REPÚBLICA DE COLOMBIA

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

Bogotá, D.C., 01 NOV 2017

Sentencia número 00010927

Acción de Protección al Consumidor N° 17-31964
Demandante: LINDA KATHERINE JIMÉNEZ VERASTEGUI
Demandado: CONJUNTO RESIDENCIAL PINAR DE LA FONTANA SUPER MANZANA 1 MANZANA 1 PH

Estando el expediente al Despacho a causa de encontrarse vencido el término de traslado de la demanda y, de esa manera, finiquitada la etapa escrita de este proceso verbal sumario, en los términos del artículo 625 del Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), corresponde dar aplicación íntegra a la referida Ley procesal.

Así las cosas, 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 parágrafo 3º del artículo 390 del referido cuerpo normativo.

Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

1.1. Que el 23 de diciembre de 2016, la demandante ingresó su vehículo con placa RGO002 marca Chevrolet, línea Spark, modelo 2011, color gris ocaso, servicio particular, a las 8:30 de la noche aproximadamente, en perfecto estado, al parqueadero N° 48 asignado desde el 1° de octubre de 2016 hasta el 31 de enero de 2017, ubicado en el CONJUNTO RESIDENCIAL PINAR DE LA FONTANA SUPER MANZANA 1 MANZANA 1 PH.

1.2. Que la demandante cancela mensualmente la suma de $23.600 por el servicio de parqueadero a la demandada.

1.3. Que la vigilancia del parqueadero está a cargo de la empresa THOR LTDA, de acuerdo con el contrato celebrado ente ésta y la demandada.

1.4. Que el 24 de diciembre de 2016 la demandante no tuvo necesidad de sacar su vehículo del parqueadero y todo el día permaneció allí.

1.5. Que según indica la demandante de acuerdo con el video que anexa a la demanda se ve claramente como el carro con placa BOV227 de la casa 309 del mencionado conjunto, estrella su carro a las 9:10 de la de noche del 24 de diciembre de 2016.

1.6. Que la demandante manifestó que dicho carro al momento de parquear de frente, no calculó bien su conductor y le pegó a su vehículo, el cual se movió bruscamente.

1.7. Que el 25 de diciembre del mismo año haría las 11:20 aproximadamente, se dirigió en compañía de su mamá y de su hija a retirar el vehículo se dio cuenta que se encontraba estrellado en el costado trasero izquierdo y que de inmediato quiso hablar con el señor administrador, pero por ser festivo no se encontraba, entonces le informó del evento a uno de los guardas de turno, quien hizo la anotación correspondiente en la minuta.

1.8. Que la consumidora en varias oportunidades se dirigió al señor administrador, pero sin resultado, le solicitó una copia del video, que le fue entregado después de 10 días.

1.9. Que la demandante elevó reclamación directa ante el demandado el 12 de enero de 2017, mediante derecho de petición, solicitando tomar las acciones en este caso, debido a que es el responsable del parqueadero y de lo suceda dentro del mismo, adjuntando la cotización del taller para arreglar el vehículo.

1.10. Que hasta la presentación de la demanda, la demandante no había recibido respuesta del demandado.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que a título de efectividad de la garantía se declare que el demandado incumplió lo dispuesto en el numeral 2 y el parágrafo del artículo 18 de la Ley 1480 de 2011. Que, en consecuencia, el demandado proceda a entregarle la suma de $180.000 correspondientes a latonería y pintura del lado golpeado del vehículo que se encontraba estacionado en parqueadero N° 48 del CONJUNTO RESIDENCIAL PINAR DE LA FONTANA SUPER MANZANA 1 MANZANA 1 PH, servicio que la consumidora tiene contratado con el demandado.

3. Trámite de la acción

El 21 de marzo de 2017, mediante Auto N° 22113, 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 (folios 16 a 18), con el fin de que ejercieran su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, la parte demandada guardó silencio.

4. Decreto de pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como prueba los documentos obrantes a folios 4 a 11 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 a las aportadas por las partes, 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 garantía[1], los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos[2] 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 técnicas[3].

