



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

Bogotá D.C., 15/09/2022

Sentencia número 9390

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 21-183615

Demandante: Juan Camilo Restrepo Monsalve

Demandado: Red Especializada en Transporte Redetrans S.A. En liquidación judicial

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 contrató a instancias de la demandada la recolección de cerámica ya pagada en Cerámica Italia Bogotá para que fuera entregada completa y en buen estado en la ciudad de Medellín, Antioquia, por lo que el 12 de junio de 2020 se le entregaron tres (3) cajas, exterior tocetos 45x45 de Cerámica Italia (producto que se encuentra discontinuado por su importancia).
- 1.2. Que los productos llegaron fracturados, lo que los hizo inservibles, no se recibieron en el momento, no se pudo culminar la mejora a la vivienda debido al indebido servicio de transporte prestado por la pasiva.
- 1.3. Que en vista de ello, se contactó vía telefónica con la pasiva. Sin embargo, no suministraron una respuesta adecuada.
- 1.4. Que presentó una reclamación formal escrita con el ticket ID 2942 en la página web, se remitieron correos electrónicos al demandado, pero no obtuvo respuesta.

2. Pretensiones

El extremo activo solicitó a título de pretensiones las siguientes:

- “1 Que se declare que como consecuencia del servicio contratado con el demandado, el bien entregado sufrió los daños relacionados en los hechos de la demanda.
- 2 Que como consecuencia de la anterior declaración, el demandado proceda al pago de la siguiente indemnización: 700.000”.

3. Juramento estimatorio

Indico, 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: 700.000 pesos colombianos que es el valor declarado del artículo antes de que ocurriera el incidente.

4. Trámite de la acción

El día 18 de mayo del 2021 mediante Auto No. 59731, 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 al correo electrónico:

liquidacionredetrans@gmail.com, el 19 de mayo de 2021, tal y como se evidencia en los consecutivos Nos. 21-183615- -00003 y 4 del sumario, con el fin de que ejercieran sus derechos de defensa y contradicción.

La sociedad demandada radicó memorial bajo el consecutivo No. 21-183615- -00005 del expediente la contestación de la demanda. Sin embargo, el documento no cumplía con lo señalado en el inciso 5 del artículo 391 del C.P.C. Por ello, este Despacho mediante Auto No. 38188 del 28 de marzo de 2022 requirió a la parte demandada para que: *“dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la presente providencia, se suscriba la contestación de la demanda por el representante legal inscrito en el Certificado de Existencia y Representación Legal o por el apoderado judicial, toda vez que la contestación allegada se suscribe por quien no cuenta con la condición de representante legal”*.

Término que venció en silencio, por lo que este Despacho tendrá la demanda por no contestada tal y como quedó resuelto en la providencia No. 54805 del 5 de mayo de 2022.

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. 21-183615- -00000 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.

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.” (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 productos y servicios² 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 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.⁴

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. 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 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

- La relación de consumo

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.

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.

⁴ Numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011

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 las partes, conclusión que emana de las documentales obrante en la página 4 del consecutivo No. 0 del sumario, esto es la factura de venta No. 774. Veamos:

The image shows a Redetrans electronic invoice (Factura de Venta No. 774) with handwritten details. The invoice includes the date 12-6-20, recipient Cerámica Italia, and sender Juan Camilo Restrepo. It lists a flight value of 54600, a bank value of 7000, and a total value of 61600. The invoice is marked as 'CUMPLIDO'.

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.

- 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 las páginas 2, 3 y 5 del consecutivo No. 0 del sumario, en el cual se acreditó que el 5 de julio de 2020 el actor presentó la respectiva reclamación en la página web de la pasiva. Sin embargo, el demandado guardó silencio.

Previamente vía correo electrónico desde el 30 de septiembre de 2020 había requerido la efectividad de la garantía del servicio prestado.

En consecuencia y ante la ausencia de respuesta por parte del proveedor o productor a la reclamación previa efectuada por el consumidor, este Despacho tendrá como indicio grave su actuar de conformidad con las previsiones del el literal f) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

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 efectividad de la garantía en materia de prestación de servicios

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 garantía, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos 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 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.

- Del defecto en el producto

Teniendo en cuenta que el producto hace referencia a un bien o servicio⁵ y, para responder por el incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad bastará con demostrar el defecto en el producto (servicio), es requisito indispensable que en materia de prestación de servicios se acredite en qué consistió el incumplimiento.

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 prestación efectiva del servicio, pues la no entrega o el incumplimiento en la 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.

Siguiendo este hilo discursivo, es importante indicar que debido a que la relación consumo se instrumentó en un contrato, 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, de conformidad con lo establecido el artículo 1602 del Código Civil, por lo que el incumplimiento del demandado de cara a las obligaciones adquiridas con el demandante le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor, independientemente que la causa que genere el incumplimiento obedezca a circunstancias ajenas a su voluntad.

Descendiendo al caso en concreto y 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 subrayado fuera del texto).

⁵ Ver numeral 8° del artículo 5° de la Ley 1480 de 2011.

De conformidad con la normativa señalada, no puede desconocer este Despacho lo establecido por el Código de Comercio, al establecer que:

“Artículo 1030. Responsabilidad por pérdida total o parcial de la cosa. El transportador responderá de la pérdida total o parcial de la cosa transportada, de su avería y del retardo en la entrega desde el momento en que la recibe o ha debido hacerse cargo de ella. Esta responsabilidad sólo cesará cuando la cosa sea entregada al destinatario o a la persona designada para recibirla, en el sitio convenido y conforme lo determina este Código.”

Artículo 1031. Valor de la indemnización. En caso de pérdida total de la cosa transportada, el monto de la indemnización a cargo del transportador igual al valor declarado por el remitente para la carga afectada”.

De conformidad con las normativas previamente expuestas, es evidente que al transportador le surge una obligación de carácter legal a favor del usuario en el evento en que los bienes transportados sufran pérdida o avería, el transportador deberá reintegrar al usuario el monto del valor declarado, que en el caso en particular corresponde a la suma de \$700.000.

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: i) que el parte demandante contrató los servicios prestados por la pasiva para el transporte de unos elementos, los cuales declaró por la suma de \$700.000; ii) que los bienes objeto del servicio presentaron averías descritas como: *“llegaron fracturados, lo que los hizo inservibles, no se recibieron en el momento, no se pudo culminar la mejora a la vivienda debido al indebido servicio de transporte prestado por la pasiva”* y iii) que la sociedad accionada omitió hacer efectiva la garantía del servicio contratado.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes al presente proceso y teniendo en cuenta que el extremo demandado al no contestar la demanda 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 ordenará al demandado que a título de efectividad de la garantía, reintegre el valor declarado, esto es la suma de \$7000.000, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 y el artículo 1031 del Código de Comercio.

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 **RED ESPECIALIZADA EN TRANSPORTE REDETRANS S.A. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL**, identificada con NIT. 830.038.007-7, vulnero los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a la sociedad **RED ESPECIALIZADA EN TRANSPORTE REDETRANS S.A. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL**, identificada con NIT. 830.038.007-7, que a título de efectividad de la garantía, a favor del señor **JUAN CAMILO RESTREPO MONSALVE**, identificado con cédula de ciudadanía No. 8.129.423, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reintegre el valor pagado el valor declarado en la remesa del servicio contratado, esto es la suma de \$7000.000.

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 las órdenes 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 las órdenes que se impartan 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 accionada, la parte demandante podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

SÉPTIMO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

SILVIA CRISTINA HOYOS GÓMEZ⁶



⁶ 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 parágrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.