



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

Bogotá D.C., 21/06/2023

Sentencia número 5691

ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR No. 22-100936.

DEMANDANTES: CARLOS HERNÁN ESPINOSA CORREA y KELLY TATIANA GIRALDO SEPÚLVEDA.

DEMANDADO: RAFAEL ALFONSO YEPES CONDE, en calidad de propietario del establecimiento comercial denominado como "ACUARIUM CARIBBEAN RODADERO".

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. Manifiestan los integrantes de la parte demandante que en fecha 6 de febrero del 2022 y mediante orden de servicio No. 0482, adquirieron los servicios de recorrido turístico ofrecidos por el accionado con destino las playas de Palomino (Guajira), servicio que se ejecutó el mismo día y que incluía el transporte ida y vuelta desde el Rodadero (Santa Marta) hasta las playas de Palomino.
- 1.2. Señalan los accionantes que al llegar al lugar de destino, el empleado y guía turístico designado por el demandado para acompañarlos y realizarles el tour, les informó que para poder entrar a la playa, debían dejar sus pertenencias bajo su cuidado en un locker dentro de un restaurante, en el que entregaron bajo custodia del empleado del extremo pasivo, un (1) celular Iphone 12 funcional identificado bajo IMEI 356609235195045 y \$300.000 pesos en moneda legal corriente colombiana.
- 1.3. Afirman los actores que tanto el celular como el dinero entregado bajo el cuidado y custodia del empleado del accionado, fueron extraviados; y que en virtud de la pérdida de los productos, el mismo día 6 de febrero del 2022, presentaron una primera reclamación directa el demandado de forma verbal, solicitando que se hiciera responsable por la pérdida sus elementos personales dejados bajo custodia de su empleado y que fueron dejados por información e instrucción propia de su personal.
- 1.4. Sin embargo, indican los libelistas que ante la imposibilidad de llegar a una cuerdo con el demandada, decidieron presentar otra reclamación directa pero en esta ocasión por correo electrónico, solicitando al accionado el reconocimiento y pago de los perjuicios causados durante la prestación del servicio turístico contratado, ante la pérdida de sus elementos personales. No obstante, alegan los accionantes que su reclamación no fue contestada de fondo por el demandado.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido, la parte activa solicita con la presente acción de protección al consumidor que, en primer lugar, se declare que el demandado vulneró sus derechos como consumidores; y segundo, que se ordene al extremo pasivo para que proceda con el reconocimiento y pago en su favor de la suma de **TRES MILLONES QUINIENTOS PESOS M/C (\$3.500.000)** por indemnización de perjuicios derivados del presunto daño ocasionado por la pérdida de sus elementos personales dejados bajo la custodia del empleado del accionado por información e instrucción proveniente de aquel, durante la prestación del servicio turístico objeto de la orden de servicio No. 0482 de fecha 6 de febrero del 2022, perjuicios discriminados de la siguiente manera: \$3.200.000 por concepto del valor del celular extraviado iPhone 12, color azul, identificado bajo IMEI 356609235195045 (según su factura de compra), más la suma de COP \$300.000, por concepto del dinero en efectivo extraviado.

3. Trámite de la acción

El día 25 de marzo del 2022 y mediante Auto No. 37688, 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 de correo electrónico registrada por el accionado para efectos judiciales en el RUES, esto es, rayc141178@hotmail.com (véase consecutivos números del 1 al 4 del expediente) con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Sin embargo, es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada no contestó la demanda, pese haberse certificado que recibió en su correo electrónico referenciado tanto el aviso de notificación del auto admisorio de la demanda, como de la copia del libelo respectivo con sus anexos en fecha 28 de marzo del 2022 (ver consecutivo 4 del expediente digital).

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 los consecutivos números cero (0) y dos (2) 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.

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 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 productos² y servicios 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.

Para los supuestos en los que se haya hecho la entrega de un bien respecto del cual se desarrollará una prestación de servicios, según el artículo 18 de la ley 1480 del 2011, 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 y si fueron también puestos a su disposición, por lo que se hará responsable de los daños y perjuicios ocasionados a dichos bienes, componentes y anexos entregados.

1. Presupuestos de la obligación de garantía

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.

