



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 06 MAR 2012
Sentencia número 00937

Radicación 11-139675
Accionante: *Arlendys Ortiz Motta*
Accionada: *Empresa de Transportes Rápido Tolima S.A.*

Procede la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales a proferir sentencia en el proceso de la referencia, para lo cual se tienen en cuenta los siguientes,

1. ANTECEDENTES

1.1. Hechos:

Manifestó el reclamante que el día 15 de agosto de 2011 contrató los servicios de transporte terrestre de pasajeros de la Empresa de Transportes Rápido Tolima S.A. en la ruta Bogotá – Medellín -. Indicó que al subir al bus, los encargados guardaron su equipaje y le entregaron la ficha correspondiente para reclamarlo al llegar al destino final, pero al arribar a Medellín y reclamar la maleta, ésta no estaba, por lo cual presentó reclamo ante la empresa transportadora que le informó cuál era el procedimiento para solicitar el reembolso de lo extraviado.

Agregó que el actor que pese a haber detallado el contenido de la maleta y el valor estimado de la misma en dos millones novecientos diez mil pesos (\$2.910.000,00) M/cte., en tanto contenía prendas de vestir y un número importante de papelería oficial de simulacros para el examen de Estado del Icfes, el área jurídica de la accionada le informó que no era posible efectuar dicho reembolso por cuanto no existía sustento de dicho valor, por lo que le ofrecieron la suma de \$400.000 como reparación.

En respaldo de su pretensión adjuntó como material probatorio copia de la petición elevada a la accionada en la que relacionó los bienes con su valor estimado, copia del tiquete de venta, copia de la respuesta a la reclamación presentada, declaración extra-juicio citando testigos del contenido de la maleta, cotizaciones de los elementos perdidos y constancia de la custodia en cabeza del demandante de simulacros pre-icfes (fls.3-13).

1.2. Pretensiones:

Con apoyo en lo aducido el accionante solicitó la devolución del dinero correspondiente a la estimación de valor de la maleta extraviada.

1.3. Trámite de la acción:

Esta Dependencia admitió la reclamación, de mínima cuantía, interpuesta por el accionante, en ejercicio de las facultades Jurisdiccionales atribuidas por la Ley 446 de 1998, la cual le fue comunicada debidamente al extremo accionado, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Contestó la accionada que debido a la falta de elementos jurídicos que le permitieran la viabilidad de reembolsar el valor solicitado, no era procedente acceder a una

indemnización en las condiciones a que aludió el actor, máxime cuando éste se abstuvo de acreditar que realmente era su equipaje. No obstante, ofreció una indemnización de \$400.000 como reparación integral del daño ocasionado.

La parte demandada no aportó ninguna prueba.

2. CONSIDERACIONES

Habiéndose agotado las etapas procesales y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia en los siguientes términos.

Atendiendo a lo dispuesto en los artículos 11, 13 y 29 del Decreto 3466 de 1982 y 145 de la Ley 446 de 1998, los proveedores y expendedores, según la naturaleza del bien o servicio, están obligados a proporcionar la asistencia técnica indispensable para la utilización de los bienes que pongan en el mercado; a repararlos y a suministrar los repuestos necesarios para tales efectos. Frente a la inobservancia de tales deberes, el consumidor podrá requerir su cumplimiento ante esta Superintendencia para efectos de obtener el reintegro del precio, la reparación o, incluso, el cambio del bien adquirido.

Ahora bien, para la materialización de la efectividad de la garantía, resulta necesario que se acredite la existencia de la relación de consumo, lo que en el presente asunto aparece debidamente demostrado mediante tiquete de venta No. 26.680 de fecha 15 de agosto de 2011, expedido por Transportes Rápido Tolima (fl.4), circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa del aquí accionante, quien actúa como contratante del servicios de transporte terrestre de pasajeros ofrecido por la accionada.

Por otro lado, es también necesario que respecto del objeto de la pretensión el accionante haya formulado reclamación ante el accionado dentro del término de garantía otorgada, condición que también se cumple en el asunto abordado, de conformidad con la comunicación enviada por el accionante a la pasiva el 18 de agosto de 2011 exponiendo los hechos que son materia de la presente demanda, situación que además, fue corroborada por la accionada en su contestación.

En relación con la existencia del daño, cuya demostración demanda el artículo 23 del Decreto 3466 de 1982¹, baste señalar que en el presente caso se encuentra suficientemente acreditado el hecho de que la maleta del accionante fue extraviada pese a que al tomar el servicio de transporte y abordar el respectivo vehículo, se le entregó el cupón No. 27145 para reclamar su equipaje, con lo cual se suponía estaba plenamente identificada la relación entre cada pasajero y las maletas o equipaje en bodega, por lo cual no resulta admisible desde ninguna óptica que la accionada haya omitido el deber de cuidado y custodia a que se encuentra obligada, tanto más cuando en su respuesta ofreció reparar por determinada suma los daños que causó al señor Ortiz Motta.

