes de recibir el bien, la demandada le requirió el pago de \$1.500.000, por concepto de depósito, los cuales fueron oportunamente cancelados y que serían reembolsados en 15 días hábiles siguientes a la devolución del vehículo.
- 1.4. Que según lo indicó la accionante, el 4 de mayo de 2021, devolvió el vehículo sin ninguna novedad de comparendos o daños, sin embargo, la emplazada a la fecha de presentación de la demanda no devolvió el valor dejado en depósito.
- 1.5. Que con ocasión a lo anterior, la parte actora elevó reclamación directa ante la emplazada.
- 1.6. Que frente a la referida reclamación el extremo demandado no brindó una solución efectiva.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se ordene a la pasiva la devolución del dinero pagado por concepto de depósito, esto es, la suma de \$1.500.000.

3. Trámite de la acción

El día 19 de noviembre de 2021, mediante Auto No. 140933, 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 judicial registrada en el RUES, esto es, al correo (gerencia@universalcarrentals.com.co), mediante el consecutivo No. 21-449583-3 y 21-449583-4, con el fin de que ejercieran su derecho de defensa.

El extremo pasivo contestó en oportunidad la demanda bajo el consecutivo 21-449583- -00005, donde señaló que quien suscribió el contrato de arrendamiento de vehículo fue el señor Carlos Suárez Velásquez y no la actora.

Así mismo, expresó que, dentro de las condiciones de la reserva existían la condición específica que señalaba que para tomar el auto en alquiler, el conductor y titular de la reserva debía presentar una tarjeta de crédito con el objetivo de constituir el depósito de garantía, el cual cubriría en caso de daños o infracciones de tránsito, y, que al verificar el sistema, pudo concluir que la demandante como compañera del señor Carlos Suárez, fue la persona que facilitó la tarjeta de crédito y canceló el valor del depósito.

Finalmente, excepcionó "*Hecho Superado*", argumentando que el día 23 de noviembre de 2021, reversó la suma de \$1.500.000 a la actora.

4. Del traslado de las excepciones

Las excepciones planteadas por la sociedad demandada fueron fijadas a través de la Fijación en Lista No. 007 del 19 de enero de 2022.

5. Pruebas

• Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos adjuntos mediante el consecutivo No. 21-449583-0.

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 adjuntos mediante el consecutivo No. 21-449583- -00005.

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.

- **Prueba Testimonial**

Habida cuenta del incumplimiento del lleno de requisitos de que trata el artículo 212 del C.G. del P., este Despacho despachará negativamente la solicitud de prueba testimonial. Para el efecto téngase presente que no se enunció de manera concreta el objeto de la prueba. En ese sentido prevé la norma, *“Cuando se pidan testimonios deberá expresarse el nombre, domicilio, residencia o lugar donde pueden ser citados los testigos, y enunciarse concretamente los hechos objeto de la prueba.”* (Resaltado fuera del texto).

Así, para este Despacho judicial las demás pruebas solicitadas, resultan inviables habida cuenta que las pruebas documentales resultan suficientes para emitir una decisión que ponga fin al proceso.

II. CONSIDERACIONES

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

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

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

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.

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 seguridad durante el término de garantía para que surja la obligación de responder por parte del productor o proveedor.

En este orden de 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

Es preciso señalar que en materia de derecho del consumidor la legitimación o interés para actuar está determinada por la existencia de una relación de consumo, la cual, si bien no tiene una definición legal, se ha entendido en la jurisprudencia como *“una particular categoría que surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere con el fin de consumirlos⁵”*, de forma que, es posible afirmar que la relación de consumo es aquel vínculo jurídico que se establece entre un proveedor y/o productor y el consumidor o usuario.

En este sentido, la Ley 1480 de 2011 define en su artículo 5 al consumidor o usuario como *“toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, **adquiera, disfrute o utilice un determinado producto**, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica.”* Es oportuno señalar que por producto debe entenderse cualquier bien o servicio, tal como lo prevé el numeral 8 del artículo 5 de nuestro Estatuto del Consumidor. (Negrilla fuera del texto).

Así mismo, la norma citada establece que el proveedor es aquella persona *“quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.”*

Precisado lo anterior, considera el Despacho que la legitimación se encuentra acreditada en el pretense asunto, en tanto se demostró la relación de consumo existente entre la demandante y la sociedad demandada.

En efecto, a partir del estudio de los elementos de convicción mencionados, queda claro que la demandante contrató con la sociedad accionada la *“el servicio de alquiler del vehículo de placas IYV-459, del 29 de abril al 4 de mayo de 2021, en la ciudad de Cartagena, por la suma de \$546.625.”*

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

⁵ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Sentencia del 30 de abril de 2009, MP: Pedro Octavio Munar Cadena.

- Ocurrencia del defecto en el caso concreto

Dispone el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011 que “...para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad, bastará con demostrar el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad...”.

En el presente caso se encuentra demostrado que la actora, antes de recibir el vehículo, constituyó el depósito de garantía, el cual cubriría en caso de daños o infracciones de tránsito, por la suma de \$1.500.000, el cual sería reembolsado por la demandada en 15 días hábiles siguientes a la devolución del vehículo, sin embargo, pese que la consumidora devolvió el vehículo sin ninguna novedad de comparendos o daños, el dinero fue devuelto, derivando así en una vulneración a los derechos de la actora.

Al respecto, la sociedad demandada manifestó que accedió a reembolsar el dinero requerido, argumentando que el día 23 de noviembre de 2021, reversó la suma de \$1.500.000 a la actora, no obstante, el material probatorio aportado para soportar dicha afirmación no es suficiente para tener por cierto el hecho, en consideración que con el mismo no se prueba el reembolso efectivo.

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 reembolse la suma de **UN MILLÓN QUINIENTOS MIL PESOS MCTE (\$1.500.000)** cancelados por concepto del depósito que cubriría los daños o infracciones de tránsito objeto de Litis, en caso de no haberlo hecho.

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 **UNIVERSAL CAR RENTAL S.A.S.** con NIT **900.887.942-4**, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en el fallo.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad **UNIVERSAL CAR RENTAL S.A.S.** con NIT **900.887.942-4**, que a favor de **JANETH VICTORIA REYES GOMEZ**, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.147.059, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente sentencia, reembolse la suma de **UN MILLÓN QUINIENTOS MIL PESOS MCTE (\$1.500.000)** cancelados por concepto del depósito que cubriría los daños o infracciones de tránsito objeto de Litis, como se indicó en la parte motiva del presente fallo, en caso de no haberlo hecho.

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:

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

$$(I.P.C. \text{ inicial})$$

En donde Vp corresponde al valor a averiguar y Vh 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 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.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

MARGARITA ROSA SANDOVAL GÓMEZ⁶

⁶ Profesional universitaria adscrita 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.



Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales

De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.

No. **210** _____

De fecha: **16/11/2022** _____

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. Ruiz'.

FIRMA AUTORIZADA