La obligación de garantía, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor⁴ adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor. Dicho bien debe presentar uno o varios defectos o fallas de calidad⁵, idoneidad⁶ o seguridad durante el término de garantía para que surja la obligación de responder solidariamente por parte del productor o del 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

Teniendo en cuenta lo anterior en el caso *sub examine*, reiterando la circunstancia que no fue contestada la demanda en ningún momento, y aplicando las consecuencias jurídicas procesales contenidas en el artículo 97 del Código General Proceso⁷, se presumirá como cierto por parte del Despacho los siguientes hechos susceptibles de confesión que fundamentan las pretensiones de la demanda (por falta de prueba documental obrante en el expediente que corrobore estas circunstancias fácticas):

- a) La relación de consumo, consistente que los integrantes de la parte demandante que en fecha 6 de febrero del 2022 y mediante orden de servicio No. 0482, adquirieron los servicios de recorrido turístico ofrecidos por el accionado con destino las playas de Palomino (Guajira), servicio que se ejecutó el mismo día servicio que se ejecutó el mismo día y que incluía el transporte ida y vuelta desde el Rodadero (Santa Marta) hasta las playas de Palomino. Lo anterior para efectos de satisfacer una necesidad de tipo personal y privada, por lo que se tiene por cierto la calidad de “consumidores finales” de los accionantes respecto del servicios adquirido, mientras que el extremo demandado ostenta la calidad de “proveedor” de dichos servicios originarios de la presente Litis. Por ende, se presume también la legitimación en la causa tanto por activa del demandante, como por pasiva de la compañía accionada, para efectos de concurrir al presente proceso como “partes” o sujetos integrantes de la Litis.
- b) Que al llegar al lugar de destino, el empleado y guía turístico designado por el demandado para acompañarlos y realizarles el tour, les informó a los libelistas que para poder entrar a la playa, debían dejar sus pertenencias bajo su cuidado en un locker dentro de un restaurante, en el que entregaron bajo custodia del empleado del extremo pasivo, un (1) celular Iphone 12 funcional identificado bajo IMEI 356609235195045 y \$300.000 pesos en moneda legal corriente colombiana.
- c) Que el mismo día 6 de febrero del 2021, los accionantes presentaron una primera reclamación directa ante el extremo pasivo de forma verbal, informando al demandado que

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

⁵ El Estatuto del Consumidor (Ley 1480 del 2011) en el mismo artículo 5°, numeral 1°, define la “calidad” de un producto como aquella condición del mismo que cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

⁶ El numeral 6° del artículo 5° correspondiente al mismo Estatuto del Consumidor, define la “idoneidad” como aquella aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para los cuales ha sido producido o comercializado.

⁷ **ARTÍCULO 97. FALTA DE CONTESTACIÓN O CONTESTACIÓN DEFICIENTE DE LA DEMANDA.** “*La falta de contestación de la demanda o de pronunciamiento expreso sobre los hechos y pretensiones de ella, o las afirmaciones o negaciones contrarias a la realidad, harán presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión contenidos en la demanda, (...).*”

tanto el celular como el dinero entregado bajo el cuidado y custodia de su empleado del accionado, por información e instrucción proveniente de aquél, fueron extraviados, solicitando en ese orden de ideas que se hiciera responsable por la pérdida sus elementos personales.

- d) Que el empleado de la parte demandada no guardó el cuidado necesario a los bienes especificados durante la prestación del servicio turístico contratado por los accionantes, permitiendo la pérdida de los mismos, pues se entiende que el daño fue ocasionado durante custodia de tales elementos y pese haberle informado a los demandantes que guardaría la custodia de los mismos.
- e) Que la parte accionada brindó respuesta desfavorable a la primera reclamación presentada por la parte actora, y omitió contestar la segunda reclamación presentada por correo electrónico, donde se le solicitó que se hiciera responsable perjuicios causados durante la prestación del servicio turístico contratado, ante la pérdida de los elementos personales especificados con anterioridad y dejados bajo custodia de su empleado por instrucción de aquél.

