



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

Sentencia – Acción de Protección al Consumidor

Bogotá D.C., 12/12/2022

Sentencia número 12957

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 22-35487

Demandante: Leila Paola Soto Ruesta

Demandado: Inversiones Loki 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 parágrafo 3° 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 tiene una relación derivada con la pasiva de un alquiler de vehículo.
- 1.2. Que el derecho que ha sido vulnerado es que la demandada ha retenido indebida e ilegalmente su dinero.
- 1.3. Que el 22 de noviembre de 2021, la pasiva retuvo sin su autorización la suma de \$1.400.000 o \$365.67 dólares americanos debitados de su tarjeta de crédito, pese a que: "(i) nunca ocasionó ningún daño al vehículo; (ii) me brindaron un vehículo defectuoso que hizo que perdiera mi día turístico y tuviera que pedir el apoyo de dos grúas, y, (iii) nunca autorice ninguna retención de mi tarjeta de crédito".
- 1.4. Indicó que la pasiva le brindó el servicio de alquiler de un vehículo, y el día 21 de noviembre de 2021, el vehículo presentó un daño con la batería, ocasionando que perdiera su día turístico y solicitará dos grúas para el traslado. Adicionalmente, la pasiva realizó débitos ilegales a su tarjeta de crédito por concepto de daños, cuando en ningún momento generó daños. Así como tampoco autorizó ningún tipo de retención en su tarjeta de crédito.

2. Pretensiones

A título de efectividad de la garantía, solicito lo siguiente:

1. Que se declare que el demandado vulneró mis derechos como consumidor o usuario
2. Devolución del dinero
3. Cualquier otra pretensión que estime legítima cualquier pretensión que el juzgador estime necesaria".

3. Trámite de la acción

El día 08 de febrero de 2022 mediante Auto No. 13960, 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: auxiliar.administrativa@inversionesloki.com, el 9 de febrero de 2022, tal y como se evidencia en los consecutivos Nos. 22-35487- -00003 y 4 del expediente, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, la parte 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 bajo el consecutivo No. 22-35487- -00000 del sumario.

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.

5. 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 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,

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.”

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.

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 de la manifestación de la parte actora tendiente a la contratación del servicio de alquiler de vehículo a instancias de la pasiva, y por virtud del cual la pasiva debitó de la tarjeta de crédito de la parte actora la suma de \$1.400.000.

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

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

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, allegado en las páginas 2 y 3 del consecutivo No. 0 del sumario, a través de los cuales el actor aportó la reclamación efectuada y la respuesta dada por la parte demandada.

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...*”.

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.

Descendiendo al caso en particular es pertinente señalar que al extremo actor se le debitó de su tarjeta de crédito la suma de \$1.400.000, por concepto de la reparación que realizó el prestador de servicios mecánicos del Locador al vehículo objeto del alquiler, señalando la parte demandada que de acuerdo con el contrato No. 1100 firmado por el extremo demandante “*(...) se legitima expresamente al Locador para realizar los cobros necesarios por sustitución o recuperación de vehículos hurtados, así como la reparación y/o daños por concepto de repuestos, mano de obra, autopartes, asesorías técnicas, y demás, que se hayan generado mientras el vehículo estuviese en poder del Locatario. Así mismo, lo concerniente a daños materiales e inmateriales causados por el Locatario, y las infracciones de tránsito cometidas por este, en dicho lapso de tiempo. Adicional, en el mismo documento, se indica el Link a través del cual el cliente puede ingresar y conocer los términos y condiciones exactos bajo las cuales toma el servicio. Con lo cual, el Locador tiene a su alcance todas las herramientas necesarias para decidir si toma o no el servicio. Cuya firma es la ratificación de aceptación. (...)*”.

