



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

Bogotá D.C., 27/07/2020

Sentencia número 6585

***Acción de Protección al Consumidor***

***Radicado No. 2019-235021***

***Demandante: YAMILE CAMACHO VARGAS***

***Demandado: FUNERALES EL SANTUARIO DE SAN JACINTO LIMITADA***

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 señor Juan Carlos Saza Benavides (Q.E.P.D.) en vida suscribió contrato de No. 643 de fecha 18 de mayo de 2012 con la pasiva, dentro de los cuales incluyo como beneficiarios a su esposa Yamile Camacho Vargas, su hija Paula Andrea Saza, su suegra Maria Paulina Vargas, su sobrino Yoni Sebastian Saza, su hijastra Tatiana Yulie Carvajal y su hermano Hernan Saza Benavides.
- 1.2. Que, el señor Juan Carlos Saza Benavides (Q.E.P.D.), fue cumplido con los pagos.
- 1.3. Que, el 14 de junio de 2018, el señor Juan Carlos Saza Benavides (Q.E.P.D.) perdió la vida en un accidente de tránsito.
- 1.4. Que, de acuerdo a lo manifestado por la parte actora, uno de los hermanos se contactó con la pasiva para reclamar la póliza con la que contaba el señor Juan Carlos Saza Benavides (Q.E.P.D.), la cual no fue atendida por parte de la pasiva.
- 1.5. Que, 28 de enero de 2019, la parte actora presento la reclamación directa a instancias de la pasiva.
- 1.6. Que, frente a la referida reclamación, la pasiva genero respuesta negativa.

**2. Pretensiones**

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que se ordene a la pasiva el pago de la suma de \$6.300.000 pesos, por concepto de gastos de servicios exequibles.

Ordenar el pago de interese comerciales de mora y se declare ineficaces las clausulas novena y décima del contrato.

**3. Trámite de la acción**

El día 18 de octubre de 2019, mediante Auto No. 107310, 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 de correo funeraleselsantuariodesanjacinto@yahoo.es, registrada en el RUES, visible a consecutivo 00005 de fecha 11 de noviembre de 2019.

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 Consecutivo 00000 de fecha 11 de octubre de 2019 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, 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<sup>1</sup>, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos y servicios<sup>2</sup> que comercialicen en el mercado. En este mismo sentido encontramos el artículo 2.2.2.3.2.6.1., 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 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.<sup>3</sup>

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

<sup>1</sup>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.”

<sup>2</sup> El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como “Producto: Todo bien o servicio.”

<sup>3</sup> Numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011

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

La obligación de garantía, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor<sup>4</sup> 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 el contrato No. 643 suscrito entre las partes, en donde se encuentra incluida como beneficiaria la señora Yamile Camacho Vargas.

Así mismo, reposa copia de los pagos realizados por quien suscribió el contrato, el señor Juan Carlos Saza Benavides (Q.E.P.D.).

- De la prestación del servicio y las cláusulas abusivas en las relaciones de consumo.

En primer lugar, se encuentra acreditado en el expediente que el señor Juan Carlos Saza Benavides (Q.E.P.D.) en vida suscribió contrato de No. 643 de fecha 18 de mayo de 2012 con la pasiva, dentro de los cuales incluyo como beneficiarios a su esposa Yamile Camacho Vargas, su hija Paula Andrea Saza, su suegra Maria Paulina Vargas, su sobrino Yoni Sebastian Saza, su hijastra Tatiana Yulie Carvajal y su hermano Hernan Saza Benavides.

Al respecto, se advierte a la parte actora que de conformidad con el artículo 167 del Código General del Proceso, incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen. En ese sentido le corresponde a la parte actora acreditar la vulneración del derecho alegado.

No obstante, el Despacho analizará las cláusula novena y décima del contrato celebrado entre quienes así lo suscribieron.

El artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, señala que son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. De este modo, los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores y en caso de ser incluidas, serán ineficaces de pleno derecho. Lo anterior como garantía de protección contractual en las relaciones de consumo derivadas de la suscripción de

<sup>4</sup>Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

contratos de condiciones uniformes, en las que rara vez, el contratante tiene la oportunidad de negociar las condiciones del contrato.

En ese contexto, el demandante señala como abusivas las cláusula novena y decima del contrato, las cuales señalan expresamente que:

**NOVENA: EXCEPCIONES DE PROTECCIÓN EN EL SERVICIO FUNERARIO.** El servicio funerario se prestara al afiliado y/o beneficiarios a excepción de aquellas que se causen como consecuencia de enfermedades terminales preexistentes, adquiridas con antelación a la afiliación, tales como: SIDA, CANCER, LEUCEMIA, ETC. Y SOLO Tendrá derecho a la protección funeraria del 100% pasado un año de vigencia del contrato, previa cancelación de sus compromisos de pago, en caso que falleciere antes, lo cubre un 50%.

