



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

Bogotá D.C., 10/02/2023

Sentencia número 852

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 21- 264424

Demandante: JOHN JAVIER GUTIERREZ VERGARA

Demandado: EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS.

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 párrafo 3º 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 3 de mayo de 2021, el accionante contrató con la demandada la toma en su domicilio de dos pruebas para detección de covid-19, para él y su hija; las que fueron realizadas en dicha data y por las cuales canceló una suma total de *quinientos sesenta y seis mil pesos (\$566.000.00) M/Cte.* en favor de la accionada.

1.2. Que conforme la promesa de la pasiva, los resultados serían recibidos a través de correo electrónico dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la toma de la muestra, plazo que acaeció sin que la sociedad demandada diera cumplimiento a dicho compromiso, en tanto para el 5 de mayo de 2021, no se habían recibido los resultados en cuestión.

1.3. Agregó que en dicha fecha comenzó su reclamación para obtener la devolución de dinero, trámite que repitió en varias oportunidades de cara a los requerimientos de documentación y trámites adicionales exigidos por la accionada, pese a los cuales y tras tres (3) radicados de queja, no logró obtener.

2. Pretensiones:

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que se declare que la demandada vulneró sus derechos como consumidor o usuario y, en consecuencia, se le ordene efectuar la devolución de dinero cancelado por los servicios objeto del litigio, en cuantía de *quinientos sesenta y seis mil pesos (\$566.000.00) M/Cte.*

3. Trámite de la acción:

Mediante Auto No. 85246 del 21 de julio de 2021, 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 Registro Único Empresarial- RUES, esto es al correo: notificaciones@emermedica.com.co (conforme consecutivos No. 3 y 4 del expediente), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la accionada radicó la contestación de la demanda, excepcionando para tal fin el medio de defensa que denominó *"inexistencia de*

reclamaciones no atendidas”, fincada en que una vez conocida la solicitud del demandante y verificado que por un error no se remitió al correo del actor la totalidad de los resultados, se efectuó una devolución de \$270.000.00 M/Cte., equivalente a la prueba cuyo resultado no se envió en los tiempos contratados. Conforme lo anterior, se atendieron en sede de empresas sus reclamaciones y, por tanto, deberá darse curso negativo a sus pretensiones.

Mediante Auto Nro. 79862 del 8 de julio de 2022 con fundamento en el artículo 121 del Código General del Proceso, el Despacho prorrogó el término para resolver la instancia hasta el día 11 de febrero de 2023.

4. Pruebas.

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

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo los consecutivos No. 0, 9 y 10 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 el demandado:**

La parte demandada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo consecutivo No. 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.

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.”. (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

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.”

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.

Conforme las manifestaciones y pruebas allegadas por las partes, es posible establecer que entre el actor y la pasiva, efectivamente, se dio una relación de consumo, a partir de la cual el día 3 de mayo de 2021, EMERMEDICA S.A. prestó al accionante el servicio de toma de muestras para dos personas para la detección de COVID-19, lo cual se encuentra documentado conforme los comprobantes de pago que obran como anexos de la demanda. Igualmente, se encuentra decantado como cierto el valor pagado por el servicio (comprobantes de pago de "placetopay" allegadas al plenario) y la promesa de la pasiva de entregar dichos resultados en cuarenta y ocho (48) horas tal como lo anunciaron las partes; todo lo cual da cuenta de la legitimación en la causa de ambos extremos procesales en la presente acción.

En cuanto a la reclamación en sede de empresa, también se encuentra debidamente probada como quiera que la pasiva informó a partir de la contestación, que recibió los requerimientos del consumidor, conforme los cuales, incluso, anunció la devolución parcial de dinero en favor del actor; todo lo cual corrobora el cumplimiento del requisito de procedibilidad en mención.

En cuanto al daño, el último de los presupuestos de procedencia de la acción invocada, han de tenerse por comprobados los hechos con sustento en los cuales el demandante solicita el reintegro de dinero a título de efectividad de la garantía, pues tal como se explicará a continuación, la demandada no cumplió con el deber de acreditar las causas bajo las cuales solicitó denegar lo pretendido.

Ciertamente, aún cuando se anunció por parte de la demandada el haber remitido el pasado 5 de mayo de 2021 vía correo electrónico, una de las dos pruebas de detección de covid-19 contratadas por el actor (anexo 8 actuación No. 6 del expediente), lo cierto es que tal documento carece de la prueba acerca de su envío y más importarte aún, del recibo por parte del interesado. Recuérdese que no solo basta aseverar que dicha información fue remitida, la pasiva debió probar a partir de la certificación respectiva del área de tecnología o el encargado del manejo de sus servidores y remisión de información, que efectivamente tales mensajes de datos fueron enviados con destino al correo del actor y que ingresaron al correo respectivo; prueba que se echa de menos en el paginario.

Lo anterior, sumado al reconocimiento del error involuntario que presuntamente, causó que el resultado de una de las pruebas ni siquiera se hubiese remitido, da cuenta de la vulneración denunciada y, como consecuencia, se ordenará a la demandada la devolución de la totalidad de las sumas canceladas con ocasión de los servicios contratados el pasado mes de mayo de 2021 a los que alude la demanda.

Recuérdese que, en adición, el derecho de reclamación no resulta un escenario en que, de manera reitera e injustificada, se imponga al consumidor mayores cargas que las que la ley impone para obtener la devolución de dinero, resultando contrario a este planteamiento, la

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.

insistencia en al menos tres (3) oportunidades por parte del cliente y la solicitud reiterada de documentos de la pasiva, eventos que claramente evidencian la vulneración de la que se duele el accionante.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes al presente proceso y 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 al demandado que reembolse la suma total de quinientos sesenta y seis mil pesos (\$566.000.00) M/cte.

La suma referida 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: $V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual} / I.P.C. \text{ inicial})$ en donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena.

No sobra señalar que esta 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 en razón de 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”*⁴.

Por último y en cuanto a las solicitudes de tipo indemnizatorio encaminadas al reconocimiento de intereses y de presuntos perjuicios irrogados a la accionante, baste advertir que conforme dispone el numeral 3° del artículo 56 de la Ley 1480 de 2011, los anotados perjuicios solo resultarán procedentes en la acción invocada, en casos de información y publicidad engañosa y la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, de tal manera que las solicitudes encaminadas al reconocimiento y pago de perjuicios que no hacen parte de los presupuestos legales en mención, deberán ser reclamados por la vía de la jurisdicción ordinaria, sin perjuicio del adelantamiento de la presente actuación para obtener protección al derecho que como consumidor le otorga la Ley 1480 de 2011 para obtener las declaraciones y condenas a que se hizo mención.

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 **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS**, identificada con NIT. 800.126.785-7, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS**, identificada con NIT. 800.126.785-7 que, a favor del demandante **JOHN JAVIER GUTIÉRREZ VERGARA**, identificado con C.C. No. 79.661.702, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al cumplimiento de la ejecutoria de esta providencia, reembolse la suma de **quinientos sesenta y seis mil pesos (\$566.000.00) M/Cte.**, si aún no lo hubiera hecho.

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:

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

⁴ 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

(I.P.C. inicial)

En donde Vp corresponde al valor a averiguar y Vh 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, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

YURANY ANDREA AGUDELO GUIO. ⁵

⁵ Profesional Universitario adscrito al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado 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.



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. **023**

De fecha: **13/02/2023**

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

FIRMA AUTORIZADA