

**DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES**

Bogotá D.C., 29/06/2022

Sentencia número 6733

*Acción De Protección Al Consumidor No. 21- 224890**Demandante: VALERIA VASCO OCHOA**Demandado: PROPIEDADES Y BIENES INMOBILIARIOS S.A.S.*

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 2° del párrafo 3° del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES.**1. Hechos**

- 1.1. Que el día 17 de marzo de 2021, la parte actora se comunicó con la accionada con el fin de solicitar información para el arrendamiento de un apartamento ubicado en la urbanización Natura ubicada en la Calle 72 sur #32- 50 del municipio de Sabaneta.
- 1.2. Que de acuerdo a lo manifestado por la actora, el empleado de la emplazada le informó que para la toma del apartamento habían dos formas, la primera consistía en llevar toda la documentación correspondiente al tomador y al codeudor, y la segunda, era pagar 4 meses adelantados para no necesitar tomador ni codeudor, los cuales ascendían más los gastos de comisión de la inmobiliaria a un valor de \$8.304.300.
- 1.3. Que según lo indicó la demandante, motivado por la oferta ofrecida por la pasiva, se decidió por la segunda opción y canceló la suma de \$8.304.300.
- 1.4. Que adujo el extremo accionante, el servicio contratado objeto de litis, no cumplió las condiciones de calidad e idoneidad esperadas, teniendo en cuenta que no logró acceder al servicio, debido a que al llegar a la urbanización el 21 de marzo de 2021 con su trasteo le impidieron la entrada, argumentando que la dueña del inmueble no le había autorizado a la agencia inmobiliaria arrendar su apartamento.
- 1.5. Que con ocasión a lo anterior, la parte actora el 26 de marzo de 2021, elevó reclamación directa ante la emplazada requiriendo la efectividad de la garantía, mediante la devolución del dinero.
- 1.6. Que frente a la referida reclamación, el extremo demandado contestó, manifestando que en un plazo de 1 a 15 días hábiles devolverían el dinero, sin embargo, a la presentación de la demanda no cumplió con lo informado.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido, la parte activa solicitó que se declare que como consecuencia del servicio contratado con la demandada, el bien entregado sufrió los daños relacionados en los hechos de la demanda.

Así mismo solicita que como consecuencia de la anterior declaración, el demandado proceda al pago de la una indemnización por valor de \$8.304.300 correspondiente al valor pagado por el servicio objeto de reclamo, más los intereses generados.

3. Trámite de la acción

El día 23 de junio de 2021, mediante Auto No. 74392, esta Delegatura 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 judicial registrada en el RUES, esto es, al correo (gerencia@propiedadesybienesinm.com) a través del consecutivos No. 21-224890-3 y 21-224890-4, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Sin embargo, es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, la accionada guardó silencio y no contestó la demanda.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte accionante dentro de su demanda aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo No. 21-224890-0.

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 párrafo 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:

“Párrafo 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.

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.

1. De la relación de consumo y la condición de consumidor

Dentro del asunto *sub-examine*, tanto la relación de consumo como el cumplimiento de la reclamación directa como requisito de procedibilidad (artículo 58, numeral 5°, literal a) de la ley 1480 del 2011) se encuentran debidamente demostrados conforme al material probatorio en el plenario, en virtud del cual se acredita que la actora canceló a la demandada la suma de \$8.304.3000 correspondiente a 4 meses de canon de arrendamiento del inmueble ubicado en la urbanización Natura ubicada en la Calle 72 sur #32- 50 del municipio de Sabaneta.

La anterior circunstancia acredita la calidad de “consumidor” final de la parte demandante y la consecuente legitimación en la causa por activa para obrar en este proceso, teniendo en cuenta que realizó la contratación del servicio referenciado originario de la reclamación judicial como destinatario final del mismo para su uso y disfrute en pro de la satisfacción de una necesidad personal o privada (cumpliendo así con los requisitos establecidos en el numeral 3° artículo 5° de la ley 1480 del 2011).

2. De la infracción a los derechos del consumidor

En primer lugar, es preciso recordar que 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.”*

Precisado lo anterior, en el caso en concreto, se encuentra demostrado que el servicio contratado objeto de litis, no cumplió las condiciones de calidad e idoneidad esperadas, teniendo en cuenta que la actora no logró acceder y disfrutar del servicio, debido a que al llegar a la urbanización el 21 de marzo de 2021 con su trasteo le impidieron le entrada, argumentando que la dueña del inmueble no le había autorizado a la agencia inmobiliaria arrendar su apartamento, circunstancia que fue puesta en conocimiento de la accionada de inmediato, sin recibir solución alguna.

