



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

Bogotá D.C., 15/06/2022

Sentencia número 6329

**ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR No. 21-143821.**

**DEMANDANTE: MARÍA CAMILA HERRERA MARTÍNEZ.**

**DEMANDADO: JAVIER EDUARDO LANDAZÁBAL MOLINA, en calidad de propietario del establecimiento comercial denominado como "SANTORY SHOP".**

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. Manifiesta la parte accionante que el día 24 de febrero del 2021 y mediante mecanismos de venta a distancia, adquirió con el demandado un (1) par de "zapatos referencia ST 316", pagando por el calzado el valor de \$30.000.
- 1.2. Indica la actora que el día el día 6 de abril del 2021, presentó reclamación directa ante el extremo pasivo por medio de mensaje de datos vía WhatsApp, solicitando la efectividad de la garantía de la garantía legal del calzado, toda vez que empezaron a desprenderse la suela de los zapatos y a pelarse en diferentes lugares.
- 1.3. Afirma la demandante que a pesar de haber informado y suministrado al accionado pruebas sobre los daños ocurridos en el calzado, en la misma fecha 6 de abril del 2021, el demandado brindó respuesta desfavorable a su reclamación, alegando que respecto del producto comprado no se hacían cambios ni devoluciones de dinero.

**2. Pretensiones**

Con apoyo en lo aducido y con la presente acción de protección de al consumidor, la parte activa solicita que a título de efectividad de la garantía, se ordene al demandado la devolución el cambio del calzado adquirido originario de la Litis por otro nuevo de las mismas características, o en defecto, como pretensión subsidiaria, que se realice la reparación totalmente gratuita mediante el arreglo de la suela y material sintético con lo que están elaborados los zapatos.

**3. Trámite de la acción**

El día 26 de abril del 2021 y mediante Auto No. 49760, 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 en la dirección de correo electrónico registrada por ella para efectos judiciales en el RUES, esto es, **landazabal\_3@hotmail.com** (véase consecutivos números del 1 al 4 del expediente), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Sin embargo, es preciso advertir que el accionado guardó silencio y omitió contestar la demanda, pese haberse certificado que recibió el auto admisorio de la demanda junto con copia del libelo respectivo con sus anexos, desde el día 27 de abril del 2021 (ver consecutivo 4 del expediente).

#### 4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo cero (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.

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

Como quiera que la parte accionada guardó silencio durante el término de traslado de la demanda, no se decreta ninguna prueba a su favor.

## 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.”. (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 (o en su defecto, ser un defecto irreparable), 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>. Dichas posibilidades de cambio del producto o reembolso del dinero serán viables también si se corrobora o certifica desde el punto de vista técnico que las fallas presentadas no son posibles o susceptibles de ser reparadas.

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.

### **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<sup>5</sup>, idoneidad<sup>6</sup> o seguridad durante el término de garantía para que surja la obligación de responder solidariamente por parte del productor o del 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**

<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.

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

<sup>5</sup> El Estatuto del Consumidor (Ley 1480 del 2011) en el mismo artículo 5°, numeral 1°, define la “calidad” de un producto como aquella condición del mismo que cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

<sup>6</sup> El numeral 6° del artículo 5° correspondiente al mismo Estatuto del Consumidor, define la “idoneidad” como aquella aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para los cuales ha sido producido o comercializado.

---

A raíz de falta de contestación de la demanda por el extremo accionado, el cual trae como consecuencia según el artículo 97 del Código General del Proceso, que el juzgador presuma por cierto los hechos susceptibles de confesión que fundamenten las pretensiones de la demanda, se tendrá como ciertos los siguientes hechos:

(i). La relación de consumo, consistente en que la parte accionante, el día 24 de febrero del 2021 y mediante mecanismos de venta a distancia, adquirió con el demandado un (1) par de “zapatos referencia ST 316”, pagando por el calzado el valor de \$30.000. Por ende, se colige que la parte actora ostenta la calidad de “consumidora final” respecto del calzado comprado para la satisfacción de una necesidad personal o privada. Por su parte, se demuestra también la calidad de “proveedor o expendedor” de la parte accionada respecto del producto originario del litigio, estando llamada a soportar la carga de la acción de protección al consumidor bajo estudio por ser el comercializador del mismo. En suma, se comprueba la legitimación en la causa tanto activa como por pasiva de las partes de este proceso.

(ii). Que la reclamación directa como requisito de procedibilidad para el ejercicio de esta acción, fue cumplida por la demandante del proceso el día 6 de abril del 2021 ante el extremo pasivo por medio de mensaje de datos vía WhatsApp informando sobre las fallas ocurridas sobre el calzado y solicitando la efectividad de la garantía legal, siendo la reclamación presentada de manera oportuna dentro del término de garantía legal de 2 meses contados a partir de la entrega del producto, tal y como lo establece el artículo 1.2.9 numeral 6° de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

(iii). Que en la misma fecha 6 de abril del 2021, el demandado brindó respuesta desfavorable a la reclamación de la demandante, alegando que respecto del producto comprado no se hacían cambios ni devoluciones de dinero.

Ahora, en lo que refiere al defecto del producto adquirido por la libelista con el demandado y alegado dentro de los hechos de la demanda, el mismo se puede dar por cierto también en virtud de la falta de contestación de la demanda. Además, la accionante logra probar si quiera sumariamente con los documentos obrantes en consecutivo cero (0) página del expediente digital como anexo a la demanda, que la suela del calzado se despeó y empezó a pelarse en diferentes lugares; lo anterior también constituye un hecho susceptible de confesión de la parte accionada del que debe tener conocimiento como vendedora del bien y como destinataria de la reclamación directa. Asimismo, se presumirá como cierto por parte del Despacho el hecho de que el demandante empleó un uso debido al bien adquirido, y atendieron las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto, y que en ningún momento, realizó por sus propios medios apertura de la suela del calzado ni ocasionó los signos de peladura respectivos. Contrario sensu, a raíz de la falta de contestación de la demanda, la pasiva no logró probar la ejecución de alguna conducta indebida por parte del consumidor, y el nexo de causalidad de ese hecho o conducta respecto de la falla de calidad acaecida sobre el producto, presumiendo como cierto el hecho susceptible de confesión de que el rompimiento de la tela del calzado se debió a un desperfecto de fabricación del mismo.

