



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

Bogotá D.C., 21/01/2022

Sentencia número 629

**Acción de Protección al Consumidor**

**Radicado No.** 20-471131

**Demandante:** Jaiber Alonso Vélez Muñoz

**Demandada:** Terminales de Transporte de Medellín S.A.

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 señaló que la Secretaría de Movilidad eligió el parqueadero por él.
- 1.2. Que a la demandada le fue entregado el vehículo identificado con placas HXT 652, el 6 de mayo de 2020.
- 1.3. Indicó que el vehículo se encontraba en buen estado y con todo su equipo de carretera compuesto por: caja de herramientas, Kit de carretera con extintor, juego de llanta con gato y crucetas y equipo de sonido incorporado.
- 1.4. Manifestó que durante la prestación del servicio se deterioró la pintura por no protección por más de un mes a la intemperie, hurto del juego de herramientas y el kit de carretera con extintor.
- 1.5. Por lo que el demandante tuvo que asumir los gastos de: lavada, desmanchada, brillada y descontaminación del vehículo; compra de juego de herramientas y compra de nuevo KIT de carreteras con extintor.
- 1.6. Que la pasiva no le entregó los soportes de ingreso del vehículo al parqueadero, pese a que lo solicitó vía derecho de petición y tampoco fue escuchado en la audiencia de conciliación.

**2. Pretensiones**

El extremo activo solicitó que como consecuencia del servicio contratado con el demandado, el bien entregado sufrió los daños relacionados en los hechos de la demanda.

Como consecuencia de la anterior declaración, el demandado proceda al pago de la siguiente indemnización: \$500.000.

**3. Juramento estimatorio**

Indicó, bajo la gravedad del juramento, que los perjuicios reclamados tienen como fundamento las razones que paso a exponer y ascienden a las sumas que indico a continuación: El vehículo al estar expuesto al agua y sol y además en una zona húmeda no acta para el servicio de parqueadero por más de un mes, se requirió llevar a un SPA de vehículo para lavada, desmanchada, brillada y desinfección de interiores por valor de \$200.000.

Por el hurto del Kit de carretera y la caja de herramientas, los cuales fueron adquiridos así: Compra de KIT de carretera por valor de \$100.000 adquirido en Homecenter y Juego de herramientas de más 150 piezas por \$200.000 adquirido en Price Smart.

#### 4. Trámite de la acción

El día 28 de enero de 2021 mediante Auto No. 7273, 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 registrada en el Certificado de Existencia y Representación Legal (RUES), al correo electrónico: [notificacionesjudiciales@terminalesmedellin.com](mailto:notificacionesjudiciales@terminalesmedellin.com), el 29 de enero de 2021, tal como se evidencia en los consecutivos Nos. 20-471131- -00003 y 4 del 29 de enero de 2021, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que mediante memorial radicado bajo el consecutivo No. 20-471131- -00005 del expediente, 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 en silencio.

#### 5. Pruebas

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

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo el consecutivo No. 20-471131- -00000 del 10 de diciembre de 2020.

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.

#### 6. Oportunidad para proferir la sentencia

Agotadas las etapas procesales correspondientes y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta la facultad prevista en el parágrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso.

Esta norma prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, una vez vencido el término del traslado de la demanda, siempre que el material probatorio obrante en el expediente resulte suficiente para fallar y no hubiese más pruebas por decretar o practicar, condiciones que este Despacho encuentra reunidas.

### I. 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<sup>2</sup> 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 técnicas<sup>3</sup>.

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.

Claro lo anterior, con el fin de determinar si están llamadas a prosperar las pretensiones formuladas en este caso, se procederán a analizar los siguientes puntos: **1)** existencia de la relación de consumo, **2)** si efectivamente hubo una infracción a los derechos de los consumidores y, finalmente, **3)** la responsabilidad del productor y/o proveedor frente a los servicios que suponen la entrega de un bien.

