



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

Bogotá D.C., 25 OCT 2019

Sentencia número 00013904

Acción de Protección al Consumidor No. 19-65487

Demandante: JORGE ENRIQUE CAICEDO DUARTE

Demandado: MARIA MARINA ABELLA MADERO

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 anticipada, teniendo en cuenta que en el presente asunto se cumplen primordialmente todos los presupuestos contenidos en el inciso 4º numeral 3º del artículo 278, así como lo dispuesto en el inciso 2º del párrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Que el día 25 de enero de 2019, por intermedio de su compañera permanente, envió una chaqueta de color gris, tipo gabardina, acolchada, impermeable, sin capota a la lavandería de propiedad de la demandada llamada "LAVASECO ROLAND FORT" ubicada en la Transversal 1 C No.6-48 de la ciudad de Bogotá, para lo cual le fue expedido el recibo No.41462 por la suma de \$7.000, por el valor del servicio.
- 1.2. Que la funcionaria de la empleada se comprometió a realizar la entrega de la chaqueta al día siguiente, sin embargo, esta no fue entregada en dicha fecha bajo el argumento que no había llegado de la planta de lavado, razón por la cual y quince días después su compañera se acercó nuevamente al establecimiento de comercio de la accionada y su empleada le informó que la chaqueta no había aparecido, pero que se iban a enviar unas chaquetas para que las observara y se reconociera si entre ellas estaba la del accionante.
- 1.3. Que una vez revisadas las chaquetas ninguna correspondía a la del demandante, la demandada citó al accionante para el 18 de marzo de 2019 y esa fecha le ofreció una indemnización por la suma de \$70.000, la cual no fue aceptada por el demandante, toda vez que el artículo tenía poco uso y había costado la suma de \$170.000.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se declare que la demandada vulneró sus derechos y en consecuencia se proceda a título de indemnización de perjuicios a ordenarle pagar la suma de \$300.000 pesos que corresponden al valor de su chaqueta y otros perjuicios generados.

3. Trámite de la acción

Mediante Auto No.33248 del 04 de abril de 2019, notificado en el estado No.061 del 05 de abril de 2019, 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 providencia fue notificada debidamente a la demandada el 5 de abril de 2019 según certificación emitida por la empresa de correos 472 que se observa a folio 17 del expediente a la dirección de correo electrónico marinabella1234@hotmail.com, tal y como se extrajo del certificado de Cámara de Comercio obrante a folio 9 al 10 del expediente.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente para contestar la demanda la demandada guardó silencio.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante:**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 4 y 8 al 14 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:**

Ante la falta de contestación, no se decretarán pruebas a favor de la demandada.

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.*

*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." (Negritas 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. Asimismo, quien preste el servicio que supone la entrega de un bien asume la custodia y conservación adecuada del bien, y por lo tanto de la integridad de los elementos que lo componen, así como la de sus anexos o complementarios, si los tuviere.

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."

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 consumidor³ 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.

2. La garantía en el caso concreto

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto según el documento obrante a folio 4 del expediente del cual se extrae que mediante factura No.41462 de fecha 25 de enero de 2019 se contrató con la accionada el servicio de lavandería en su establecimiento de comercio denominado "LAVASECO ROLAND FORT", para el lavado de una chaqueta de color gris, tipo gabardina, acolchada, impermeable, sin capota, cuyo servicio tuvo un costo de \$7.000.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante y de la existencia de la relación de consumo, toda vez que goza de la calidad de consumidora final pues esta circunstancia no fue desconocida por la accionada.

3. 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 en virtud de la prestación del servicio de lavandería se presentó defectos tales como: *"la perdida de la chaqueta color gris, tipo gabardina, acolchada, impermeable, sin capota relacionada en la factura No.41462"*

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: *"i. Que el servicio de lavandería fue solicitado en el establecimiento de comercio de la demandad denominado "LAVASECO ROLAND FORT" ii. Que la chaqueta chaqueta color gris, tipo gabardina, acolchada, impermeable, sin capota relacionada en la factura*

³Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

No.41462 se extravió cuando estaba en custodia de la accionada y iii. Que el valor de la chaqueta extraviada por la accionada tiene un costo en el mercado de \$170.000"

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado 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 título de efectividad de la garantía la devolución del valor cobrado por el servicio prestado por el demandado por la suma de \$7.000 pesos. Así mismo y a título de indemnización de perjuicios por la pérdida de la chaqueta se condenará a la demandada en los términos del Inc. 3 del artículo 56 de la Ley 1480 de 2011 a pagarle al demandante la suma de \$170.000 pesos en atención al juramento estimatorio realizado por el accionante.

En cuanto a los demás valores solicitados a título de perjuicios serán negados, toda vez que el Despacho no tiene de recibo el argumento expuesto por el accionante en cuanto a la indemnización a título de lucro cesante, si se tiene en cuenta que ante la falta de uso de un artículo como una chaqueta, no se deja de percibir un valor de tipo económico y el sentimiento de satisfacción por su uso, corresponde a una esfera interna del ser, la cual no es susceptible de ser indemnizada según las disposiciones contenidas en la ley 1480 de 2011, en tanto que no se probó algún deterioro de carácter psicológico del accionante por la pérdida de su artículo.

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 demandada **MARIA MARINA ABELLA MADERO** identificada con C.C. No.52.034.683, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a la demandada **MARIA MARINA ABELLA MADERO** identificada con C.C. No.52.034.683, que a título de efectividad de la garantía por la prestación de un servicio que supone la entrega de un bien y a favor de **JORGE ENRIQUE CAICEDO DUARTE** identificado con C.C. No.19.326.131, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia proceda a la devolución de la suma de siete mil pesos M/Cte. (\$7.000), correspondiente al valor del servicio que fue prestado al demandante por el demandado.

SEGUNDO: Ordenar a la demandada **MARIA MARINA ABELLA MADERO** identificada con C.C. No.52.034.683, que a título de indemnización de perjuicios por la pérdida del objeto del presente litigio y a favor de **JORGE ENRIQUE CAICEDO DUARTE** identificado con C.C. No.19.326.131, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia proceda al pago de la suma de ciento setenta mil pesos M/Cte. (\$170.000).

TERCERO: El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la demandada, dentro de los cinco (5) días siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el artículo precedente.

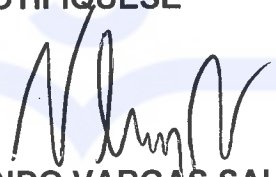
CUARTO: El retraso en el cumplimiento de la orden causará una multa a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, por el equivalente a una séptima parte del valor del salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo, de conformidad con lo dispuesto en el literal a) del numeral 11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

QUINTO: En caso de persistir en incumplimiento de la orden que se imparte la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá decretar el cierre 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.

SEPTIMO: No habrá lugar a costas, en tanto que no aparecen causadas.

NOTIFÍQUESE


VLADIMIR ROLANDO VARGAS SALAZAR⁴

	Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA
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.	197
De fecha:	28 OCT 2019
 FIRMA AUTORIZADA	

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.