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 oportuna 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 servicio.

En virtud de lo mencionado, considera este Juzgador que en el presente caso se encuentra acreditada la infracción a los derechos que ostenta la demandante en su calidad de consumidora, en lo referente a la información y a la garantía legal, razón por la cual, se procederá a analizar la responsabilidad del proveedor en este caso.

3. De la responsabilidad del productor y/o proveedor

El numeral tercero (3), del artículo once (11), de dicha norma establece: (...)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.* Así mismo, el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, establece que *“los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para*

los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información.”

Así entonces, se considera que al haber incumplido el proveedor su deber legal de garantía, vulnerando el derecho de la demandante a recibir productos de calidad, vulneración que además se agrava al haber informado que en un plazo de 1 a 15 días hábiles devolverían el dinero y no cumplir, resulta procedente acceder a la pretensión de la actora. En tal sentido, aspectos como la fecha de devolución o reembolso de los dineros, deben ser observados, so pena de incurrir en violación de lo previsto en el artículo 23 ibídem.

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) Que la actora canceló a la demandada la suma de \$8.304.3000 correspondiente a 4 meses de canon de arrendamiento del inmueble ubicado en la urbanización Natura ubicada en la Calle 72 sur #32- 50 del municipio de Sabaneta; 2) Que el servicio contratado objeto de litis, no cumplió las condiciones de calidad e idoneidad esperadas; 3) Que el extremo demandado informó que en un plazo de 1 a 15 días hábiles devolverían el dinero, sin embargo, no cumplió con lo informado.

En consecuencia, debido a que existe una relación de causalidad entre un hecho o conducta atribuible al proveedor y un perjuicio ocasionado a la consumidora, producto de la vulneración del derecho a recibir información adecuada y productos de calidad, estima el Despacho que la sociedad demandada es civilmente responsable en este caso.

Sumado a lo anterior, cabe mencionar que cuando un servicio no se presta bajo las condiciones de calidad establecidas en la garantía legal, como ocurrió en el presente asunto, en virtud de lo señalado en el numeral 3. del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, *“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 las que fue contratado o la devolución del precio pagado.”*

Por consiguiente, 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 **OCHO MILLONES TERCIENTOS CUATRO MIL TRESCIENTOS PESOS MCTE (\$8.304.300)** cancelados por 4 meses de canon de arrendamiento del inmueble ubicado en la urbanización Natura ubicada en la Calle 72 sur #32- 50 del municipio de Sabaneta objeto de litis, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 y artículo 23 y ss de la Ley 1480.

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 **PROPIEDADES Y BIENES INMOBILIARIOS S.A.S.**, identificada con **NIT 901.392.833-8**, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad **PROPIEDADES Y BIENES INMOBILIARIOS S.A.S.**, identificada con **NIT 901.392.833-8**, que a favor de **VALERIA VASCO OCHOA**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.039.472.015, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente sentencia, reembolse la suma de **OCHO MILLONES TERCIENTOS CUATRO MIL TRESCIENTOS PESOS MCTE (\$8.304.300)** cancelados por 4 meses de canon de arrendamiento del inmueble ubicado en la urbanización Natura ubicada en la Calle 72 sur #32- 50 del municipio de Sabaneta objeto de litis, como se indicó en la parte motiva de este fallo.

La suma a reembolsar 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:

$$V_p = \frac{V_h \times (I.P.C. \text{ actual})}{(I.P.C. \text{ inicial})}$$

En donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena.

TERCERO: Se **ordena** a la parte demandante que, dentro del término improrrogable de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en la Sentencia, **informe** a este Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la orden señalada en esta providencia, lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite jurisdiccional de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, **so pena** de declarar el archivo de la actuación en sede de verificación del cumplimiento, con sustento en el desistimiento tácito contemplado en el numeral 1° del artículo 317 del Código General del 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.

SÉPTIMO: Sin condena en costas a la parte vencida, por no aparecer causadas.

OCTAVO: Contra esta sentencia, no procede recurso alguno por tratarse de un proceso verbal sumario de única instancia y mínima cuantía.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

MARGARITA ROSA SANDOVAL GÓMEZ¹

¹ Abogado. 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 parágrafo 1° del artículo 24 del CGP.



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. 117

De fecha: 30/06/2022

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. Ruiz'.

FIRMA AUTORIZADA