



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., \_\_\_\_\_

03 SEP 2018

Sentencia número \_\_\_\_\_ 00011269

**Acción de Protección al Consumidor No. 18-100103**

**Demandante: YENNY PAOLA NÚÑEZ GÓMEZ**

**Demandado: ESTACIONAMIENTOS LUGANO S.A.S**

Estando el expediente al Despacho a causa de encontrarse vencido el término de traslado de la demanda y, de esa manera, concluida como está la etapa escrita de este proceso verbal sumario, en los términos del artículo 625 del Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), corresponde a partir de ahora dar aplicación íntegra a la referida Ley procesal.

Así las cosas, procede la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales a proferir sentencia escrita, teniendo en cuenta que en el presente asunto se cumplen todos los presupuestos contenidos en el inciso 2º del párrafo 3º del artículo 390 del referido cuerpo normativo. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

## I. ANTECEDENTES

### 1. Hechos

- 1.1. Que el día 19 de febrero de 2018, la parte actora parqueo su vehículo en las instalaciones de la sociedad accionada de placas IKU647.
- 1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, a las 2:28 p.m., se dispuso a salir del parqueadero, por lo cual canceló la suma de \$5.300.00., luego de ello, procedió a retirar el vehículo del sitio de parqueo y al dar reversa se produce el desprendimiento del bumper delantero, que al revisar las causas del daño se evidencia que los topes de piso del parqueadero tienen unas varillas perpendiculares y verticales que sobresalen de la superficie y que ocasionaron el desprendimiento del bumper.
- 1.3. De igual manera indicó que no recibió asistencia técnica, por lo que canceló la suma de \$20.000.00 por la ayuda que le brindaron personas ajenas a la demandada y se le cobró nuevamente el valor del parqueadero por superar el termino de 15 minutos una vez cancelado el servicio.
- 1.4. Que el 19 de febrero de 2018 la parte actora elevó reclamación directa ante el demandado requiriendo la efectividad de la garantía.
- 1.5. Que el día 15 de marzo de 2018 la parte demandante dio respuesta a la reclamación efectuada negando las pretensiones incoadas.

### 2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que se declare que como consecuencia del servicio contratado el bien sufrió los daños relacionados en los hechos, por lo que deberá la

sociedad accionada a título de indemnización de perjuicios cancelar la suma de \$1.906.023.60., así mismo, la reparación del bien entregado.

### 3. Trámite de la acción

El día 19 de abril de 2018, mediante Auto No. 40699 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 (fols. 22 a 23), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo pasivo, contestó en oportunidad la demanda mediante memorial con contestación No. 18-100103- -00006-0000., (fls. 24 a 30), a través del cual se pronunció sobre los hechos de la demanda y se opuso a la totalidad de las pretensiones, indicando que el demandado ha cumplido con sus obligaciones de cara al servicio contratado.

De las excepciones de mérito propuestas en el escrito de contestación de la demanda, se corrió traslado de conformidad con el Art. 391 del C.G.P., en concordancia con el Art. 110 en el listado No. 099, fijado el 7 de junio de 2018.

### 4. Pruebas

#### • Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 1 a 14 y 17 a 20 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 a folios 24 a 68 del expediente.

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

## II. CONSIDERACIONES

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

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

Cuando se trate de procesos verbales sumarios, el juez podrá dictar sentencia escrita vencido el término de traslado de la demanda y sin necesidad de convocar a la audiencia de que trata el artículo 392, si las pruebas aportadas

con la demanda y su contestación fueren suficientes para resolver de fondo el litigio y no hubiese más pruebas por decretar y practicar.” (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 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. Asimismo, quien preste el servicio de parqueadero asume la custodia y conservación adecuada del bien, y de la integridad de los elementos que la componen.

En materia de servicios de parqueadero, el Estatuto del Consumidor dispone en el artículo 18 que en la prestación del servicio de parqueadero la persona natural o jurídica que preste el servicio deberá expedir un recibo del bien en el cual se mencione la fecha y hora de la recepción, la identificación del bien, el estado en que se encuentra y el valor del servicio en la modalidad en que se preste. Para la identificación y el estado en que se recibe el bien al momento del ingreso, podrá utilizarse medios tecnológicos que garanticen el cumplimiento de esta obligación. Cuando se trate de zonas de parqueo gratuito, el prestador del servicio responderá por los daños causados cuando medie dolo o culpa grave.

En este mismo sentido encontramos el artículo 2.2.2.32.4.2. del Decreto Único Reglamentario del Sector comercio, Industria y Turismo, establece que la garantía legal en la prestación servicios que suponen la entrega de un bien, será la de reparación, cuando ello resulte procedente. En los casos en que no resulte procedente reparación, el bien se deberá sustituir por otro las mismas características o se deberá pagar su equivalente en dinero en los casos de destrucción total o parcial causada con ocasión servicio defectuoso. Cuando el consumidor opte por pago del equivalente en dinero, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso. Si se presenta controversia sobre monto, productor o expendedor deberá dejar constancia por escrito sobre la diferencia y la explicación o sustentación de su valoración.

