



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 17 ENE 2020

Sentencia número 00000182

Acción de Protección al Consumidor No.19-200447

Demandante: MARIA MERCEDES TRIVIÑO MENDEZ.

Demandado: MANUEL ARMANDO PEREZ MORALES propietario del establecimiento de comercio denominado "LAVANDERIAS SPLENDOR EL TREBOL"

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 2° del párrafo 3° 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 23 de agosto de 2019, la demandante contrató con el demandado la prestación del servicio de lavandería para un tapete Shaggy viscosa, por la suma de \$65.000, el cual sería entregado dentro de los 15 días posteriores a la entrega del mismo para la prestación de dicho servicio.
- 1.2. Que el estado del bien al momento de su entrega para la prestación del servicio era en perfecto estado.
- 1.3. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, con ocasión de la prestación del servicio contratado la demandante sufrió un perjuicio materializado en que este fue entregado descocado, deshilachado, con la superficie antideslizante desprendida de la superficie tupida y con el material interno desmoronado.
- 1.4. Que por lo anterior, el día 03 de septiembre de 2019, la demandante efectuó reclamación directa ante el demandado de manera verbal.
- 1.5. Que el mismo día el demandado brindó respuesta manifestando que ya había mandado a cocer el tapete y que no se hacía responsable de pagar el tapete porque este era de mala calidad.

2. Pretensiones:

El extremo activo solicita que, se declare la vulneración de sus derechos como consumidora y, en consecuencia, se ordene a la demandada el pago de la suma de \$299.900 correspondiente al valor del tapete objeto del servicio contratado que fue dañado.

Así como la suma de \$112.900 correspondientes al valor pagado por un nuevo tapete que tuvo que adquirir, para un total de \$412.800.

3. Trámite de la acción:

El día 6 de septiembre de 2019 mediante Auto No. 92667 (fl. 8), se inadmitió la demanda concediéndole a la actora el término de 5 días contados a partir de la notificación de dicha providencia, la cual se surtió por estado No. 163 el día 9 de septiembre de 2019, por lo cual el mismo día, la parte demandante allegó escrito radicado No. 19-200447- -00002 mediante el cual subsanó los defectos relacionados en el Auto inadmisorio de la demanda (fls. 9 a 11).

Debido a lo anterior, el día 18 de septiembre de 2019, mediante Auto No. 96236 (fl. 12), 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 para notificación judicial obrante en el RUES, esto es manuelperez7509@hotmail.com (fls. 6, 13 y 14), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

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

4. Pruebas

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

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos visibles a folios 3 a 5, 10 y 11 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, en su escrito de contestación de la demanda.

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.”.* (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. En este mismo sentido encontramos el artículo 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.

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.”

17 ENE 2020

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.

Por su parte, el artículo 18 del Estatuto de Protección al Consumidor, dispone en relación con la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, el deber de asumir la custodia y conservación adecuada del bien dejado en depósito y, por lo tanto, de la integridad de los elementos que lo componen, así como la de sus equipos anexos o complementarios, si los tuviere.

Sobre el particular, el numeral 9 del artículo 11 del citado Estatuto, prevé que en los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, la obligación de garantía comprenderá su reparación, sustitución por otro de las mismas características, o el pago de su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso.

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 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 conforme al documento visto a folio 3 del expediente (recibo 1445), el cual da cuenta que el día 23 de agosto de 2019, la demandante contrató con el demandado la prestación del servicio de lavandería para un tapete Shaggy viscosa, por la suma de \$65.000.

Lo anterior da cuenta de esta manera de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa del extremo demandante de la acción de la referencia, quien contrato el servicio de lavandería objeto de debate judicial.

• 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 con ocasión del servicio de lavandería contratado por el extremo activo para un tapete SHAGGY VISCOSA, a este se le causó un perjuicio toda vez que posterior a la prestación del servicio el bien objeto del mismo le fue entregado descocido, deshilachado, con la superficie antideslizante desprendida de la superficie tupida y con el material interno desmoronado, lo anterior, tal y como se evidencia en las fotografías vistas a folios 4 y 5 del plenario.

