



**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES
SENTENCIA - ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Bogotá D.C. 27 de marzo de 2023

Sentencia número 2552

Acción de Protección al Consumidor No. 22-28872.

Demandantes: ADRIANA MARCELA RUBIO SANTOS y JOHN ANDERSON RODRÍGUEZ TENGONO

Demandados: YOVANY QUINTERO SALDARRIAGA y SKY SERVICES GROUP 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 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. Señalaron los demandantes que el 18 de enero de 2022 se acercaron a la compraventa Autosur, en donde fueron atendidos por el señor Yovany Quintero, allí realizaron la separación de un vehículo por medio de transferencia bancaria de \$1.000.000.

1.2. Manifestaron que se les entregó el recibo de caja No. 0171 y celebraron el contrato de compraventa No. 130, en donde se informó que si el vehículo no pasaba el peritaje se hacía la devolución del dinero.

1.3. Indicaron que el vehículo no pasó el peritaje, razón por la cual solicitaron la devolución del dinero, ante lo cual se les respondió de forma negativa.

2. Pretensiones

El extremo activo solicitó que se declare que la demandada vulneró sus derechos como consumidores y la devolución del dinero.

3. Trámite de la acción

Mediante Auto No. 12625 del 7 de febrero de 2022 se admitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por la parte demandante. Dicha providencia fue debidamente notificada a los demandados al correo gquinteros71@hotmail.com que se encuentra consignado en el certificado de existencia y representación legal de la sociedad SKY SERVICES GROUP S.A.S. identificada con NIT. 901191525-1 y que igualmente fue reportado por la demandante en el escrito de demanda como dirección de notificación judicial tanto para la sociedad mencionada como para el señor Yovany Quintero Saldarriaga, con el fin de que ejercieran su derecho de defensa.

Es preciso advertir que, dentro de la oportunidad procesal pertinente, los demandados guardaron silencio.

4. Pruebas

• Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo 0 del expediente digital.

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:

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.

- De la protección contractual

Para los fines propios de la Ley 1480 de 2011, se ha contemplado en el título VII la regulación encaminada a la protección de los derechos del consumidor en materia contractual, disposición que se encuentra circunscrita a la relación que existe entre los consumidores y los productores y/o proveedores de cara a los derechos y obligaciones contenidos dentro del contrato, así como de su decreto reglamentario 1499 de 2014.

Para el efecto, dentro de los artículos 34 y siguientes del Estatuto del Consumidor se encuentran las disposiciones sobre los contratos de adhesión, cláusulas abusivas, de las operaciones mediante sistemas de financiación, de las ventas que utilizan métodos

no tradicionales o a distancia, así como la protección al consumidor de comercio electrónico.

- **Del deber de información**

Sobre este tema resulta pertinente mencionar que, asistiéndole a los compradores el derecho de recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los bienes y servicios que se le ofrecen y habiéndose consagrado la responsabilidad en cabeza de los productores y proveedores por el incumplimiento de tales obligaciones conforme se dispone en los artículos 23¹ y siguientes del Estatuto de Protección al Consumidor, no se pretende otra cosa más que garantizar que los consumidores cuenten con los elementos de juicio suficientes que les permitan elegir entre la variedad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado y así, adoptar decisiones de consumo razonables.

Y es que, centrándonos en los productores y expendedores, como consecuencia de su experiencia en el mercado y de sus conocimientos en el proceso de producción y comercialización, estos suelen tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrecen, mientras que el consumidor, a pesar de ser quien mejor sabe qué es lo que le interesa, no necesariamente tiene a su disposición la información que le permita adoptar la decisión que más le conviene.

De este modo, evaluar la veracidad y suficiencia de la información que determinó la intención de compra en un determinado caso, siempre será un aspecto de suma relevancia a la hora de proteger los derechos de los consumidores en el marco de la acción jurisdiccional de protección al consumidor.

Presupuestos generales de la presente acción

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) presentación de la reclamación previa, 3) si efectivamente hubo una infracción a los derechos del consumidor y, 4) la responsabilidad del productor y/o proveedor.

