



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

Bogotá D.C., 06/06/2022

Sentencia número 6024

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 21-211730

Demandante: Gloria Orfady García Ciro

Demandado: Eider Alejandro Cardona Nieto

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. La parte demandante narró que contrató los servicios de la parte demandada para la fabricación a un juego de muebles de sala por valor de \$1.200.000. Muebles que tendrían una garantía de tres (3) años como consta en la factura.
- 1.2. Señaló que el demandado desde el principio mostró señas de su irresponsabilidad queriendo eludir el compromiso de llevarlos a su casa, pero finalmente los llevó.
- 1.3. Añadió que cuando se entregaron los productos observó algunos defectos que debían ser solucionados, pero desde el 17 de febrero de 2021 ha tratado de localizar al demandado, pero no fue posible.

2. Pretensiones

El extremo activo solicitó que se declaré que la demandada vulneró sus derechos como consumidora. En consecuencia, requirió que se reintegre el dinero pagado por los muebles, es decir, la suma de \$1.200.000.

3. Trámite de la acción

El día 10 de junio de 2021 mediante Auto No. 69529, 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 física registrada en la Matricula Mercantil de persona natural (RUES), a la carrera 4 No. 24 – 08 corregimiento Puerto Caldas en la ciudad de Pereira - Risaralda, debidamente notificada el 29 de julio de 2021, tal como se evidencia en el consecutivos No. 21-211730- -00005 del expediente, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa. Veamos:

Servicios Postales Nacionales S.A.

Certifica:

Que el envío descrito en la guía cumplida abajo relacionada, fue entregado efectivamente en la dirección señalada.

472 5018 390	<p style="text-align: center;">SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Nº 98400 017 8</p> <p style="text-align: center;">UNIDAD OPERATIVA: UAC CENTRO</p> <p style="text-align: center;">Nombre Remisor: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO INDUSTRIAL</p> <p style="text-align: center;">Dirección: BARRERA 13 27 - 30 PISO 1</p> <p style="text-align: center;">Ciudad: BOGOTÁ D.C.</p> <p style="text-align: center;">País: COLOMBIA</p> <p style="text-align: center;">Nombre Receptor: DISTR. ALBERGADO Y REGIONAL</p> <p style="text-align: center;">Dirección: C.R. 4 # 24 - 38 CORREIMIENTO DE PUERTO CALZAS</p> <p style="text-align: center;">Ciudad: FERRERÍA, ROSARILLO</p> <p style="text-align: center;">País: COLOMBIA</p> <p style="text-align: center;">Valor Total: \$1.400</p>	<p style="text-align: center;">RA126245178C0</p> <p style="text-align: center;">1111 752</p>
---------------------------	---	---

La información aquí contenida es auténtica e inmodificable.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el señor **EIDER ALEJANDRO CARDONA NIETO**, guardó silencio.

4. Pruebas

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

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo los consecutivos Nos. 21-211730- -00000 y 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.

5. Oportunidad para proferir la sentencia

Agotadas las etapas procesales correspondientes y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta la facultad prevista en el parágrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso.

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.

I. 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 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.

Claro lo anterior, con el fin de determinar si están llamadas a prosperar las pretensiones formuladas en este caso, se procederán a analizar los siguientes puntos: **1)** existencia de la relación de consumo, **2)** si efectivamente hubo una infracción a los derechos de los consumidores y, finalmente, **3)** la responsabilidad del productor y/o proveedor.

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 consumidor⁴ 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

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.

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

Es preciso señalar que en materia de derecho del consumidor la legitimación o interés para actuar está determinada por la existencia de una relación de consumo, la cual, si bien no tiene una definición legal, se ha entendido en la jurisprudencia como *“una particular categoría que surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere con el fin de consumirlos”*, de forma que, es posible afirmar que la relación de consumo es aquel vínculo jurídico que se establece entre un proveedor y/o productor y el consumidor o usuario.

En este sentido, la Ley 1480 de 2011 define en su artículo 5 al consumidor o usuario como *“toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica.”* Es oportuno señalar que por producto debe entenderse cualquier bien o servicio, tal como lo prevé el numeral 8. del artículo 5 de nuestro Estatuto del Consumidor.

