



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., _____

15 JUN 2018

Sentencia número _____ 00 007730

Acción de Protección al Consumidor No. 17-346974

Demandante: BRAYAN MONCADA GALLEO

Demandado: QUALIFIED WORLDWIDE SYSTEMS & SERVICES GROUP COLOMBIA S.A.S. y TERRANOVA UAV COLOMBIA 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 julio del 2017, el actor adquirió una reservación con la finalidad participar en el entrenamiento Travesía, por la suma de \$500.000, de los cuales canceló el valor de \$250.000.
- 1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, no contaba con el saldo restante, sin embargo, decidió investigar a la sociedad prestadora del servicio, debido a que una vez realizado el pago, no le solicitaron la confirmación de datos.
- 1.3. Que el 27 del mes de julio del año 2017 la parte actora elevó reclamación directa ante el demandado solicitando la devolución del dinero cancelado.
- 1.4. Que frente a la referida reclamación la pasiva no emitió respuesta alguna.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que se realice la devolución del dinero cancelado por el servicio esto es la suma de \$250.000.

3. Trámite de la acción

El día 06 del mes de octubre del 2017 mediante Auto No.92318 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.10 a 13), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada QUALIFIED WORLDWIDE SYSTEMS & SERVICES GROUP COLOMBIA S.A.S. radicó memorial bajo consecutivo 17-346974- -00006 donde manifiesta que no es procedente acceder a lo pretendido por el consumidor, toda vez que el servicio objeto de litigio fue prestado, y que a multo propio del consumidor, decidió no acceder al mismo.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado TERRANOVA UAV COLOMBIA S.A.S. 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 6 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 QUALIFIED WORLDWIDE SYSTEMS & SERVICES GROUP COLOMBIA S.A.S., si bien contestó la demanda dentro del término concedido, no aportó prueba documental alguna.

La parte demandada TERRANOVA UAV COLOMBIA S.A.S. 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." (Negritas 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 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 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.

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 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 mediante el documento visible a folio 5 del expediente, mediante el cual se acredita la que el actor adquirió una reservación con la finalidad participar en el entrenamiento Travesía, por el valor de \$250.000.

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

- Del cumplimiento de la garantía

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..."*.

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.

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

Ahora bien, es cierto que la parte demandante adquirió el servicio objeto de litigio, sin embargo, no se aportó, prueba por lo menos somera el daño suscitado en el mismo, o el incumplimiento frente a las obligaciones contratadas, pues dicha obligación recae plenamente en su competencia; tal y como se indicó en la norma en cita, pues se limitó a indicar en los hechos de la demanda, que no disfrutó el producto adquirido debido a que no contaba con la totalidad del dinero, para acceder al servicio y le generó desconfianza la falta de confirmación de datos, sin que describa cuales fueron las condiciones de idoneidad o calidad vulneradas por la pasiva; tal circunstancia debería haber sido probada de conformidad con el artículo 167 del Código General del Proceso.

En ese sentido, no es posible determinar cuál fue el daño que presentó el servicio, pues no se aporta un soporte que demuestre el incumplimiento de las obligaciones por parte de la pasiva, por el contrario, fue a multo propio que el consumidor no accedió a lo contratado.

De lo que viene de verse, no cabe más que concluir que al consumidor no le asiste el derecho predicado, debido a que no demostró un daño sobre el producto, o incumplimiento de lo ofertado, en conclusión 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,

OSCAR JULIÁN ROMERO PÁEZ 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. 109.
18 JUN 2018

De fecha: _____


FIRMA AUTORIZADA

⁵ 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 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo 1º del artículo 24 del CGP.