REPÚBLICA DE COLOMBIA

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

Bogotá D.C., 17 MAY 2019

Sentencia número U0006173

**Acción de Protección al Consumidor**
**Radicado No. 18-338985**
**Demandante: Daisy Elizabeth Tavera Vargas**
**Demandada: VENTURA TERREROS CENTRO COMERCIAL PRIMERA ETAPA-PROPIEDAD HORIZONTAL**

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 parágrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

## I. ANTECEDENTES

### 1. Hechos

**1.1.** La parte demandante manifestó que el 18 de diciembre de 2017, ingresó en el vehículo Mercedes Benz Clase E de placas BAN 248 al centro comercial Ventura de Soacha, Cundinamarca.

**1.2.** Señaló que el vehículo lo dejó en la zona de parqueadero en el costado norte junto a la zona de acceso peatonal de la entrada.

**1.3.** Agregó que cuando se encontraba en el centro comercial por altavoz llamaron a su esposo y le informaron que una de las ventanas estaba abierta, por lo que procedió a verificar que el vehículo estuviera intacto y procedió a cerrar la venta.

**1.4.** Que al salir del centro comercial notaron que el emblema del vehículo (estrella) había sido extraído. Indicando que el emblema se encontraba ubicado en la parte trasera del automotor, por lo que procedieron a notificar inmediatamente al personal de seguridad y le indicaron que revisarían el CCTV.

**1.5.** Que procedió a presentar de manera escrita la reclamación previa el 18 de diciembre de 2017. Sin que la pasiva haya dado respuesta.

### 2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que a título de efectividad de la garantía se reintegre la suma de $231.927, correspondientes a los siguientes conceptos: i) compra de emblema genuino en proveedor en Estados Unidos: $79.700 (25 dólares a una TRM del día de $3.188); ii) compra de tres (3) gomas de sujeción genuinas para el emblema en proveedor en Estados Unidos: $35.865 (11.25 dólares a una TRM del día de $3.188); y iii) envió de los anteriores productos desde Estados Unidos a Colombia mediante USPS Priority $116.362 (36.50 dólares a una TRM del día de $3.188).

### 3. Trámite de la acción

El día 28 de enero de 2019, mediante Auto No. 6209 (fol. 23), 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 y física señalada en la demanda (fol. 3), esto es al correo electrónico info@venturaterrenos.com y a la carrera 1 No. 38 – 53 de Soacha, Cundinamarca, tal como obra a folios 24 a 27 del expediente, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que mediante memorial radicado bajo consecutivo No. 18-338985- -00010 del 22 de febrero de 2019 (fol. 28 a 32) la parte demandada radicó la contestación de la demanda. Sin embargo, lo hizo fuera del término legal establecido, por lo que este Despacho dará por no contestada la demanda, téngase en cuenta, que la pasiva dispone de diez (10) días hábiles para ejercer sus derechos de defensa y contradicción, los cuales vencieron el día 21 de febrero de 2019 y la contestación fue radicada el 22 de febrero de 2019.

**4. Pruebas**

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

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como prueba los documentos obrantes a folios 4 a 11 y 14 a 19 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 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.".* (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 a las aportadas por las partes, 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

[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."*

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].

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 bien, la devolución del precio pagado.

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**

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 verificaran 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 copia de las fotografías del vehículo objeto de debate judicial parqueado a instancias de la sociedad demandada, las cuales reposan a folios 4 a 7 del plenario.

---

[3] Ley 1480 de 2011, artículo 11.
[4] Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

Lo anterior cobra mayor fuerza, si se tiene en cuenta que la parte demandada dentro del término de traslado de la demanda, no desvirtuó lo confesado por el demandante en el acápite de hechos de la demanda, por lo tanto atendiendo los lineamientos de la ley procesal vigente, se tiene por cierto el hecho antes descrito, lo que da cuenta de esta manera de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa del extremo actor de la acción de la referencia, quien es el contratante del servicio de parqueadero objeto de Litis.

- 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..."*.

Sobre el particular, es pertinente precisar que la parte demandante utilizó el día 18 de diciembre de 2017 servicio de parqueadero ofrecido por la parte demandante en sus instalaciones y fue allí donde se extravió el emblema del vehículo Mercedes Benz Clase E de placas BAN 248, perdida respecto de la cual recaen las pretensiones de la presente actuación jurisdiccional.

