



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

26 DIC 2019

Bogotá D.C., _____

Sentencia número _____

00016596

Acción de Protección al Consumidor No.19-197691

Demandante: KELLY YUNDA MORALES

Demandado: CONSORCIO EXEQUIAL 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 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 24 de noviembre de 2015, tras la muerte de su padre, la parte actora contrató con la sociedad demandada, para este, el servicio de cremación de los restos, urna para cenizas, traslados, ceremonias y demás diligencias para el momento de la exhumación, que se produciría cuatro años después, por lo que pago la suma de \$1.480.000.
- 1.2. Que pasados cuatro años, de la celebración del contrato, la parte actora no requiere el servicio porque compró el lote para que reposen los restos de su padre.
- 1.3. Que la parte actora, ni sus familiares utilizaran el servicio adquirido, porque tienen contratada con la sociedad demandada un servicio exequial desde hace más de ocho años.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se devuelva el dinero pagado por el servicio objeto de Litis.

3. Trámite de la acción

El día 4 de septiembre de 2019, mediante Auto No. 91.475, 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, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo pasivo contestó en oportunidad la demanda con radicado No. 19-197691- - 00003 aclarando algunos hechos de la demandada y oponiéndose a las pretensiones de la misma bajo el argumento de no ha existido ninguna vulneración al derecho del consumidor, por el contrario que al momento de la celebración del contrato se entregó la información completa respecto al mismo, y que no hay cabida a la aplicación del derecho de retracto en el presente caso.

4. Pruebas

- Pruebas allegadas por la parte demandante:

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 3 a 6.

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 18 a 26.

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.*

*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.

Así las cosas, asistiéndole a los compradores el derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto a los productos y servicios que se le ofrecen y habiéndose consagrado la responsabilidad en cabeza de los productores y proveedores por el incumplimiento de tales obligaciones conforme se dispone en los artículos 23¹ y siguientes del Estatuto de Protección al Consumidor, no se pretende otra cosa más que garantizar que los consumidores cuenten

¹ Artículo 23. Información mínima y responsabilidad. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano. Párrafo. Salvo aquellas transacciones y productos que estén sujetos a mediciones o calibraciones obligatorias dispuestas por una norma legal o de regulación técnica metrológica, respecto de la suficiencia o cantidad, se consideran admisibles las mermas en relación con el peso o volumen informado en productos que por su naturaleza puedan sufrir dichas variaciones.

26 DIC 2019

con los elementos de juicio suficientes que les permitan elegir entre la variedad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado y así, adoptar decisiones de consumo razonables.

En el mismo sentido, de cara a la publicidad circulada por el productor o proveedor, será quien funja como anunciante, responsable respecto de las condiciones objetivas y específicas contenidas en la publicidad², quedando del todo prohibida la publicidad engañosa, por lo que el anunciante será responsable de los perjuicios que cause con la inexactitud de lo anunciado.³

Todo lo anterior, resulta acorde con las definiciones de calidad e idoneidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

“...Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

...Idoneidad de un bien o servicio: Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado...”. (Subrayado fuera de texto)

Y es que centrándonos en los productores y expendedores, como consecuencia de su experiencia en el mercado y de sus conocimientos en el proceso de producción y comercialización, estos suelen tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que venden, mientras que el consumidor, a pesar de ser quien mejor sabe qué es lo que le interesa, no necesariamente tiene a su disposición la información que le permita adoptar la decisión que más le conviene.

De este modo, evaluar la veracidad y suficiencia de la información que determinó la intención de compra en un determinado caso, siempre será un aspecto de suma relevancia a la hora de proteger los derechos de los consumidores en el marco de la acción jurisdiccional de protección al consumidor.

1. Presupuestos del Deber de Información

La obligación de informar, 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, determinado por las condiciones objetivas y específicas anunciadas respecto del mismo. En consecuencia, el bien o servicio deberá ajustarse a las características de uso y funcionamiento anunciadas, so pena de resultar el productor o proveedor, responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información.

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

² Artículo 29. Fuerza vinculante. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.

³ Artículo 30. Prohibiciones y responsabilidad. Está prohibida la publicidad engañosa. El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados.

⁴ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante el documento obrante a folio 5 del expediente, en virtud del cual se acredita que la parte actora contrató con la sociedad demandada unos servicios funerarios, por los que pago la suma de \$1.480.000.

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

- Información entregada sobre el producto o servicio

Sobre el particular, se encuentra acreditado a folio 5 del expediente, que el servicio objeto de Litis que adquirió la parte actora fue un servicio de cremación de restos, urna para cenizas, traslados, ceremonia religiosa y diligencias pertinentes, el cual según señala el mismo documento emitido el día de la adquisición no es negociable, ni transferible. Las condiciones anteriores fueron aceptadas por la parte actora, quien así decidió aceptar la prestación del servicio, pues solo hasta cuatro años después solicitó terminar el contrato.

No evidencia el Despacho que la sociedad demandada hubiese dado información errónea o confusa al consumidor, que le permitiera inferir que pasados cuatro años podía deshacer el contrato o que de no requerir los servicios le harían la devolución del dinero, por el contrario se evidencia que en el certificado de propiedad suscrito por el actor, se indica que el servicio adquirido no es negociable y tampoco se puede transferir.

Ahora bien, en atención a lo contemplado en el numeral 2.1 del artículo 3 del Estatuto del Consumido es deber de los consumidores informarse respecto a los bienes y servicios que están adquiriendo, lo que indica que era deber del consumidor leer el contenido del certificado de servicios exequiales, y como quiera que no se encuentra prueba alguna en el expediente que demuestre que la actora no contaba con capacidad jurídica para contraer obligaciones, era obligación de esta leer el contrato, por consiguiente informarse respecto a lo que estaba adquiriendo.

Por la tanto, no cabe duda de la información suministrada a la demandante respecto a las características y condiciones del contrato celebrado, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 23 de la ley 1480 de 2011.

Por consiguiente, teniendo en cuenta que el extremo demandado acreditó que se dio atención a los requerimientos de la parte actora, que la demandante aceptó que lo que estaba adquiriendo era un servicio de cremación que no podía ser negociable ni transferible, que la demandante no aportó prueba de alguna de otra información que le hubiesen dado al momento de la celebración del contrato a la luz de lo dispuesto en el literal a) del numeral 5 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011, y como quiera que no se cumplen los requisitos para que opere el derecho de retracto; a la luz de lo dispuesto en el artículo 16, 24 y 47 de la norma ya citada, el Despacho no evidencia vulneración alguna a los derechos 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,

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: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE

AMS
ADRIANA MARCELA SÁNCHEZ CASALLAS⁵



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. 237
27 DIC 2019

De fecha:

PK

FIRMA AUTORIZADA

⁵ Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada para el ejercicio de funciones jurisdiccionales, mediante Resolución 14371 del 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del parágrafo 1º del artículo 24 del CGP.