1. Existencia de una relación de consumo

Considera el Despacho que la legitimación se encuentra acreditada en el pretense asunto únicamente frente a la señora ADRIANA MARCELA RUBIO SANTOS con la sociedad SKY SERVICE GROUP S.A.S., conclusión que emana del material probatorio obrante en el consecutivo 0, presentación – página 2 del expediente digital, esto es, el contrato de compraventa No. 130 y el recibo de caja No. 0171, del 18 de enero de 2022, en donde se evidencia que la señora Adriana Rubio celebró un contrato de compraventa con la sociedad mencionada. Veamos:

¹Artículo 23. Información mínima y responsabilidad. 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. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano. Parágrafo. Salvo aquellas transacciones y productos que estén sujetos a mediciones o calibraciones obligatorias dispuestas por una norma legal o de regulación técnica metrológica, respecto de la suficiencia o cantidad, se consideran admisibles las mermas en relación con el peso o volumen informado en productos que por su naturaleza puedan sufrir dichas variaciones.

 "Nosotros hacemos que las cosas pasen"		CONTRATO DE COMPRAVENTA								
COMPRADOR Adriana Marcela Rubio (Auto). C.C.N° 24 315. 966. de DIRECCIÓN Cll 1862a #36-88. San Lucas. TELÉFONO 3214 3212555480		N° . 130	<table border="1"> <tr> <th>DÍA</th> <th>MES</th> <th>AÑO</th> </tr> <tr> <td>18</td> <td>01</td> <td>2022</td> </tr> </table>		DÍA	MES	AÑO	18	01	2022
DÍA	MES	AÑO								
18	01	2022								
VENDEDOR Yovany Quintero Saldarriaga. C.C.N° 71727840. de DIRECCIÓN Cll 10 #43 F-22 TELÉFONO _____										

Frente al señor JOHN ANDERSON RODRÍGUEZ TENGONO, es preciso indicar que no existe material probatorio que de cuenta de la relación de consumo existente entre el demandante y alguno de los demandados, en especial, porque tanto el recibo de caja como el contrato de compraventa indican que el comprador es la señora Adriana Rubio y que de ella misma recibieron la suma de \$1.000.000. Se agrega que la demandante fue quien realizó la reclamación previa y no el señor Rodríguez.

Ahora, en cuanto a YOVANY QUINTERO SALDARRIAGA se hacen las siguientes precisiones:

La legitimación en la causa ha sido entendida como el derecho o la obligación que se encuentra en cabeza de una persona, sea natural o jurídica, como sujeto de la relación jurídico sustancial que se pone en conocimiento de una autoridad jurisdiccional.

Al respecto ha indicado el Consejo de Estado, Sección Tercera, en Sentencia 19001233100020050094101, del 31 de enero de 2019, que, "...la parte demandante tiene la posibilidad de reclamar el derecho invocado en la demanda (legitimación por activa) frente a quien fue demandado (legitimación por pasiva). Por ello, se entiende que la primera (por activa) es la identidad que tiene el demandante como titular del derecho subjetivo, quien, por lo mismo, posee la vocación jurídica para reclamarlo. Y la segunda (por pasiva) es la identidad que tiene la parte accionada con quien tiene el deber de satisfacer el derecho reclamado."

Teniendo en cuenta lo anterior, cabe resaltar que la legitimación en la causa por pasiva en materia de acción de protección al consumidor se encuentra en cabeza de los productores y/o proveedores.

El artículo 5 en sus numerales 9 y 11 de la Ley 1480 de 2011 nos trae la definición de lo que es productor y/o proveedor en los siguientes términos:

9. Productor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.

(...)

11. Proveedor o expendedor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.

Así las cosas, la relación jurídica sustancial existente entre la parte demandante y Yovany Quintero Saldarriaga se limita a la de un consumidor (cliente) y un vendedor (no

proveedor, productor ni expendedor). Lo anterior se concluye al verificar las pruebas obrantes en el expediente consistentes en:

- Contrato de compraventa No. 130 del 18 de enero de 2022 en donde se indica que el vendedor es el señor Yovany Quintero.
- Recibo de caja No. 0171 del 18 de enero de 2022 en el que se evidencia que la consignación del millón de pesos se realizó a favor de COMPRAVENTA AUTOSUR SKY SERVICES GRUOUP identificada con NIT 901.191.525-1.