Teniendo en cuenta las circunstancias fácticas que rodearon el caso sub-examine, advierte el Despacho que la norma sustancial aplicable es el Estatuto de Protección al Consumidor – Ley 1480 de 2011-, y específicamente lo dispuesto en el artículo 18, el cual consagra que:

> *"Cuando se exija la entrega de un bien respecto del cual se desarrollará una prestación de servicios, estará sometido a las siguientes reglas:*
>
> *1. Quien preste el servicio debe expedir un recibo del bien en el cual se mencione la fecha de la recepción, y el nombre del propietario o de quien hace entrega, su dirección y teléfono, la identificación del bien, la clase de servicio, las sumas que se abonan como parte del precio, el término de la garantía que otorga, y si es posible determinarlos en ese momento, el valor del servicio y la fecha de devolución.*
>
> *Cuando en el momento de la recepción no sea posible determinar el valor del servicio y el plazo de devolución del bien, el prestador del servicio deberá informarlo al consumidor en el término que acuerden para ello, para que el consumidor acepte o rechace de forma expresa la prestación del servicio. De dicha aceptación o rechazo se dejará constancia, de tal forma que pueda ser verificada por la autoridad competente; si no se hubiere hecho salvedad alguna al momento de entrega del bien, se entenderá que el consumidor lo entregó en buen estado.*
>
> *2. 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.*
>
> *3. **En la prestación del servicio de parqueadero la persona natural o jurídica que preste el servicio** deberá expedir un recibo del bien en el cual se mencione la fecha y hora de la recepción, la identificación del bien, el estado en que se encuentra y el valor del servicio en la modalidad en que se preste. Para la identificación y el estado en que se recibe el bien al momento del ingreso, podrá utilizarse medios tecnológicos que garanticen el cumplimiento de esta obligación. **Cuando se trate de zonas de parqueo gratuito, el prestador del servicio responderá por los daños causados cuando medie dolo o culpa grave**. (...)"* (Negrilla y resaltado fuera del texto).

Ahora bien, el legislador consagró de manera expresa las obligaciones inherentes a la garantía en el este tipo de servicio, para tal efecto estableció:

> "Artículo 11, numeral 9: En los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, repararlo, **sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión**

**del servicio defectuoso**. Para los efectos de este numeral, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso." (Negrilla y subrayado fuera del texto).

Con todo, es claro que el servicio de parqueadero objeto de debate judicial se prestó de manera gratuita, por lo que el Despacho llama la atención a la parte accionada en la medida que la prestación del servicio gratuito no lo exonera de cumplir con las obligaciones señaladas en la Ley, dentro de las cuales se encuentran la expedición de un recibo en el cual se indique la fecha y hora de la recepción, la identificación del bien, el estado en que se encuentra, con el fin de determinar de manera clara y especifica el estado en que se recibe el bien al momento del ingreso, así como la de prestar el servicio de vigilancia y custodia conforme los parámetros de calidad e idoneidad.

En ese contexto jurídico y teniendo 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) la prestación del servicio de parqueadero gratuito por parte de la sociedad demandada a la parte accionante el 18 de diciembre de 2017; ii) la pérdida del emblema del vehículo Mercedes Benz Clase E de placas BAN 248 y iii) la indebida prestación del servicio de parqueadero por la parte demandada.

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, en concordancia con el artículo 18 del mismo compendio normativo mediante la acreditación de la debida diligencia en la prestación del servicio, el Despacho ordenará a la demandada que a título de efectividad de la garantía, reintegre la suma de $231.927, correspondientes a los siguientes conceptos: i) compra de emblema genuino en proveedor en Estados Unidos: $79.700; ii) compra de tres (3) gomas de sujeción genuinas para el emblema en proveedor en Estados Unidos: $35.865 y iii) envió de los anteriores productos desde Estados Unidos a Colombia mediante USPS Priority $116.362, monto que fue declarado bajo la gravedad de juramento en el acápite del juramento estimatorio realizado por la parte demandante en su demanda, sin que el mismo fuera objetado por el extremo demandado.

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 **VENTURA TERREROS CENTRO COMERCIAL PRIMERA ETAPA-PROPIEDAD HORIZONTAL**, identificada con NIT 901.132.859, vulneró los derechos del consumidor consagrados en el artículo 18 de la Ley 1480 de 2011.

**SEGUNDO:** En consecuencia, ordenar a la sociedad **TERREROS CENTRO COMERCIAL PRIMERA ETAPA-PROPIEDAD HORIZONTAL**, identificada con NIT 901.132.859, que a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora **DAISY ELIZABETH TAVERA VARGAS**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.032.401.327, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reintegre la suma de $231.927 correspondientes al valor por el emblema del vehículo marca Mercedes Benz objeto de debate judicial.

**TERCERO:** El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la demandada, dentro de los diez (10) 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 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 accionada, la parte demandante podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

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

**NOTIFIQUESE**

**SILVIA CRISTINA HOYOS GÓMEZ** [5]

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. 089.

De fecha: 20 MAY 2019.

FIRMA AUTORIZADA

[5] Profesional Universitaria adscrita 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 parágrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.