



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 16 MAR 2018

Sentencia número 00003876

Acción de Protección al Consumidor No.17-409353

Demandante: ANA CECILIA MARIQUE

Demandado: COORDINADORA DE SERVICIOS DE PARQUE CEMENTERIO 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 16 de diciembre de 2009 la demandante celebró el contrato individual de prestación de servicios exequiales No. 256476, en el cual figuran como afiliados la aquí demandante y su núcleo familiar, en el plan básico I platino.
- 1.2. Que de acuerdo a lo narrado en la demanda, el pago de la afiliación se hacía mediante la factura del gas natural.
- 1.3. Que de acuerdo a lo informado en la demanda, su señor esposo enfermó de manera repentina y el 1 de octubre de 2017 falleció, configurándose uno de los supuestos para la prestación del servicio.
- 1.4. Que no obstante lo anterior, la empresa demandada no prestó los servicios exequiales contratados.
- 1.5. Que al ver la situación, uno de los hermanos del difunto manifestó que él tenía lo afiliado a la policía y por este medio se le dio cristiana sepultura.
- 1.6. Que ante el incumplimiento, el día 4 de octubre de 2017 la demandante elevó reclamación directa ante el demandado, solicitando la devolución de los aportes realizados.
- 1.7. Que el demandado no contestó la reclamación presentada.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se declare que la demandada incumplió con la prestación del servicio, y en consecuencia que se ordene la devolución total de los aportes realizados hasta la fecha del fallecimiento de su esposo, los cuales ascienden a la suma de

NOVECIENTOS TREINTA Y DOS MIL CIENTO CUARENTA PESOS M/CTE. (932.140). Así mismo solicita que se expida a su favor el paz y salvo correspondiente, por todo concepto

3. Trámite de la acción

El día 15 de diciembre de 2017, mediante Auto No. 117495 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. 12 y 13), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que, dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado 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 a 9 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, toda vez que dentro del término concedido para dar contestación a la demanda guardó silencio.

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 garantía¹, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos y servicios² 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 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.⁴

Siguiendo lo expuesto, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio comprende también su entrega o la realización oportuna del servicio para el cual se contrató. Es decir, la garantía consiste en la posibilidad real de disfrutar de un bien o un servicio, y satisfacer las necesidades que se tenían cuando éste se adquirió. En consecuencia, la garantía inicia desde el momento mismo en que se realiza el contrato, y radica en la posibilidad de poder obligar al vendedor o al prestador del servicio a que entregue el bien o que realice el trabajo para el cual fue contratado. Así, se estaría acorde con la definición de idoneidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

“...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...”

En consecuencia, es importante recalcar, que la efectividad de la garantía no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también al 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 entrega del bien o en la prestación del servicio, pues la no entrega o prestación o aún la simple dilación, 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.

1. Presupuestos de la obligación de garantía del servicio

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.”

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴ Numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011

La obligación de garantía, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor⁵ 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 los documentos obrantes a folios 7 y 8 del expediente, en virtud de los cuales se acredita que el 16 de diciembre de 2009 la demandante celebró el contrato individual de prestación de servicios exequiales No. 256476, en el cual figuran como afiliados la aquí demandante y su núcleo familiar, en el plan básico I platino.

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

- Omisión en la prestación del servicio y en la devolución del recaudo de conformidad con lo informado

En el presente caso se encuentra acreditado que pese a que se configuró el supuesto para la prestación del servicio contratado, esto es, la muerte natural de uno de los beneficiarios del plan, y que el mismo fue puesto a conocimiento de la demandada, ésta omitió la prestación del servicio, obligando a que la demandante y sus familiares buscaran otras alternativas, teniendo que asumir los costos exequiales. De este modo, no cabe duda respecto del incumplimiento en la prestación del servicio contratado, situación que derivó en una vulneración de los derechos del consumidor, siguiendo lo expuesto previamente sobre la satisfacción de las necesidades del comprador para el momento en que adquiere el servicio.

