



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

Sentencia – Acción de Protección al Consumidor

Bogotá, D.C., 11/04/2024

Sentencia número 5044

Acción de protección al Consumidor

Radicado No. 22-311423

Demandante: DIEGO FERNANDO ZARATE PINEDA Y JORGE OCTAVIO ZARATE

Demandado: GQ ARQUITECTOS SAS

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. Señala la parte demandante que en el mes de febrero de 2022 adquirió los servicios de la sociedad demandada, y para constancia de ello suscribió un contrato de prestación de servicios para obra de construcción.
- 1.2. Indicó la parte demandante que el objeto del contrato era el reforzamiento de estructura y construcción de un tercer piso, y el plazo de ejecución de la obra era de sesenta (60) días.
- 1.3. Que el valor del contrato correspondió a la suma de treinta y siete millones quinientos mil pesos (\$37.500.000) pagaderos de la siguiente forma: i) a título de anticipo la suma de \$18.500.000, ii) la suma de \$9.375.000 durante la ejecución del contrato, y iii) la suma de \$9.375.000 cancelado al finalizar la obra contratada.
- 1.4. Advierten los demandantes que una vez pactados los servicios se establecieron fechas de avance y entrega de la construcción.
- 1.5. Asegura la parte demandante que se presentaron inconformidades que van desde la calidad de los materiales para realizar dicha obra hasta el incumplimiento en las fechas de la entrega.
- 1.6. Expresa la parte demandante que la sociedad demandada no terminó la obra, y la dejó en estado de abandono, circunstancia que les causó perjuicios como inundaciones y pérdidas económicas.
- 1.7. Comentó que la demandante canceló la totalidad del dinero pactado.

- 1.8. Manifiesta así mismo, que elevó la correspondiente reclamación sin embargo la parte demandada no dio respuesta.

2. Pretensiones

Por lo anterior, la parte demandante solicitó se declare la vulneración de los derechos como consumidor, y como consecuencia se disponga la devolución total del dinero equivalente a la suma de \$37.500.000.

3. Trámite de la acción

El día 22 de agosto de 2022 mediante Auto No. 99588, esta Dependencia admitió la demanda de mínima cuantía obrante en el consecutivo 22-311423-0 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 sg.arquitectura20@gmail.com, tal y como se evidencia en el consecutivo 22-311423-3 y 4 del expediente, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la sociedad demandada guardó silencio.

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos allegados junto con el escrito primigenio, bajo consecutivo 22-311423-0 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.

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 inciso 2° del 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).”*

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.

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.

En cuanto a la ocurrencia del presupuesto de reclamación previa en sede de empresa, se observa su debido cumplimiento conforme a la manifestación de la demandante en el escrito de demanda obrante en el consecutivo No. 22-311423-0 del expediente, en el cual indicó haber efectuado el reclamo directo el día 22 de abril de 2022. Al respecto, el Despacho tendrá como cierta la manifestación de la parte demandante frente a la ausencia de respuesta a la solicitud elevada por la parte actora.

En este sentido, 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 inciso segundo del literal f) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

Surtido lo anterior, en el presente caso se analizarán los presupuestos para reconocer la prosperidad de las pretensiones formuladas por el accionante dirigidas a que se declare la vulneración de los derechos como consumidor y se ordene la devolución de la suma equivalente a \$37.500.000 correspondiente al valor pagado por los servicios contratados.

1. Presupuestos de la obligación de garantía

Ahora bien, 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 2.2.2.32.6.1., 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 pagado⁴.

Siguiendo lo expuesto, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio comprende la posibilidad efectiva de utilización del producto así como la oportuna atención por parte del proveedor o productos frente a eventuales inconsistencias o inconformidades del producto. Es decir, la garantía consiste en la posibilidad real de disfrutar de un bien o un servicio, y satisfacer las necesidades que se tenían cuando éste se adquirió. En consecuencia, la garantía inicia desde el momento mismo en que se realiza el contrato, y radica en la posibilidad de poder obligar al vendedor o al prestador del servicio a que entregue el bien o que realice el trabajo para el cual fue contratado. Así, se estaría acorde con la definición de idoneidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

¹ El 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.

“...Idoneidad de un bien o servicio: Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado...”.

En consecuencia, es importante señalar, que la efectividad de la garantía se suscribe tanto a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, como al cumplimiento de los términos y condiciones pactados desde el momento mismo en que se realizó el contrato, aspectos dentro de los cuales se encuentra la posibilidad, para el consumidor a recibir la atención oportuna y efectiva frente a reclamaciones, ya que la desatención a las inconformidades, o la indebida atención de la garantía frente a los productos 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 efectuaron la compra del bien o servicio.

Descendiendo al caso en particular es pertinente señalar que la relación de consumo se encuentra debidamente acreditada en el presente asunto a través de las manifestaciones de la parte demandante, así como de la prueba documental obrante en el expediente a consecutivo 22-311423-0 que corresponde al contrato celebrado por las partes, y frente a ello, no existe pronunciamiento alguno de la sociedad demandada para desvirtuarla.

En el caso concreto, para el Despacho es claro que frente al incumplimiento manifestado por los consumidores se advierte que la entrega no fue efectiva, ni en tiempo ni en forma, situación que preliminarmente pudo derivar en una vulneración de los derechos del consumidor, toda vez que el consumidor no vio satisfechas las necesidades por las cuales adquirió el servicio ante la pasiva.

