



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 21/08/2020

Sentencia número 7653

Acción de Protección al Consumidor No. 20-75227

Demandante: MARIA CAMILA SANCHEZ GOMEZ

Demandado: GRUPO EMPRESARIAL MAC S.A.S.

Estando el expediente al Despacho a causa de encontrarse vencido el término de traslado de la demanda y, 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 referido cuerpo normativo. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Que la demandante contrató con la demandada la realización de evento de matrimonio para el día 17 de abril de 2020, por el cual pago un anticipo por la suma de \$1.000.000.
- 1.2. Que, de acuerdo con lo narrado por el demandante, debido a la emergencia presentada por el covid 19 dicho evento tuvo que ser cancelado.
- 1.3. Que por lo anterior, el día 21 de marzo de 2020 la demandante efectuó reclamación directa ante la pasiva solicitando la devolución del dinero.
- 1.4. Que el mismo día la demandada brindó respuesta negativa a la reclamación presentada por la actora indicando que únicamente pueden re agendar el evento para cuando pase la contingencia.
- 1.5. Que ante la respuesta expresada por la pasiva, la parte actora manifestó tener varias restricciones como que reside en la ciudad de Medellín lo cual limitaba el desplazamiento a la ciudad de Bogotá, se encontraba en su semana 28 de embarazo por lo cual por restricción medica no podía viajar y posterior a que nazca su bebe no podrá organizar eventos ni a corto ni a mediano plazo.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que se declare la vulneración de sus derechos como consumidora, y a título de efectividad de la garantía se ordene a la demandada efectuar la devolución de la totalidad del dinero pagado por el servicio adquirido.

3. Trámite de la acción

El día 15 de mayo de 2020 mediante Auto No. 28232, 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 notificaciones judiciales registrada en el RUES, esto es gerencia@chaletsuizo.co (página 2 consecutivo 20-75227- -03), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente la demandada guardó silencio.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo 20-75227 - -00 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.*

*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.”.* (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 el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011, es obligación, a cargo de todo productor y/o proveedor responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos y servicios. Así las cosas, en caso de incumplimiento de esta disposición, en concordancia con el artículo 11 de la misma ley, corresponde de manera solidaria al productor o proveedor cumplir la obligación derivada de la garantía legal, que como regla general, corresponde a la reparación totalmente gratuita de los defectos de bien, y en caso de repetirse la falla, y atendiendo la naturaleza

del bien y las características del defecto, comprende a elección del consumidor una nueva reparación, la devolución del dinero o el cambio del bien por otro de la misma especie.

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.

En atención 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 2.2.2.32.6.1. 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 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.

Teniendo como base del presente examen jurídico, el Estatuto del Consumidor, Ley 1480/2011, se permite el Despacho traer al mismo lo dispuesto en el numeral tercero (3), del artículo once (11), de dicha norma, en el cual se establece que:

***“ARTÍCULO 11. ASPECTOS INCLUIDOS EN LA GARANTÍA LEGAL.
Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones:***

*(...)3. 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 anterior sin perjuicio de lo establecido en el artículo 34 de la Ley 1480 de 2011 que reza:

“ARTÍCULO 34. INTERPRETACIÓN FAVORABLE. Las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor.”

1. Presupuestos de la obligación de garantía

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.

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 con las manifestaciones del extremo activo que no fueron objeto de controversia por parte de la accionada ante su omisión de contestación de la demanda, las cuales dan cuenta que la demandante contrató con la demandada la realización de evento de matrimonio para el día 17 de abril de 2020, por el cual pago un anticipo por la suma de \$1.000.000.

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 la 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 de la actora de la acción de la referencia, quien contrató el servicio objeto de litigio.

- Incumplimiento en la prestación del servicio

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 el incumplimiento en la prestación del servicio por parte de la pasiva, toda vez que debido a la emergencia presentada por el covid 19 dicho evento no se realizó y tuvo que ser cancelado, lo anterior no fue objeto de controversia por parte de la pasiva ante su omisión de contestación de la demanda.