No obstante lo anterior, este Despacho no comparte los argumentos aducidos por la sociedad accionada para negar la petición de reintegro del dinero elevada por la parte demandante. En el caso bajo estudio, se precisa que corresponde a la sociedad demandada acreditar de manera suficiente e idónea que el vehículo objeto de alquiler a la parte actora sufrió daños en virtud de la prestación del servicio, además de ello, debió informar a la parte actora cuales fueron los daños que presentó el automotor, quien fue el y/o los técnicos encargados de realizar la revisión técnica al automotor y sus calidades. Máxime cuando no existe prueba alguna que dé cuenta

de los daños que según la parte pasiva se generaron al automotor por el uso indebido de la consumidora, vale la pena precisar que en la respuesta otorgada a la usuaria el 30 de diciembre de 2021 se desconocen cuáles fueron los procedimientos e intervenciones técnicas realizadas al vehículo para arribar a dicha conclusión que fue a instancias de la usuaria que se generó el daño al automotor y de esta manera generar el débito a la tarjeta de crédito de la parte demandante.

Adicionalmente, se desconocen cuáles fueron los conceptos cobrados a la parte actora por la reparación que aduce la parte accionada. De conformidad con lo expuesto, es claro para este Despacho que al no informarse de manera adecuada, suficiente, clara, oportuna e idónea los aspectos previamente señalados se configura una vulneración a los derechos que le asisten a la usuaria.

Es importante señalar que la relación de consumo es una relación de carácter contractual por lo que 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, señala el artículo 1602 del Código Civil, rigiéndose bajo los principios de la buena fe contractual e igualdad, por lo que es necesario que los usuarios no solo conozcan los términos y condiciones de la negociación, sino que en caso de débito posterior a la prestación del servicio, conozcan de manera detallada e integral las razones que motivaron el descuento, máxime si se tiene en cuenta que las convenciones no pueden generar desigualdades que limiten los derechos y obligaciones contraídas por las partes.

Así las cosas y al efectuar un análisis al material probatorio obrante en el plenario de la referencia no se observa razón legítima que habilite al extremo demandado justificar el no reembolso del valor debitado a la usuaria, pues no se aportó documental alguna que dé cuenta que la accionada diera cumplimiento a sus obligaciones y que no se generó vulneración a los derechos discutidos.

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: la existencia de la relación de consumo entre las partes; que la sociedad accionada no acreditó en debida que los daños que adujo se generaron por la prestación del servicio a la usuaria y que la pasiva no brindó información integral e idónea frente a los daños causados así como el servicio de reparación cobrado.

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 dinero debitado a la parte actora por concepto de reparación del automotor, es decir, la suma de \$1.400.000, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

La naturaleza de la indexación.

En lo que concierne a la naturaleza de la indexación y atendiendo a que este Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará el reintegro del valor debitado a la usuaria por concepto de reparación del automotor objeto de alquiler. En consecuencia, se advierte que la indexación no corresponde de ninguna forma a una indemnización o se pretenda aumentar el valor de la suma a devolver, ya que jurisprudencialmente se ha decantado: que:

“la indexación pretende mantener el valor o poder adquisitivo constante de la moneda debido a la depreciación que ha sufrido por el paso del tiempo. La indexación o corrección monetaria no tiene por finalidad incrementar o aumentar el valor nominal de las sumas económicas, sino actualizarlo, es decir, traerlo a valor presente”⁵.

Teniendo en cuenta lo expuesto, 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:

⁵ Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Primera consejera ponente: María Elizabeth García González Bogotá, D.C., treinta (30) de mayo de dos mil trece (2013) Radicación número: 25000-23-24-000-2006-00986-01

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

$$\frac{\quad}{(I.P.C. \text{ inicial})}$$

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 la sociedad **INVERSIONES LOKI S.A.S.**, identificada con NIT 900.458.727-7, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a la sociedad **INVERSIONES LOKI S.A.S.**, identificada con NIT 900.458.727-7, que a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora **LEILA PAOLA SOTO RUESTA**, identificada con cédula de ciudadanía No. 46.459.092, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reintegre la suma de \$1.400.000, debidamente indexados como se indicó en la parte motiva de la presente providencia.

En consecuencia, el Despacho declara terminado el contrato celebrado entre las partes el 19 de noviembre de 2021. Así mismo, deberá expedir en el plazo señalado, los documentos que acrediten la terminación del contrato en cuestión efectúen la devolución de el o los documentos del que se deriven obligaciones para la accionante y expida el correspondiente paz y salvo.

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 imparten 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 GÓMEZ ⁶



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 párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.