



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 13/10/2020

Sentencia número 9500

**Acción de Protección al Consumidor No. 19 – 284736**

**Demandante: LEIDY VANESSA GARCES GUARIN**

**Demandado: JEANN PAUL BEDOYA CIFUENTES**

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 parágrafo 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 6 de agosto de 2019, la parte demandante adquirió del demandado un plan turístico a Cancún, por la suma de \$2.500.000; a título de abono del 50% del precio total.
- 1.2. Que, el día 18 de octubre de 2019, la parte demandante solicitó al demandado la devolución del dinero pagado, dado que, por circunstancias personales, no era posible tomar el servicio adquirido.
- 1.3. Que, frente a tal solicitud, el demandado nunca dio contestación de fondo, salvo indicar que la entidad con la cual había hecho la solicitud no daba respuesta, sin informarle con quien adquirió tales servicios, puesto que indicó que el prestador en Cancún era el hotel Laguna suites golf y posteriormente cambió de operador, sin dar información clara, veraz y suficiente de estas calidades.
- 1.4. Que, ante la ausencia de respuesta, conforme a lo manifiesto por la demandante, se acercó al establecimiento de comercio *On Vacation*, del cual el demandado le dio una publicidad a fin de indicar que era su prestador y allí le fue informado que el demandado no había solicitado con ellos ningún servicio.
- 1.5. Que, a la fecha de presentación de la demanda, el accionado no había realizado el reintegro del precio efectivamente pagado por el servicio.

#### 2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido, la parte demandante solicita que, se ordene la devolución pagado, esto es la suma de \$2.500.000.

#### 3. Trámite de la acción

El día 15 de enero de 2020, mediante Auto No. 1626, 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 indicada por la parte demandante en el escrito de demanda, esto es al correo electrónico *jeannviajasinlimites@gmail.com* (19-284736--00004 y 19-19-284736--00005), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que, dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado guardó silencio.

#### 4. Pruebas

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

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios del consecutivo 19 - 221167- -00000, de 25 de septiembre de 2019, 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 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.”. (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 garantía<sup>1</sup>, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos<sup>2</sup> 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<sup>3</sup>.

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.

<sup>1</sup>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.”

<sup>2</sup> El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como “Producto: Todo bien o servicio.”

<sup>3</sup> Ley 1480 de 2011, artículo 11.

## 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<sup>4</sup> 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 ideas, a continuación, se verificarán los presupuestos antes mencionados para el caso objeto del presente proceso.

## 2. La garantía en el caso concreto

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante las manifestaciones hechas por la parte actora, las cuales no fueron desvirtuadas por la demandada, en virtud de las cuales se acredita que el día 6 de agosto de 2019, adquirió del demandado un plan turístico a Cancún, pagando a título de abono del 50% del precio total la suma de \$2.500.000. Tales manifestaciones guardan relación con las documentales vistas a folios del consecutivo 19 - 221167- -00000, de 25 de septiembre de 2019; esto es comprobante de consignación a la cuenta que, presuntamente, informó el accionado.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es compradora del bien objeto de reclamo judicial.

- 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, se encuentra demostrado que existió un incumplimiento frente a las condiciones de calidad del servicio por parte de la demandada al no informar quien sería el operador del servicio adquirido así como la ausencia de respuesta oportuna y suficiente respecto de la devolución del dinero pagado, conforme se acredita mediante las manifestaciones no controvertidas y realizadas por la parte actora; las cuales son procedentes como consecuencia de la no contestación de la demanda, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 97 C.G.P., teniendo como ciertos los hechos susceptibles de confesión, que para el presente caso son: 1) Que, el demandado no informó de manera clara, quien sería el prestador del servicio en Cancún; 2) Que, el accionado indicó el prestador en Cancún era el hotel Laguna suites golf y posteriormente cambió de operador, sin dar información clara, veraz y suficiente de estas calidades a la demandante; 3) Que, a la fecha de presentación de demandante, la accionada no había realizado el reintegro.

De este modo, de acuerdo con el análisis del material probatorio obrante en el expediente, al no evidenciarse por parte del accionado el cumplimiento a la garantía de la prestación del servicio dado que no brindó la información suficiente sobre la prestación del mismo y al omitir pronunciarse, por tal motivo, sobre la devolución del dinero pagado a la consumidora, se encuentra que existió una vulneración a los derechos del consumidor y ante lo cual el demandado no formuló siquiera allanamiento, dado que no dio contestación de la demanda.

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 a la demandada que, a título de efectividad de la garantía, realice la devolución del dinero cancelado por el plan turístico a Cancún, esto la suma de \$2.500.000; a título de abono del 50% del precio total; de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

<sup>4</sup>Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

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 señor JEANN PAUL BEDOYA CIFUENTES, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.036.609.014, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia

**SEGUNDO:** Ordenar al señor JEANN PAUL BEDOYA CIFUENTES, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.036.609.014, que, a título de efectividad de la garantía, en favor de la señora LEIDY VANESSA GARCES GUARIN, identificada cédula de ciudadanía No. 1.152.696.401, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, realice la devolución del dinero efectivamente pagado por el plan turístico a Cancún, esto la suma de \$2.500.000.

**TERCERO:** Se ordena tanto a la parte demandante como a la parte demandada acreditar ante esta Entidad el cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia dentro de los cinco (5) días siguientes, contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el numeral precedente. Para tal efecto, deberá radicarse la acreditación al respectivo 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**

**YULY ANDREA MOGOLLÓN MARTÍNEZ<sup>5</sup>**

<sup>5</sup>Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada 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 parágrafo 1º del artículo 24 del CGP.

SENTENCIA NÚMERO 9500

13 DE OCTUBRE DE 2020

 **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. 155

De fecha: 14/10/2020

  
FIRMA AUTORIZADA