Por lo anterior, el día 21 de marzo de 2020 la demandante efectuó reclamación directa ante la pasiva solicitando la devolución del dinero, obteniendo respuesta el mismo día indicando que únicamente pueden re agendar el evento para cuando pase la contingencia (páginas 2 y 3 consecutivo 20-75227).

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 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 prestación del servicio, pues la no prestación del servicio o aún la simple dilación, constituye en 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 contrató el mismo, frente a tales circunstancias el demandado no le quedaba otro camino que entregar o reintegrar el precio pagado.

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

Sumado a lo anterior, debe señalarse por parte del Despacho, que si bien el evento tuvo que ser cancelado en virtud de la emergencia presentada por el Covid 19, en el plenario no se evidencia prueba alguna aportada por parte de la sociedad accionada que justifique la negativa de la misma respecto de efectuar la devolución del dinero pagado como anticipo, toda vez que no se encuentra probado que dicha sociedad hubiese incurrido en gasto operativo alguno que pudiera justificar la no devolución de la suma solicitada, por lo cual es claro que le asiste obligación respecto a proceder con la devolución del dinero pretendida.

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 demandante contrató con la demandada la realización de evento de matrimonio para el día 17 de abril de 2020, por el cual pago un anticipo por la suma de \$1.000.000; 2) que debido a la emergencia presentada por el covid 19 dicho evento tuvo que ser cancelado; 3) el incumplimiento por parte de la pasiva en la prestación del servicio y en el reembolso del dinero solicitado; 4) que ante la respuesta expresada por la pasiva, la parte actora manifestó tener varias restricciones como que reside en la ciudad de Medellín lo cual limitaba el desplazamiento a la ciudad de Bogotá, se encontraba en su semana 28 de embarazo por lo cual por restricción medica no podía viajar y posterior a que nazca su bebe no podrá organizar eventos ni a corto ni a mediano plazo.

Ahora bien, conforme lo establece el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, en el caso de incumplimiento en la prestación de servicios, el consumidor tiene el derecho a exigir que se preste el servicio en las condiciones originalmente pactadas o bien, la devolución del precio pagado.

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 y ordenará a la demandada que, a título de efectividad de la garantía en la prestación del servicio, reembolse la suma de \$1.000.000 cancelada en calidad de anticipo por la realización del evento de matrimonio objeto de litigio, de conformidad con lo dispuesto en los numerales 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 a la sociedad **GRUPO EMPRESARIAL MAC S.A.S.**, identificada con NIT. 901.149.179-9, vulneró los derechos de la consumidora de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad **GRUPO EMPRESARIAL MAC S.A.S.**, identificada con NIT. 901.149.179-9, que, a título de efectividad de la garantía en la prestación del servicio, a favor de **MARIA CAMILA SÁNCHEZ GÓMEZ**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.019.032.009, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a levantamiento del aislamiento preventivo obligatorio, reembolse la suma de \$1.000.000 cancelada en calidad

de anticipo por la realización del evento de matrimonio objeto de litigio, debidamente indexada, como indicó en la parte motiva del presente fallo.

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.

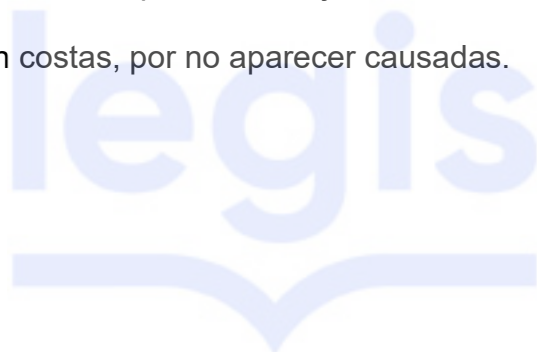
CUARTO: El retraso en el cumplimiento de la orden causará una multa a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, por el equivalente a una séptima parte del valor del salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo, de conformidad con lo dispuesto literal a) del numeral 11 del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

NOTIFÍQUESE,



FRM_SUPER

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. 119

De fecha: 24/08/2020



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 28370 del 26 de abril de 2.018, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo 1º del artículo 24 del CGP