Sobre el punto, adviértase que para este Despacho no es de recibo el argumento según el cual no existen elementos para determinar la viabilidad del valor solicitado por el accionante, pues en este caso, el actor no se limitó a enunciar los bienes supuestamente perdidos sino que fue mucho más allá hasta el punto de recolectar pruebas idóneas al propósito de demostrar cuál era el contenido de su equipaje y su valor, probanzas tales como la declaración extra-juicio y la constancia expedida por el Instituto Unal Catedráticos acerca de la entrega al accionado de 60 paquetes de simulacros tipo icfes con un costo

¹Decreto 3466 de 1982, Artículo 23: "Responsabilidad de los productores por la idoneidad y calidad de sus bienes y servicios.

(...) Cuando la calidad e idoneidad de los bienes y servicios no haya sido objeto de registro bastará para establecer la responsabilidad por la mala o deficiente calidad e idoneidad la demostración del daño, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad señaladas en el citado artículo 26. (...)"

unitario de \$5000. Y es que no puede la pasiva pretender trasladar la carga en materia probatoria al peticionario, exigiendo que acredite a través de los documentos que dicha empresa establece como valederos, tales como facturas de compra, desconociendo que en materia de protección al consumidor es ella a la que incumbe probar el sustento de sus alegaciones.

Por consiguiente, existe suficiente acervo probatorio para sustentar las pretensiones de la demanda, tanto más si se considera que el extremo demandado se abstuvo de acreditar, como era de su incumbencia (art. 177 del C.P.C), la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad alusiva a los eventos de fuerza mayor, caso fortuito no sobrevenido por su culpa, uso indebido del bien o servicio por parte del afectado o el hecho de un tercero, a la luz de lo dispuesto en el artículo 26 del Estatuto de Protección.

Es así como se dispondrá que la demandada reintegre, a título de efectividad de la garantía, el valor de dos millones novecientos diez mil pesos (\$2.910.000), correspondiente a la suma estimada por el accionante respecto del valor del contenido del equipaje extraviado por la accionada.

La suma referida, deberá indexarse con base en el I.P.C. para la fecha en que se verifique el pago, empleando para la 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.

3. DECISIÓN

En mérito de lo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio, en ejercicio de las facultades Jurisdiccionales conferidas por la Ley 446 de 1998, Administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: Ordenar a la EMPRESA DE TRANSPORTES RÁPIDO TOLIMA S.A., identificada con Nit. 890.700.476, que, a título de efectividad de la garantía, dentro de los cinco (5) días siguientes a la ejecutoria de esta providencia, proceda a reintegrar al señor ARLENDYS ORTIZ MOTTA, identificado con C.C. No. 83.043.632, en calidad de reclamante, el valor de dos millones novecientos diez mil pesos (\$2.910.000).

La suma descrita deberá indexarse conforme se indicó en la parte motiva del presente fallo.

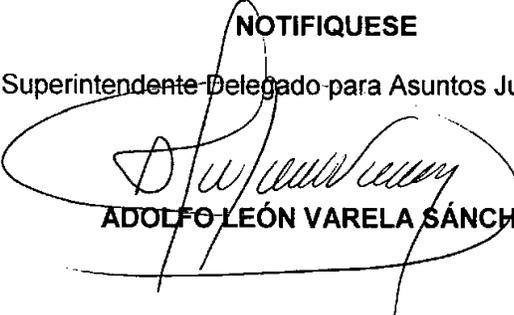
SEGUNDO: El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la demandada, dentro de los cinco (5) días siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el artículo precedente.

TERCERO: El retraso en el cumplimiento de la orden causará una multa a favor del Tesoro Público, 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 en el artículo 29 del Decreto 3466 de 1982.

NOTIFIQUESE

06 MAR 2012

El Superintendente Delegado para Asuntos Jurisdiccionales


ADOLFO LEÓN VARELA SÁNCHEZ, s

NOTIFICACIONES:

Demandante:

Señor: ARLENDYS ORTIZ MOTTA
Identificación: C.C. No. 83.043.632
Dirección: CIR 1 No. 70-32 Laureles
Ciudad: Medellín, Antioquia

Vinculadas:

Sociedad: TRANSPORTES RÁPIDO TOLIMA S.A.
Identificación: Nit. 890.700.476
Dirección: Carrera 5 No. 38-33
Ciudad: Ibagué, Tolima

Proyectó: S.M.
Revisó: Y.A.