### **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<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

<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> Ley 1480 de 2011, artículo 11.

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

Es preciso señalar que en materia de derecho del consumidor la legitimación o interés para actuar está determinada por la existencia de una relación de consumo, la cual, si bien no tiene una definición legal, se ha entendido en la jurisprudencia como *“una particular categoría que surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere con el fin de consumirlos”*, de forma que, es posible afirmar que la relación de consumo es aquel vínculo jurídico que se establece entre un proveedor y/o productor y el consumidor o usuario.

En este sentido, la Ley 1480 de 2011 define en su artículo 5 al consumidor o usuario como *“toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica.”* Es oportuno señalar que por producto debe entenderse cualquier bien o servicio, tal como lo prevé el numeral 8. del artículo 5 de nuestro Estatuto del Consumidor.

Así mismo, la norma citada establece que el proveedor es aquella persona *“quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.”*

Precisado lo anterior, considera el Despacho que la legitimación se encuentra acreditada en el pretense asunto, en tanto se demostró la relación de consumo existente entre el demandante y la sociedad demandada, conclusión que emana del material probatorio obrante en el expediente, esto es, la manifestación de la parte demandante encaminada a que la Secretaría de Movilidad eligió el parqueadero por él para la custodia del vehículo identificado con placas HXT 652 de propiedad del demandante.

Lo anterior cobra mayor fuerza, si se tiene en cuenta que la parte demandada no contestó la demanda, por lo que 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 parqueadero.

- Reclamación previa en sede empresa

En cuanto a la ocurrencia del presupuesto objeto de análisis, se observa su debido cumplimiento conforme al material probatorio obrante en el plenario, esto es, el material probatorio allegado en las páginas 3 a 5 del consecutivo No. 0 del sumario, mediante el cual el actor de la acción acreditó que a través de la comunicación del 25 de junio de 2020 presentó su inconformidad frente a la prestación de los servicio de parqueadero.

En conclusión, vale la pena precisar que la reclamación previa y la acción jurisdiccional se dieron dentro de la oportunidad prevista en el numeral 3 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

- De la infracción a los derechos del consumidor

Dispone el artículo 7 de la norma en mención, señala que en materia de garantía legal es un deber a cargo de todo productor y/o proveedor *“responder por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado y funcionamiento de los productos.”*

Bajo esta misma línea, 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...”*.

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.

(...) 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.** (...)” (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 resaltado fuera del texto).

En ese orden de ideas, le corresponde al prestador del servicio asumir la custodia y la conservación adecuada del bien, así como la integridad de los elementos que lo componen, en el evento en que el bien objeto de la prestación sufra pérdida, variación o algún deterioro, el prestador del servicio deberá reparar el bien, 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.

Este punto es importante señalar que, que el Estatuto de Protección al Consumidor consagró la responsabilidad que tienen los productores, expendedores o proveedores en Colombia frente a los consumidores, ello implica entonces que deben asegurar que los bienes que ofrecen a los consumidores sean de calidad e idoneidad, y que los mismos resulten seguros para el usuario, salvo, circunstancias eximentes de responsabilidad, las cuales no han sido ni señaladas ni probadas en el presente asunto. En ese sentido, se recalca que es el productor, proveedor o expendedor el que tenga la carga probatoria de demostrar que el defecto se generó por alguna de las causales de responsabilidad establecidas taxativamente por la ley.

Se recalca que es deber de los agentes del mercado respetar los derechos que tienen los consumidores, dentro de los cuales se encuentra el *derecho de recibir productos y servicios de calidad*, la cual se traduce en la potestad del consumidor para exigir que el producto que recibe esté de *conformidad* con las condiciones que corresponden a tres referentes básicos: la *garantía legal*, definida en el artículo 7 de la ley *las que se ofrezcan* en la publicidad o en información, conforme los artículos 23 y 29 de la ley; y las *habituales del mercado*, ya contempladas dentro de la definición legal.

