REPÚBLICA DE COLOMBIA

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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 22 MAR 2019

Sentencia número 00003578

Acción de Protección al Consumidor No.18-202659
Demandante: ADOLFO LUIS TORRES VASQUEZ
Demandado: AGENCIA DE SEGUROS FALABELLA LTDA

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 parágrafo 3° 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 suscribió con la demandada la póliza de seguro de automóviles No. 4136563 para un vehículo de placa NVT-419, el día 12 de mayo de 2018, por la suma de $1.793.895.

1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, pese a haberse realizado el pago de la póliza objeto de litis, el día 08 de julio de 2018, la demandada canceló unilateralmente la misma, razón por la cual se informó la procedencia del reembolso.

1.3. Que el día 09 de julio de 2018, la parte actora elevó reclamación directa ante el demandado requiriendo la efectividad de la reversión del dinero cancelado por la póliza objeto de litis.

1.4. Que la demandada no generó respuesta de fondo a las solicitudes del actor.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que a título de efectividad de la garantía, se ordene la devolución del dinero cancelado por la póliza de seguro de automóviles No. 4136563 objeto de reclamo.

3. Trámite de la acción

El día 29 de agosto de 2018 mediante Auto No. 88576 (fol. 13), 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 (fls. 14 y 15), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro del término otorgado para contestar la demanda, la accionada radicó memorial a través del cual contestó la demanda, donde manifiesta expresamente que se accedió favorablemente a la solicitud del consumidor de proceder con la devolución del dinero cancelado por la póliza objeto de litis.

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 al 5, 9 y 10 del expediente.

A este se le 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 tuviera como prueba el documento obrante a folios 20 al 28 del expediente.

A este se le 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 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 qué 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[1], los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos[2] 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 técnicas[3].

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[4] 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 mediante la documental obrante a folio 4 del plenario, en virtud de la cual se acredita que la parte actora suscribió

---

[1] 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.*"
[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
[4] Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011

con la demandada la póliza de seguro de automóviles No. 4136563 para un vehículo de placa NVT-419, el día 12 de mayo de 2018, por la suma de $1.793.895.

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

- Ocurrencia del defecto en el caso concreto

En el presente caso se encuentra demostrado que pese a haberse realizado el pago de la póliza objeto de litis, el día 08 de julio de 2018, la demandada canceló unilateralmente la misma, no obstante indicó mediante comunicación del 18 de julio de 2018, que procedería a efectuar la devolución por concepto de excedente esto es la suma de $1.509.862, no obstante a la fecha de presentación de la demanda, no se había efectuado el referido reembolso, de conformidad con la documental obrante a folio 21 del plenario, en donde la accionada indica efectividad del mismo, para el día 27 de agosto de 2018.

Ahora, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también el cumplimiento de los términos y condiciones pactados desde el momento mismo en que se realizó el contrato, dentro de los cuales naturalmente se encuentra la oportunidad en la prestación del servicio o la devolución del dinero, pues la no prestación o aún la simple dilación en el rembolso, constituye una vulneración a los intereses legítimos de los consumidores en la medida en que no ven colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales se efectuó la compra o la contratación del servicio.

Es importante señalar que la relación de consumo es además una obligación mutua de carácter contractual por lo que las partes deben de dar estricto cumplimiento a las obligaciones adquiridas por virtud de este acuerdo de voluntades. Todo contrato legalmente celebrado es ley para los contratantes, conforme lo señala el artículo 1602 del Código Civil, por lo que el incumplimiento del demandado de cara a las obligaciones adquiridas con el señor **TORRES VASQUEZ** le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor.

Así mismo, el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, establece que *"...En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado..."*, lo que implica que cuando el consumidor acudió a ejercitar la efectividad de la garantía en sede de empresa, a la demandada no le quedaba otro camino en virtud de su incumplimiento, que prestar el servicio o reintegrar el precio pagado, en la medida que la sola prestación de la garantía no es suficiente para exonerar al demandado de responsabilidad pues se requiere que esta se preste en debida forma conforme a derecho, y para mayor claridad, en el presente caso se ha determinado que frente al incumplimiento, la demandada no ha procedido con la devolución del dinero pagado por el servicio objeto de litis, que como se ha probado adolece de incumplimiento consistente en que no se cumplieron las obligaciones bilateralmente convenidas, derivando así en la vulneración de los derechos de la accionante.

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; sin perjuicio de que atendiendo a que a folio 22 del expediente, la parte accionada aportó para el efecto, el soporte de entrega a satisfacción del referido reembolso, el cual fue depositado en la cuenta de ahorros No. 52388241268 del BANCO BANCOLOMBIA, de la cual es titular el accionante, de conformidad con la documental obrante a folios 5 del plenario, nos obstante, nótese que dicho cumplimiento se efectuó con posterioridad a la presentación de la demanda, por lo que deviene un hecho modificativo o extintivo del derecho sustancial en los términos del artículo 281 Código General del Proceso[5], más no en una acreditación de no vulneración de los derechos discutidos, tal como se ha expuesto.

En consecuencia, el Despacho declarará probada la vulneración de los derechos del consumidor en lo que refiere a la efectividad de la garantía; sin perjuicio de que atendiendo a que a folio 22 del expediente, se acredita la efectiva devolución del dinero cancelado por la póliza objeto de litis, se abstendrá de impartir orden de condena sobre la efectiva materialización de lo pretendido.

---

[5] *"...En la sentencia se tendrá en cuenta cualquier hecho modificativo o extintivo del derecho sustancial sobre el cual verse el litigio, ocurrido después de haberse propuesto la demanda siempre que aparezca probado y que haya sido alegado por la parte interesada a más tardar en su alegato de conclusión o que la ley permita considerarlo de oficio"*

22 MAR 2019

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 **AGENCIA DE SEGUROS FALABELLA LTDA**, identificada con NIT. 900.074.589-8, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Abstenerse de emitir órdenes sobre la materialización de lo pretendido, conformidad con lo expuesto en las consideraciones del fallo.

TERCERO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFIQUESE

DIEGO FERNANDO ESTUPIÑÁN ORTIZ[1]

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. 053

De fecha: 26 MAR 2019

FIRMA AUTORIZADA

[1] Profesional Universitario adscrito al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado para el ejercicio de funciones jurisdiccionales, mediante Resolución 14371 del 20 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del parágrafo 1° del artículo 24 del CGP.