Al respecto, la parte demandante advierte inconformidades respecto del servicio contratado relacionadas con la terminación de la obra, y el estado de abandono, y en este sentido se tiene que, ante las inconsistencias presentadas, la parte actora pretende se declare la vulneración de los derechos del consumidor, y frente a ello, estos permiten establecer la responsabilidad del productor o proveedor por cuanto no se dispuso la prestación del servicio de forma efectiva de conformidad con el numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

De lo expuesto, debe tenerse en cuenta así mismo, que conforme lo dispuesto en el artículo 97 del Código General del Proceso, la no contestación de la demanda, como ocurrió en el presente caso, hará presumir como ciertos los hechos susceptibles de confesión de la demanda, de manera principal **i)** la relación de consumo entre las partes, **ii)** las inconsistencias reportadas relacionadas con la ejecución y entrega de la obra y **iii)** la omisión la pasiva de no atender las inconsistencias reportadas respecto del bien objeto de litis.

Sumado a lo anterior, las actuaciones de la demandada frente a la atención sobre el incumplimiento alegado por el consumidor se tomarán por el Despacho como indicio grave de responsabilidad atendiendo las disposiciones del inciso segundo del literal f) del artículo 58 del Estatuto al Consumidor, en tanto que no obra en el plenario respuesta efectiva frente a la reclamación presentada por el consumidor.

Las anteriores consideraciones permiten establecer la responsabilidad del productor o proveedor frente a la vulneración de los derechos del consumidor, principalmente frente a la efectividad de la garantía, por cuanto no se dispuso la entrega de la obra contratada en el tiempo y forma estipulado de conformidad con el numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

Ahora bien, verificados los hechos y manifestaciones de la parte demandante, y frente a la petición de reintegro de las sumas que se refiere fueron pagadas, el Despacho considera que tal petición no encaja en los supuestos establecidos en el numeral 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, advirtiendo la ausencia de pruebas que permitan considerar tal pretensión, por

cuanto no obra en el expediente soporte alguno respecto de los pagos realizados, valga decir, en el tiempo y forma estipulados, la ejecución de las obras realizadas, las evidencias frente a las inconformidades manifestadas en relación con la forma y tiempo de entrega.

En este sentido, el artículo 167 del Código General del Proceso dispone que: *“Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen”*, sumado a ello, debe recordarse que tal y como lo ha dejado establecido reiteradamente la jurisprudencia, *“las atestaciones de las partes que favorezcan sus intereses, carecen, en el sistema procesal civil colombiano, de importancia probatoria a menos que se encuentren corroboradas con otras pruebas, caso en el cual su eficacia proviene de éstas y no de la aserción de la parte”* razón por la cual, como se indicó, no es posible considerar la pretensión de reintegro a la parte demandante.

Teniendo en cuenta lo anterior, en atención con el acervo probatorio allegado al presente proceso, y de conformidad con las razones expuestas, el Despacho declarará la vulneración de los derechos del consumidor, y bajo los presupuestos contenidos en el numeral 9° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, y el Decreto 735 de 2013 se resolverá sobre las pretensiones en la forma que se considera más justa para las partes según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar infra, extra y ultrapetita, y ordenará a la demandada, que, a título de efectividad de la garantía, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la notificación de la presente providencia, **si es que a la fecha de la presente providencia no lo ha hecho**, realice los trabajos pactados, asumiendo los costos y del suministro de elementos necesarios para que el bien sea recibido a satisfacción de los consumidores.

Para el efectivo cumplimiento de la orden impartida, la parte demandada deberá, realizar los trabajos necesarios en los términos anteriormente indicados, sin imputar cobro alguno a la parte demandante, y por la parte demandante se deberá disponer las condiciones necesarias para que se adelanten en el tiempo indicado.

El Despacho advierte el alcance los compromisos derivados de la relación contractual, destacando el compromiso de vigilancia sobre la ejecución de las obras, y la terminación frente al incumplimiento, y la forma de ejecución en caso de incumplimiento, de tal suerte que, si la parte accionante considera que se presentaron daños y perjuicios frente a la actuación desplegada por la sociedad demandada, esta tiene la facultad de acudir ante la jurisdicción ordinaria para reclamarlos, y al respecto el artículo 22 del Decreto 735 de 2013 dispone que *“el reconocimiento de la garantía por parte de los obligados o por decisión judicial no impide que el consumidor persiga la indemnización por los daños y perjuicios que haya sufrido por los mismos hechos, ante la jurisdicción ordinaria.”*

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 **GQ ARQUITECTOS SAS** identificado con NIT 901.391.086-8 vulneró el derecho del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a la sociedad **GQ ARQUITECTOS SAS** identificado con NIT 901.391.086-8 que, en ejercicio de la efectividad de la garantía, a favor de **DIEGO FERNANDO ZARATE** y identificado con cédula de ciudadanía No. 1.014.193.638 y **JORGE OCTAVIO ZARATE** identificado con cédula de ciudadanía No. 13.790.250 dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la notificación de la presente providencia, **si es que a la fecha de la presente providencia no lo ha hecho**, a título de efectividad de la garantía, realice los trabajos necesarios, asumiendo los costos y el suministro de elementos necesarios para que el bien sea recibido a satisfacción de los consumidores.

PARÁGRAFO: Para el efectivo cumplimiento de la orden impartida, la parte demandada deberá, realizar los trabajos en los términos anteriormente indicados, sin imputar cobro alguno a la parte demandante, y por la parte demandante se deberá disponer de las condiciones necesarias para que se adelanten en el tiempo indicado.

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 el demandado 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, los consumidores podrán adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

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

NOTIFIQUESE,
La Coordinadora del Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor

FRM_SUPER

LUZ DARY GARCÉS JIMÉNEZ



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

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. 062

De fecha: 12/04/2024

Graciela Rojas V.

FIRMA AUTORIZADA