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 bien, la devolución del precio pagado.

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[4] 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 de ideas, a continuación se verificaran los presupuestos antes mencionados para el caso objeto del presente proceso.

2. La garantía en el caso concreto

- Relación de consumo

Para el caso que nos ocupa, la demandante manifestó que con ocasión del servicio de parqueadero que tiene contratado con el demandado, a razón de $23.600 mensuales, el 23 de diciembre de 2016, ingresó su vehículo con placa RGO002 marca Chevrolet, línea Spark, modelo 2011, color gris ocaso, servicio particular, a las 8:30 de la noche aproximadamente, en perfecto estado, al parqueadero N° 48 asignado desde el 1° de octubre de 2016 hasta el 31 de enero de 2017, ubicado en el CONJUNTO RESIDENCIAL PINAR DE LA FONTANA SUPER MANZANA 1 MANZANA 1 PH.

---

[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 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

En consecuencia, se reconoce que la demandante está legitimada por activa, pues adquirió el servicio para la satisfacción de una necesidad personal.

- Ocurrencia del defecto en el caso concreto

Dispone 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..."*.

En el presente caso la demandante con ocasión del servicio de parqueadero que tiene contratado con el demandado, a razón de $23.600 mensuales, el 23 de diciembre de 2016, ingresó su vehículo con placa RGO002 marca Chevrolet, línea Spark, modelo 2011, color gris ocaso, servicio particular, a las 8:30 de la noche aproximadamente, en perfecto estado, al parqueadero N° 48 asignado desde el 1° de octubre de 2016 hasta el 31 de enero de 2017, ubicado en el CONJUNTO RESIDENCIAL PINAR DE LA FONTANA SUPER MANZANA 1 MANZANA 1 PH. Sin embargo, afirmó la consumidora que de acuerdo con el video que anexa a la demanda se ve claramente como el carro con placa BOV227 de la casa 309 del mencionado conjunto, estrella su carro a las 9:10 de la de noche del 24 de diciembre de 2016, ocasionándole daños en el costado trasero izquierdo (folios 4 y 5). Así mismo, indicó que este hecho lo advirtió el 25 de diciembre del mismo año, a las 11:20 aproximadamente, al dirigirse en compañía de su mamá y de su hija a retirar el vehículo del parqueadero, el cual puso en conocimiento de un guarda de la compañía de vigilancia, debido a que el administrador del demandando no se encontraba por ser un día festivo, pero en repetidas oportunidades le solicitó tomar medidas, haciendo entrega de la cotización correspondiente a latonería y pintura del costado del vehículo dañado como resultado del golpe recibido del otro vehículo como anexo de la reclamación directa elevada ante el mismo, y sin que hasta la presentación de la demanda se hubiese dado solución.

Acerca de este particular debemos recordar que a la luz del numeral 2 del artículo 18 de la Ley 1480 de 2011, le corresponde al prestador del servicio asumir la custodia y la conservación adecuada del bien, así como, la integridad de los elementos que lo componen. Así las cosas, vislumbra este Despacho que al demandado, le asistía asumir la custodia y conservación adecuada del vehículo con placa RGO002 marca Chevrolet, línea Spark, modelo 2011, color gris ocaso, servicio particular, ingresado por la consumidora, en perfecto estado, el 23 de diciembre de 2016, a las 8:30 de la noche aproximadamente al parqueadero N° 48 asignado desde el 1° de octubre de 2016 hasta el 31 de enero de 2017, con ocasión del servicio de parqueadero contratado a razón de $23.600 mensuales, el cual quedó bajo su cuidado desde el momento en que la demandante hacía entrega del vehículo por el servicio en comento, cuya decisión estuvo sustentada en la buena fe de la accionante.

Así mismo, de conformidad con el numeral 3 del citado artículo, el demandado en el presente asunto debió expedir un recibo del bien entregado en desarrollo de la prestación del servicio de parqueadero, indicando: la fecha y hora de recepción, la identificación del bien, el estado en que se encuentra y de ser posible el valor del servicio en la modalidad en que se preste, así previamente se hubiese celebrado contrato por el período anotado, se está ante un servicio cuya prestación implica el retiro del bien por el usuario y su ingreso nuevamente, en diferentes oportunidades, inclusive diaria, semanal o mensualmente. Es decir, el bien generalmente no permanece en el lugar del parqueadero sino que es retirado y vuelto a ingresar por la consumidora.