Por lo anterior, el día 03 de septiembre de 2019, la demandante efectuó reclamación directa ante la demandada de manera verbal, obteniendo respuesta el mismo día indicándole que ya habían mandado a cocer el tapete y que no se hacían responsables de pagar el mismo ya que era de mala

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

calidad, lo anterior, no fue objeto de controversia por parte del extremo pasivo ante su omisión de contestación de la demanda.

Los anteriores daños ocurrieron durante la custodia del vehículo objeto de litigio dejado a instancias de la demandada, en la modalidad de servicio de lavado.

Sobre el particular, debe tenerse en cuenta que conforme lo dispone el numeral 2º del artículo 18 del Estatuto del Consumidor, *“Quien preste el servicio 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 equipos anexos o complementarios si los tuviere”*.

Seguidamente, el numeral 9 del artículo 11 del citado Estatuto, prevé que en los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, la obligación de garantía comprenderá su reparación, sustitución por otro de las mismas características, o el pago de su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso, por lo cual, en el presente caso, teniendo en cuenta que en la prestación del servicio objeto de litigio la demandada entregó el bien descocado, deshilachado, con la superficie antideslizante desprendida de la superficie tupida y con el material interno desmoronado, el despacho ordenará a la sociedad demandada que proceda con el reconocimiento de la suma de \$299.900 correspondiente al valor del tapete objeto del servicio que fue dañado en la prestación del mismo, lo anterior, teniendo en cuenta el documento visto a folio 10 vto del plenario.

Ahora bien, respecto a la pretensión de la parte actora tendiente a que le sea reconocida la suma de 112.900 correspondiente al valor pagado por un nuevo tapete que tuvo que adquirir, lo cierto es que de conformidad con lo estipulado en el numeral 9 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, para los casos de prestación de servicios que supone la entrega de un bien procede repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características o pagar su equivalente en dinero, teniendo en cuenta lo anterior, como ya se indicó el Despacho procederá a reconocer la totalidad del valor pagado por el bien objeto del servicio que fue dañado en la prestación de este; y adicionalmente, en el plenario no se encuentra acreditada la materialización de un perjuicio a la actora que amerite el reconocimiento de la suma solicitada, lo anterior, en concordancia con lo establecido en el artículo 167 del C.G.P., por lo señalado anteriormente, no habrá lugar al reconocimiento de la suma solicitada por la parte actora correspondiente al valor pagado por el tapete que tuvo que adquirir.

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) la omisión por parte del demandado de responder por el daño causado en el tapete objeto del servicio contratado; 2) la reclamación directa efectuada por la parte actora; y 3) la respuesta brindada por el extremo pasivo a la reclamación elevada.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso, las manifestaciones de la actora 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, por la prestación de servicio defectuoso que supone la entrega de un bien, reintegre la suma de \$299.900, correspondiente al valor del tapete Shaggy viscosa que fue dañado en la prestación del servicio de lavandería objeto de litigio, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 18 y numeral 9 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 el señor **MANUEL ARMANDO PEREZ MORALES** propietario del establecimiento de comercio denominado **“LAVANDERIAS SPLENDOR EL TREBOL”**, identificado

con C.C. No. 79.714.880, vulneró los derechos de la consumidora de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar al señor **MANUEL ARMANDO PEREZ MORALES** propietario del establecimiento de comercio denominado "**LAVANDERIAS SPLENDOR EL TREBOL**", identificado con C.C. No. 79.714.880, que, a título de efectividad de la garantía por la prestación de servicio que supone la entrega de un bien, a favor de la señora **MARIA MERCEDES TRIVIÑO MENDEZ**, identificada con cédula de ciudadanía No. 39.707.020 dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reintegre la suma de \$299.900, correspondiente al valor del tapete Shaggy viscosa que fue dañado en la prestación del servicio de lavandería objeto de litigio, debidamente indexada conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

TERCERO: Se ordena tanto a la parte demandante como a la parte demandada acreditar ante esta Entidad el cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia dentro de los cinco (5) días siguientes, contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el numeral precedente. Para tal efecto, deberá radicarse la acreditación al respectivo 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 57 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: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFIQUESE

DIEGO ALEJANDRO DELGADO SALAZAR⁵

	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. <u>006</u>	
De fecha: <u>20 ENE 2020</u>	
	
FIRMA AUTORIZADA	

⁵Profesional 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.