Así mismo, la norma citada establece que el proveedor es aquella persona *“quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.”*

Precisado lo anterior, considera el Despacho que la legitimación se encuentra acreditada en el pretense asunto, en tanto se demostró la relación de consumo existente entre el demandante y el demandado, conclusión que emana de la documentación obrante en el consecutivo No. 0 del expediente, esto es, un recibo del mes de febrero de 2021. Veamos:

CANT	DESCRIPCION	VL UNITARIO	VL TOTAL
1	Sala reclinable en madera de Pino y material curso Cuevo Tex		
	Garantía de 3 años		
	TOTAL		1.200.000

RECIBI: total

1006 297098

Lo anterior cobra mayor fuerza, si se tiene en cuenta que la parte demandada no contestó la demanda, por lo que atendiendo los lineamientos de la ley procesal vigente, se tiene por cierto el hecho antes descrito, lo que da cuenta de esta manera de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa del extremo actor de la acción de la referencia.

- Reclamación previa en sede empresa

En cuanto a la ocurrencia del presupuesto objeto de análisis, se observa su debido cumplimiento conforme al material probatorio obrante en la página 2 del consecutivo No. 2 del sumario, en el cual reposan el derecho de petición.

En conclusión, vale la pena precisar que la reclamación previa y la acción jurisdiccional se dieron dentro de la oportunidad prevista en el numeral 3 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

- Ocurrencia del defecto en el caso concreto

Dispone el artículo 7 de la norma en mención, señala que en materia de garantía legal es un deber a cargo de todo productor y/o proveedor “*responder por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado y funcionamiento de los productos.*”

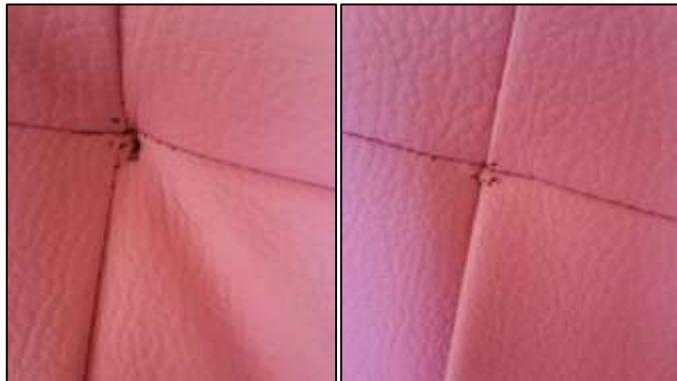
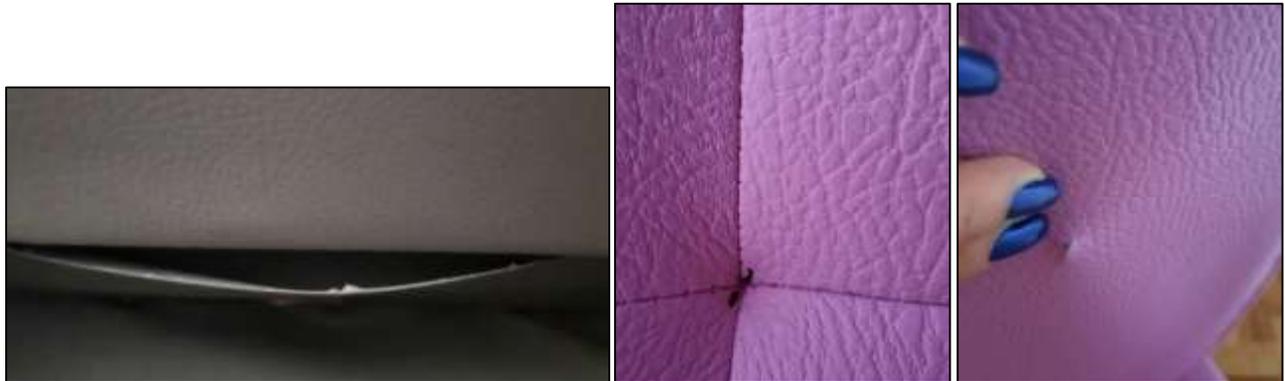
Bajo esta misma línea, el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011 que “*...para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad, bastará con demostrar el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad...*”.