Del material probatorio mencionado se evidencia que el señor YOVANY QUINTERO no es el propietario de la sociedad demandada, sino que, por el contrario, es un vendedor – empleado que labora en dicha sociedad. Por lo tanto, no podrán reclamarse las obligaciones que surgen en virtud de la garantía legal, conforme a lo dispuesto en el artículo 11 del Estatuto del Consumidor a un sujeto procesal que no se considera productor, proveedor o expendedor.

Lo anterior da cuenta de esta manera de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la señora ADRIANA MARCELA RUBIO SANTOS y por pasiva de la sociedad SKY SERVICES GROUP S.A.S.

2. Reclamación previa

En cuanto a la ocurrencia del presupuesto objeto de análisis, se observa su debido cumplimiento conforme al material probatorio obrante en el consecutivo 0 presentación – página 4 del expediente digital, en el que reposa el correo electrónico del 25 de enero de 2022 dirigido a la demandada, por medio del cual la señora ADRIANA MARCELA RUBIO solicitó la devolución del dinero pagado por la compra de un vehículo.

3. De la infracción a los derechos del consumidor

Para los fines propios de la Ley 1480 de 2011, se ha contemplado en el título VII la regulación encaminada a la protección de los derechos del consumidor en materia contractual, disposición que se encuentra circunscrita a la relación que existe entre los consumidores y los productores y/o proveedores de cara a los derechos y obligaciones contenidos dentro del contrato, así como de su decreto reglamentario 1499 de 2014.

Para el efecto, dentro de los artículos 34 y siguientes del Estatuto del Consumidor se encuentran las disposiciones sobre los contratos de adhesión, cláusulas abusivas, de las operaciones mediante sistemas de financiación, de las ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, así como la protección al consumidor de comercio electrónico.

Descendiendo al caso en estudio, es pertinente señalar que tal como se encuentra probado en el expediente, las partes convinieron en el contrato de compraventa 130 del 18 de enero de 2022, que “Si el vehículo no pasa el peritaje se retorna el dinero” como pasa a verse:

• Sacar sumos. pulir pieza
→ Si el vehículo no pasa el peritaje se retorna el dinero.

Consecutivo 0, presentación – página 2

4. Responsabilidad del proveedor

Es importante señalar que la relación de consumo es de carácter contractual, por lo que las partes deben 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, por lo que el incumplimiento del demandado a las obligaciones adquiridas con la parte demandante, le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor, toda vez que para el presente asunto el bien adquirido no pasó el peritaje, por lo que, al haberse informado al consumidor que en dicho caso se le devolvería el dinero, el incumplimiento de lo acordado es una clara violación de lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, con el agravante de la demora en el reembolso del dinero.

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 corresponden a que el vehículo objeto del contrato no superó el peritaje.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio obrante en el expediente, 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 a la demandada que a título de efectividad de la garantía, reintegre el dinero pagado por la parte demandante por concepto de la compra del vehículo objeto de controversia, esto es, la suma de \$1.000.000, de conformidad con lo solicitado por la demandante en su pretensión principal.

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 la falta de legitimación por activa del señor JOHN ANDERSON RODRÍGUEZ TENGONO y por pasiva de YOVANY QUINTERO SALDARRIAGA de conformidad con lo expuesto en la parte motiva.

SEGUNDO: Declarar que la sociedad **SKY SERVICES GROUP S.A.S.** identificada con NIT. 901191525-1, vulneró los derechos de la consumidora ADRIANA MARCELA RUBIO SANTOS, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

TERCERO: En consecuencia, se ordena a la sociedad **SKY SERVICES GROUP S.A.S.** identificada con NIT. 901191525-1 que, a título de efectividad de la garantía, a favor de **ADRIANA MARCELA RUBIO SANTOS**, identificada con cédula de ciudadanía No. 24.715.860, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reintegre la suma de UN MILLÓN DE PESOS M/Cte (\$1.000.000) pagados por la celebración del contrato de compraventa objeto de controversia.

La suma cuya devolución se ordena 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.

CUARTO: 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.

QUINTO: 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.

SEXTO: 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.

SÉPTIMO: 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.

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

NOTIFÍQUESE

FRM_SUPER

CAMILA ANDREA MEDINA GÓMEZ²

² Profesional universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada para el ejercicio de funciones jurisdiccionales, mediante Resolución No. 14371 del 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del parágrafo 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. 053

De fecha: 28/03/2023

Graciela Rojas V.

FIRMA AUTORIZADA