Advierte el Despacho en relación con los presupuestos normativos en precedencia, que ninguno de los numerales de la disposición referida fueron observados por el demandado. Es así como, se establece que la pasiva no ejerció el debido cuidado que le asistía respecto del vehículo, del cual hizo entrega la consumidora demandante, contraviniendo la custodia y conservación adecuada del bien, obligaciones que le asistían en el caso concreto del servicio de parqueadero. Así mismo, el extremo demandado ha debido expedir al demandante, un recibo del bien estipulando cada uno de los aspectos indicados en la norma como se han

señalado, así previamente se hubiese celebrado contrato por el período anotado, deber que también contravino la pasiva al omitir la expedición de este comprobante con toda la información exigida por la norma.

En ese contexto jurídico y teniendo 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: i) la entrega del vehículo objeto de litis en las instalaciones que administra el demandado, para su custodia y conservación adecuada, con ocasión del servicio de parqueadero contratado, ingresado el 23 de diciembre de 2016, en buen estado; ii) el daño causado al vehículo en el costado trasero izquierdo (folios 4 y 5), como resultado del golpe recibido por otro vehículo, el 24 de diciembre de 2016; iii) la reparación del daño asciende a $180.000 por concepto de latonería y pintura (folio 9); iv) la omisión de custodia y conservación adecuada del bien, específicamente de acuerdo con el ingreso del vehículo realizado el 23 de diciembre de 2016 al parqueadero N° 48 asignado a la consumidora por el período comprendido entre el 1° de octubre de 2016 y el 31 de enero de 2017; v) hasta la fecha de presentación de la demanda, la parte demandada no había atendido la reclamación de la consumidora; v) la indebida prestación del servicio por la parte demandada.

Ahora bien, este Despacho tiene la posibilidad de fallar infra, ultra y extra petita de conformidad con lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 y por tal motivo la pretensión conservará las condiciones previstas en la Ley para la efectividad de la garantía respecto del presente asunto.

Por consiguiente, 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 declarará vulnerados los derechos de la consumidora y ordenará al demandado que a título de efectividad de la garantía, entregué la suma de $180.000 correspondiente a la reparación y pintura del costado trasero izquierdo del vehículo con placa RGO002 marca Chevrolet, línea Spark, modelo 2011, color gris ocaso, servicio particular, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

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: Vp = Vh x (I.P.C. actual / I.P.C. inicial) en donde Vp corresponde al valor a averiguar y Vh 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 y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: Declarar que el CONJUNTO RESIDENCIAL PINAR DE LA FONTANA SUPER MANZANA 1 MANZANA 1 PH, identificado con NIT900128477-5, vulneró los derechos de la consumidora consagrados en la Ley 1480 de 2011.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar al CONJUNTO RESIDENCIAL PINAR DE LA FONTANA SUPER MANZANA 1 MANZANA 1 PH, identificado con NIT900128477-5, que, a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora LINDA KATHERINE JIMÉNEZ

VERASTEGUI, identificada con cédula de ciudadanía N° 1.032.387.640, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reembolse la suma de $180.000, correspondiente al valor por concepto de reparación y pintura del costado tarsero izquierdo del vehículo con placa RGO002 marca Chevrolet, línea Spark, modelo 2011, color gris ocaso, servicio particular, cuya custodia y conservación adecuada omitió el demandado

con ocasión del servicio de parqueadero, debidamente indexada, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente fallo.

TERCERO: El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la demandada, dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el artículo precedente.

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 condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFIQUESE

JENNY PATRICIA MÉNDEZ SERRANO[5]

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. 203
De fecha: 02 NOV 2017

FIRMA AUTORIZADA

[5] Profesional especializada adscrita al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Superintendencia Delegada 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 parágrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.