### **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 consumidor<sup>3</sup> adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor. Dicho bien debe presentar uno o varios defectos o fallas de calidad, idoneidad o seguridad durante el término de garantía para que surja la obligación de responder por parte del productor o proveedor.

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

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

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

<sup>3</sup>Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

## 2. La garantía en el caso concreto

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante el documento obrante a folios 11 a 14 del expediente en el que se acredita que la demandada prestó el servicio de parqueadero del vehículo de propiedad de la accionante.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante.

- Ocurrencia de los daños causados en la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien

Dispone el artículo 18 de la Ley 1480 de 2011, que quien preste el servicio asume la custodia y 56 numeral 3º ibídem, establece que a través de conservación adecuada del bien, en ese mismo sentido, se obtendrá la reparación de los daños causados al bien en la prestación del servicio, con lo cual se procederá a analizar los daños ocasionados al bien puesto en custodia de la demandada.

En el presente caso se encuentra demostrado que el bien objeto de litigio presentó daños relacionados con el "bumper" delantero, en las instalaciones del parqueadero de la parte demandada, de conformidad con las pruebas allegadas por las partes.

Presente la falla, es necesario indagar por parte de este Despacho, si es responsable la demandada de la efectividad de la garantía del bien frente a la prestación de un servicio que supone la entrega de un bien o, por el contrario, están llamadas a prosperar las excepciones de mérito propuestas por la accionada.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso, especialmente la documental aportada por la demandada obrante a folio 68 del expediente, se observa en el video que la conductora del vehículo, una vez dispuesta a iniciar la marcha, nota que algo ocurre en el vehículo y se baja de este y presta atención tanto en la parte trasera y delantera del bien, pero decide ingresar nuevamente al auto e inicia la marcha en reversa sin importar que ya había advertido lo que estaba sucediendo con el Bumper delantero del automotor, pues en el video es claro que ante la primera maniobra que se ejecuta en el automotor, se hubiese podido evitar el daño, si no continúa la marcha hacia atrás.

Aunado a ello, la parte demandada allegó al plenario las condiciones y recomendaciones (flo. 54); a tener en cuenta por parte de los conductores que llegaren a utilizar el servicio de parqueadero, dentro de las cuales se destaca "*estacione en posición de salida*", de igual manera, se aportó fotografía vista a folio 55 del cuaderno, con la siguiente información "*favor parquear en reversa*"

Las anteriores situaciones permiten inferir a este Despacho que existe una causal de exoneración de responsabilidad a favor de la sociedad demandada, pues el daño ocasionado al vehículo no tiene origen en la prestación del servicio que supone la entrega de un bien imputable a la sociedad demandada, pues las mismas se originan en el uso indebido del bien por parte del consumidor o el desacato de las instrucciones de uso del servicio, tal como lo advierte la demandada a través de su medio de defensa, al indicar entre otras, que el daño "*fue ocasionado por la propia causa, es decir por el erróneo parquear de la señora María Naydee Gómez Cortés, quien contrariando las indicaciones de estacionamiento del establecimiento de comercio de mi poderdante, estacionó de frente y en consecuencia arrancó con su errónea maniobra el bumper del carro de su hija*".

En el mismo sentido, como se indicó por la pasiva en respuesta a la reclamación efectuada por la demandante, para este Despacho es cierto que la altura de los vehículos en su parte delantera es menor que en la parte trasera, de ahí la importancia de parquear en posición de salida, por lo que no prospera el argumento indicado por la Consumidora sobre las varillas perpendiculares de los "topellantas".

Como consecuencia de todo lo anterior, el Despacho negará las pretensiones de la demanda, archivará el expediente y condenará en costas para lo cual se fijarán agencias en derecho atendiendo los lineamientos que en tal sentido ha establecido el Consejo Superior de la Judicatura.

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:** Negar las pretensiones incoadas en la demanda, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la decisión.

**SEGUNDO:** Archivar las presentes diligencias.

**TERCERO:** Condenar en costas a la parte demandante. Para el efecto se fija por concepto de Agencias en Derecho, atendiendo los lineamientos que en tal sentido ha establecido el Consejo Superior de la Judicatura mediante Acuerdo No. PSAA-16-10554 del 5 de agosto de 2016, en la suma de ciento noventa mil pesos (\$190.000.00), que serán pagados por dicho extremo procesal. Por Secretaría efectúese la correspondiente liquidación.

**NOTIFÍQUESE,**

  
FREDY ALEXANDER PÉREZ RAMÍREZ<sup>4</sup>



<sup>4</sup> 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.