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011, el cual dispone 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...”*, las anteriores presunciones que dan por cierto la causación de un daño al patrimonio de los accionantes con ocasión al servicio turístico prestado por el extremo pasivo que supuso la entrega de un bien. Por lo tanto, el Despacho entrará a verificar ahora si resulta procedente conceder a la parte actora el monto exacto reclamado a título de indemnización de perjuicios, no sin antes dejar claro que esta Superintendencia cuenta facultades judiciales para resolver demandas o acciones de protección al consumidor encaminadas a obtener indemnizaciones de perjuicios ocasionados de una prestación de servicios que supuso entrega de bienes, lo anterior con fundamento en lo establecido por el artículo 56, numeral 3°, del Estatuto del Consumidor o ley 1480 del 2011.

Pues bien, resulta innegable para este juzgador que la parte demandada debe hacerse responsable de los daños patrimoniales ocasionados al demandante con ocasión a la negligencia desplegada por su empleado al prestar el servicio turístico originario de esta Litis por la pérdida de los elementos personales que le fue confiado bajo su cuidado y custodia, por información e instrucción proveniente de aquél, lo que conlleva a que el extremo pasivo esté obligado a realizar el pago en favor de los demandante en su conjunto (es decir, no a cada uno por separado) de la suma de **TRES MILLONES QUINIENTOS PESOS M/C (\$3.500.000)** por indemnización de perjuicios a título de daño emergente derivados del daño total ocasionado a los accionantes por la pérdida de sus 2 elementos personales especificados con anterioridad durante la ejecución del contrato de prestación de servicios turísticos que supuso la entrega de bienes, tasación de perjuicios que fue realizada por el extremo actor en la demanda a través de juramento estimatorio y que constituye prueba sumaria de su monto de acuerdo lo dispuesto en el artículo 206 del Código General del Proceso, como quiera que la parte demandada guardó silencio durante el termino de traslado y ***no objetó la misma***.

En conclusión, de conformidad con el acervo probatorio allegado 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 ordenará al demandado que, a título de indemnización de perjuicios derivados de la prestación de

servicios que supuso la entrega de bienes, realice el pago en favor de los accionantes en su conjunto de la suma de **TRES MILLONES QUINIENTOS PESOS M/C (\$3.500.000)** por el daño total ocasionado por la pérdida de sus elementos personales dejados bajo la custodia del empleado del accionado por información e instrucción proveniente de aquel, durante la prestación del servicio turístico objeto de la orden de servicio No. 0482 de fecha 6 de febrero del 2022.

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 el comerciante demandado **RAFAEL ALFONSO YEPES CONDE**, en calidad de propietario del establecimiento comercial denominado como "**ACUARIUM CARIBBEAN RODADERO**", identificado con NIT. 7.144.802-4, vulneró los derechos al consumidor de los demandantes **CARLOS HERNÁN ESPINOSA CORREA** identificado con cédula de ciudadanía No. 1.110.515.974, y **KELLY TATIANA GIRALDO SEPÚLVEDA** identificada con C.C. No. 1.035.870.985, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar al accionado que, a título de indemnización de perjuicios patrimoniales por daño emergente derivados de la prestación de servicios que supuso la entrega de bienes, realice el pago en favor de los demandantes en su conjunto (es decir, no a cada uno por separado) y dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta sentencia, de la suma de **TRES MILLONES QUINIENTOS PESOS M/C (\$3.500.000)** por el daño total ocasionado por la pérdida de los elementos personales de los accionantes dejados bajo la custodia del empleado del demandado por información e instrucción proveniente de aquel, durante la prestación del servicio turístico objeto de la orden de servicio No. 0482 de fecha 6 de febrero del 2022.

TERCERO: Se ordena a la parte demandante que, dentro del improrrogable término de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en esta Sentencia, informe al Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la orden emitida. Lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite incidental de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, so pena de ordenar el archivo inmediato de esta actuación. En todo caso, tenga en cuenta que transcurrido el término aquí previsto, el demandante tendrá la posibilidad de acudir a la jurisdicción ordinaria, especialidad civil, para ejecutar la orden contenida en esta sentencia, de conformidad con las reglas del proceso ejecutivo.

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

ORLANDO ENRIQUE GARCIA ARTUZ⁸



⁸ 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 párrafo 1º del artículo 24 del CGP.