Sobre el particular, es pertinente precisar que el vehículo de placas HXT 652, ingresó a instancias de la pasiva el 6 de mayo de 2020, para que se prestará el servicio de parqueadero. Señaló la parte actora que el vehículo se encontraba en buen estado y con todo su equipo de carretera compuesto por: “*caja de herramientas, Kit de carretera con extintor, juego de llanta con gato y crucetas y equipo de sonido incorporado*”.

Sin embargo, una vez se entregó el vehículo evidenció deterioros en la pintura por no protección por más de un mes a la intemperie, hurto del juego de herramientas y el kit de carretera con extintor. Por lo que el demandante tuvo que asumir los gastos de: lavada, desmanchada, brillada y descontaminación del vehículo; compra de juego de herramientas y compra de nuevo KIT de carreteras con extintor.

No obstante, analizando el material probatorio allegado al plenario de la referencia se advierte que el señor **JAIBER ALONSO VÉLEZ MUÑOZ**, demandante en el presente asunto, no aportó documento alguno que acreditará los defectos ocasionados al vehículo de placas HXT 652 por el servicio prestado por la pasiva.

Esto es, el deterioro de la pintura, así como tampoco que el juego de herramientas y el kit de carretera con extintor no estuvieran en el vehículo cuando lo recibió. Máxime si se tiene en cuenta que la documental obrante

en la página 2 del plenario, se observa únicamente las placas del automotor, más no los defectos aducidos por el demandante. Veamos:



Documental extraída de la página 2 del consecutivo No. 0 del expediente

En consideración a lo expuesto, no se configuran los presupuestos establecidos en los artículos 10 y 11 numeral 9 de la Ley 1480 de 2011, esto es la existencia de un defecto con ocasión de la prestación del servicio que suponen la entrega de un bien, por lo que al no reunirse este requisito no es viable acoger las pretensiones de la parte demandante.

En concordancia con lo expuesto, 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 el servicio no cumpliera con las condiciones de calidad e idoneidad.

Con todo se reitera que la parte actora no allegó prueba respecto de los daños que sufrió la pintura del automotor o de la pérdida de elementos complementarios a este bien, cabe precisar que cuando se reclama la vulneración de un derecho, las inconformidades que se alegan se deben demostrar, pues la sola manifestación no es suficiente para dar por ciertos los hechos, advirtiendo que la actora no aportó si quiera documental que dé cuenta de los defectos alegados.

Vale la pena recordar que, si bien los consumidores tienen derechos, también tienen deberes de conformidad con el artículo 3 numeral 2.1. y 2.2 de la ley 1480 de 2011, el cual obedece al deber de informarse, así como el **obrar de buena fe frente a los productores y proveedores y frente a las autoridades**. De este modo, el Despacho no puede determinar que se cumplieron los presupuestos exigidos para la prosperidad de la presente acción de protección al consumidor, pues no se evidencia el defecto del bien o incumplimiento alguno de parte de la pasiva

Ahora bien, en el presente caso desde la perspectiva de la efectividad de la garantía del bien adquirido, la conclusión no será otra que no hay pruebas que acrediten el incumplimiento a las condiciones de calidad e idoneidad del servicio objeto de Litis, en los términos descritos en el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011, pues, ciertamente, aun cuando se adujo inconformidad respecto del servicio adquirido, no es menos cierto, que existe en cabeza del consumidor un deber mínimo de acreditar el daño aducido.

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, 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:** En consecuencia, archívense de manera definitiva las presentes diligencia.

**TERCERO:** Sin condena en costas en tanto no aparecen causadas.

**NOTIFÍQUESE,**

**FRM\_SUPER****SILVIA CRISTINA HOYOS GÓMEZ<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>010</u>
De fecha: <u>24/01/2022</u>
 <b>FIRMA AUTORIZADA</b>

<sup>5</sup> Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada 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 párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.