Este punto es importante señalar que, que el Estatuto de Protección al Consumidor consagró la responsabilidad que tienen los productores, expendedores o proveedores en Colombia frente a los consumidores, ello implica entonces que deben asegurar que los bienes que ofrecen a los consumidores sean de calidad e idoneidad, y que los mismos resulten seguros para el usuario, salvo, circunstancias eximentes de responsabilidad, las cuales no han sido ni señaladas ni probadas en el presente asunto. En ese sentido, se recalca que es el productor, proveedor o expendedor el que tenga la carga probatoria de demostrar que el defecto se generó por alguna de las causales de responsabilidad establecidas taxativamente por la ley.

Se recalca que es deber de los agentes del mercado respetar los derechos que tienen los consumidores, dentro de los cuales se encuentra el *derecho de recibir productos y servicios de calidad*, la cual se traduce en la potestad del consumidor para exigir que el producto que recibe esté de *conformidad* con las condiciones que corresponden a tres referentes básicos: la *garantía legal*, definida en el artículo 7 de la ley *las que se ofrezcan* en la publicidad o en información, conforme los artículos 23 y 29 de la ley; y las *habituales del mercado*, ya contempladas dentro de la definición legal.

Descendiendo al caso en particular es pertinente señalar que encuentra acreditada la relación de consumo entre las partes en virtud de la compra del juego de muebles de sala por valor de \$1.200.000. Bienes que presentaron defectos de calidad e idoneidad, tal y como lo acreditó la parte actora con las documentales allegadas en el consecutivo No. 0 del sumario. Veamos:





Defectos que fueron puestos de presente a la parte demandada sin que se allanará a cumplir con la efectividad de la garantía. Ahora, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también el cumplimiento de los términos y condiciones pactados desde el momento mismo en que se realizó el contrato, dentro de los cuales naturalmente se encuentra la oportunidad en la entrega del bien o en la prestación del servicio, **otorgar la efectividad de la garantía** cuando es requerido por los usuarios pues de no ser así se 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 efectuó la compra.

Es importante señalar que la relación de consumo es una relación de carácter contractual por lo que las partes deben de dar estricto cumplimiento a las obligaciones adquiridas por virtud de este acuerdo de voluntades. Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, señala el artículo 1602 del Código Civil, por lo que el incumplimiento del extremo demandado en no otorgar la garantía requerida por el extremo demandante frente a los defectos que presentaron los bienes muebles dentro del término de garantía, le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor.

Adicionalmente, debe tenerse 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) que la demandante adquirió a instancias del accionado un juego de sala, por el cual pagó la suma de \$1.200.000; ii) que los bienes presentaron defectos de calidad e

idoneidad que no fueron corregidos por la parte demandada y iii) que el demandado no reparó los bienes en los términos de ley, ni reembolsó el dinero.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes al presente proceso y teniendo en cuenta que el extremo demandado al no contestar la demanda 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, así como tampoco que los bienes muebles eran susceptibles de reparación, el Despacho ordenará al demandado que a título de efectividad de la garantía, reintegre el dinero pagado por la parte demandante por concepto del juego de sala objeto de Litis, esto es la suma de \$1.200.000, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 11 de la 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 **EIDER ALEJANDRO CARDONA NIETO**, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.006.297.098, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar al señor **EIDER ALEJANDRO CARDONA NIETO**, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.006.297.098, que a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora **GLORIA ORFADY GARCÍA CIRO**, identificada con cédula de ciudadanía No. 24.660.521, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, reintegre el valor pagado por el juego de sala objeto de Litis, es decir, la suma de \$1.200.000.

PARÁGRAFO: Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los veinte (20) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, la parte actora deberá devolver el bien objeto de litigio en las instalaciones del accionado (donde lo adquirió), en caso de encontrarse en su poder, momento a partir de cual se computará el término concedido al demandado. En caso de generarse costos por concepto de transporte y traslado, estos deberán ser asumidos por el extremo pasivo.

TERCERO: Se **ordena** a la parte demandante que, dentro del término improrrogable de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en la Sentencia, **informe** a este Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la orden señalada en esta providencia, lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite jurisdiccional de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, **so pena** de declarar el archivo de la actuación en sede de verificación del cumplimiento, con sustento en el desistimiento tácito contemplado en el numeral 1° del artículo 317 del Código General del 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, la consumidora podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

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

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

SILVIA CRISTINA HOYOS GÓMEZ ⁵



⁵Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura 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 párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.