**DECIMA:** En el evento de ocurrir una muerte colectiva de afiliados beneficiarios como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor proveniente de un hecho natural, atentados, como terremoto, maremoto, masacres y accidentes etc. el contratista no esta obligado a cumplir con lo pactado, para estos eventos el estado asumirá por mandato constitucional los servicios funerarios.

**PARAGRAFO:** En caso de accidente de tránsito el soat asumirá los gastos funerarios.

**DECIMA PRIMERA:** En caso de fallecer algunas de las personas que estén inscritas dentro de este contrato se podrá reemplazar por otra persona teniendo en cuenta la edad, la cual quedará condicionada a todas las cláusulas del presente contrato.

Al realizar un análisis detallado de las cláusulas precedentes y señaladas por la parte actora como abusivas, el Despacho observa que las mismas *per se* no son abusivas conforme los criterios señalados por la ley 1480 de 2011, artículo 16. Nótese, que quien suscribió y acepto las condiciones del contrato fue el señor Juan Carlos Saza Benavides (Q.E.P.D.), por lo que tenía pleno conocimiento de los temidos y clausulado del contrato, los cuales fueron aceptados a través de su firma.

11 de la ley 795 de 2003.

DECIMA PRIMERA: Yo que he leído y entiendo perfectamente todas las cláusulas de este contrato a entera satisfacción, por lo tanto acepto

**Funerarios de  
El Santuario de  
San Jacinto Ltda.**

NIT. 808.002.226-8

Tocaima, Cund.

Funerarios "El Santuario de San Jacinto"  
Nit 808.002.226-8

Contratante o Afiliado

C.C. x 80356951

Carlos Comedo  
Asesor Comercial  
C.C. 80256094

Respecto de la aplicación en el presente caso, vale la pena resaltar, que, para la suscripción de los contratos o adquisición de bienes y servicios, los consumidores cuentan con una obligación básica, que corresponde al deber de informarse, tal y como lo estipula el artículo 3 numeral 2.1 de la ley 1480 de 2011, por lo que es importante señalar que la relación de consumo es una relación 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 una ley para los contratantes, señala el artículo 1602 del Código Civil, por lo que el incumplimiento de alguna de las partes en cara a las obligaciones adquiridas, genera una responsabilidad frente a las partes.

De este modo, las partes deben ceñirse estrictamente al cumplimiento de aquello que ha sido informado, pactado y aceptado de manera voluntaria entre los contratantes. En tal sentido, aspectos como la información completa y veraz de los productos y/o servicios, conforme lo previsto en el artículo 23 ibídem. En el caso concreto, se evidencia que las partes conocieron las condiciones del contrato, por lo que no es dable desconocer, lo que en su momento fue aceptado por quienes en ello intervinieron.

Por lo anterior, dentro del material probatorio obrante en el plenario no se vislumbra que la pasiva haya vulnerado algún derecho según lo consagrado en la ley 1480 de 2011, pues no existen pruebas documentales que demuestren que existió incumplimiento por parte de la accionada respecto del contrato suscrito entre las partes, de conformidad con lo estipulado en el *artículo 58 numeral 5 literal a en su párrafo final*, cabe precisar que cuando se reclama la vulneración de un derecho, las inconformidades que se alegan se deben demostrar

Finalmente, el Despacho señala que la cláusula novena y décima del contrato a la luz del Estatuto del Consumidor no son abusivas. De este modo, no se cumplen los presupuestos exigidos para la prosperidad de la presenta acción de protección al consumidor, pues no se evidencia incumplimiento alguno de parte de la pasiva.

A ello debe agregarse que, el artículo 167 del Código General del Proceso dispone: “*Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen*”, con lo cual, no habiéndose acreditado una vulneración al deber de información, así como tampoco se acreditó la violación a la efectividad de la garantía establecida en el Estatuto del Consumidor será procedente despachar negativamente las pretensiones de la parte activa, procediendo con el archivo de las presentes diligencias.

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

legis  
FRM\_SUPER  
NICOLE VILLEGAS RINCÓN<sup>5</sup>

 <b>Industria y Comercio</b> SUPERINTENDENCIA
<b>Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales</b>
De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.
No. <u>102</u>
De fecha: <u>28/07/2020</u>
 <b>FIRMA AUTORIZADA</b>

<sup>5</sup> 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 párrafo 1º del artículo 24 del CGP.