Y fue ante dicho panorama, que la consumidora, habilitada por lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 requirió la devolución total de los aportes realizados hasta la fecha del fallecimiento de su esposo. No obstante, a la fecha de la presentación de la demanda, la demandada no había realizado la devolución del dinero solicitado.

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 la omisión en la prestación del servicio, así como en la devolución del dinero solicitado.

Igualmente, el literal f) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 señala que se tendrá como indicio grave en contra de la demandada la ausencia de respuesta por parte del proveedor o productor a la reclamación previa efectuada por el consumidor.

Ahora bien, vale la pena señalar que en uso de lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, al adoptar la decisión definitiva, la Superintendencia de Industria y

⁵Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

Comercio resolverá sobre las pretensiones de la forma que considere más justa para las partes según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar infra, extra y ultrapetita; por lo que, en el caso objeto de estudio, decidirá de cara a las obligaciones generales contempladas en el Estatuto de Protección al Consumidor y a la satisfacción del usuario.

Por consiguiente, 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 ordenará a la demandada que, a título de efectividad de la garantía, devuelva a la demandante el 100% de los aportes realizados hasta la fecha del fallecimiento de su esposo, los cuales ascienden a la suma de **NOVECIENTOS TREINTA Y DOS MIL CIENTO CUARENTA PESOS M/CTE. (932.140)**, y dé por terminado todo vínculo contractual existente entre la partes, esto de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 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 la sociedad **COORDINADORA DE SERVICIOS DEL PARQUE CEMENTERIO S.A.S**, identificada con NIT. 800.215.065-4, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad **COORDINADORA DE SERVICIOS DEL PARQUE CEMENTERIO S.A.S**, identificada con NIT. 800.215.065-4 que, a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora **ANA CECILIA MARIQUE**, identificada con cédula de ciudadanía No. 20.685.071, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, devuelva a la demandante el 100% de los aportes realizados hasta la fecha del fallecimiento de su esposo, los cuales ascienden a la suma de **NOVECIENTOS TREINTA Y DOS MIL CIENTO CUARENTA PESOS M/CTE. (932.140)**, debidamente indexados como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

TERCERO: En consecuencia, se declara terminado el contrato suscrito por la consumidora, respecto del cual surgieron las inconformidades objeto del litigio y se ordena a la sociedad **COORDINADORA DE SERVICIOS DEL PARQUE CEMENTERIO S.A.S**, identificada con NIT. 800.215.065-4 que, a favor de la señora **ANA CECILIA MARIQUE**, identificada con cédula de ciudadanía No. 20.685.071, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, expida los documentos que acrediten la terminación del contrato en cuestión, efectúe la devolución del o los pagarés originales o cualquier otro documento del que se deriven obligaciones para la accionante, expida el correspondiente paz y salvo y realice las gestiones necesarias ante las centrales de riesgo para eliminar la información negativa que haya sido reportada respecto de la demandante.

CUARTO: 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.

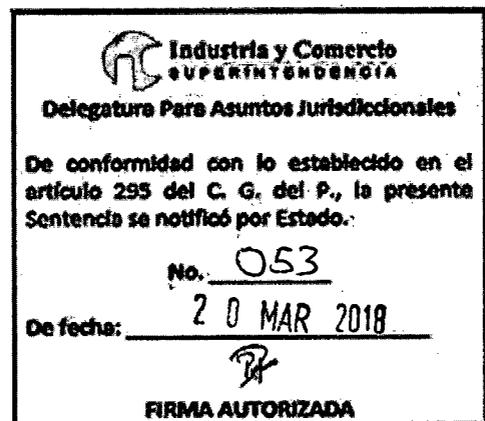
QUINTO: El retraso en el cumplimiento de la orden causará una multa a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, por el equivalente a una séptima parte del valor del salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo, de conformidad con lo dispuesto literal a) del numeral 11 del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

SEXTO: 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.

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

NOTIFÍQUESE

NATALIA ANDREA ALONSO MOLINA⁶



⁶ 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 del 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.