Con todo lo expuesto hasta el momento, teniendo en cuenta las circunstancias fácticas anteriormente descritas y presumidas por el despacho, conllevan a que el proveedor pasivo, de acuerdo a la obligación solidaria que le es impuesta en virtud de lo establecido en el artículo 10° de la ley 1480 del 2011, y al no probar alguna causal de exoneración de responsabilidad, deba proceder responder por la efectividad de la garantía del producto adquirido por el consumidor.

Sin embargo, en este punto el Despacho debe hacer la siguiente precisión importante: vale la pena señalar que en uso de lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, al adoptar la decisión definitiva, la Superintendencia de Industria y Comercio como juez de conocimiento y a prevención en conflictos jurídicos particulares sobre derechos de los consumidores, resolverá sobre las pretensiones de la forma que considere más justa para las partes según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar *infra-petita* (es decidir por debajo de lo pedido), *extra-petita* (decidir una prestación o conducta diferente a la pedido) y *ultra-petita* (decidir por valor encima de lo pedido); por lo que, en el caso objeto de estudio, decidirá de cara a las obligaciones generales contempladas en el Estatuto de Protección al Consumidor y a la satisfacción del usuario.

En cuanto a la forma en que se debe hacer efectiva la garantía de bienes, la Ley 1480 de 2011 ha sido clara en establecer como primera medida, la obligación de repararlo y dejarlo en perfectas condiciones de uso, siendo éste un derecho no solo del consumidor sino también del productor o expendedor; y es que en muchas situaciones los consumidores exigen la devolución del dinero o el cambio del producto al primer defecto que se presente, sin permitirle al garante la reparación del mismo, es por ello que la ley previó la posibilidad de que sea reparado, a no ser que no sea posible su arreglo.

En el presente caso, teniendo en cuenta la naturaleza del bien, las características del daño y aplicando las reglas de la experiencia y sana crítica, como quiera que la misma parte accionante expone en su demanda que el calzado no fue objeto de revisión y reparación técnica por parte del demandado ante su negativa y bajo el pretexto de que respecto del producto no era posible solicitar cambios o reembolsos de dinero por concepto de garantía, que no existe alguna prueba en el expediente que demuestre desde el punto de vista técnico que la falla alegada no es susceptible de ser reparada y que por consiguiente no ha existido alguna falla reiterada sobre el mismo, considera el Despacho que es viable ordenar en primera instancia la reparación de los zapatos objeto de controversia judicial. Respecto de la reparación, téngase en cuenta que está deberá ser totalmente gratuita; lo que conlleva que no podrá cobrarse al demandante ni por repuestos, mano de obra, ni por transporte, en caso de que el bien tenga que ser llevado a algún sitio especial para su reparación, debiendo ser todos estos costos asumidos por el demandado para obtener la reparación efectiva.

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 ordenará a la demandada, teniendo en cuenta la pretensión subsidiaria elevada por la parte actora en su libelo de demanda, previa declaración de vulneración de los derechos discutidos, para que realice la reparación totalmente gratuita del par de zapatos fuente de Litis mediante el arreglo de la suela y material sintético con lo que está elaborado el calzado, toda vez que de acuerdo a lo previsto en el numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, como regla general procede la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos, negando por consiguiente la pretensión principal de cambio directo del producto incoada en la demanda.

De igual manera, aclara el Despacho que para que proceda dicha reparación, deberá acreditar la parte demandante haber puesto a disposición de la accionada el bien adquirido en sus

instalaciones (en caso de que lo tenga en su poder), pero con la salvedad de que los costos que esto acarree, deberán ser sufragados por el extremo pasivo.

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 comerciante demandado **JAVIER EDUARDO LANDAZÁBAL MOLINA, en calidad de propietario del establecimiento comercial denominado como "SANTORY SHOP"**, identificado con NIT. 1.007.011.120-1, vulneró los derechos al consumidor de la accionante **MARÍA CAMILA HERRERA MARTÍNEZ** identificada con C.C. No. 1.110.593.779, de acuerdo a las razones explicadas en los considerandos del fallo.

**SEGUNDO:** ORDENAR al accionado que, a título de efectividad de la garantía legal y dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo de este numeral, realice en favor de la demandante la reparación totalmente gratuita del par de "zapatos referencia ST 316", adquiridos por la consumidora con el demandado el día 24 de febrero del 2021, mediante el arreglo de la suela y material sintético con el que está elaborado el calzado.

**PARÁGRAFO:** Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta sentencia, la parte actora deberá poner a disposición del accionado los bienes objeto de litigio (en caso de encontrarse en su poder), momento a partir de cual se computará el término concedido al demandado. Si se generan costos por concepto de transporte, traslado, repuestos y mano de obra, 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 las demandadas, el consumidor podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

**SÉPTIMO:** Negar las demás pretensiones de la demanda conforme a lo expuesto en la parte motiva del fallo.

**OCTAVO:** Sin condena en costas por no aparecer causadas.

**NOVENO:** Contra esta sentencia, no procede recurso alguno por tratarse de un proceso verbal sumario de única instancia.

**NOTIFÍQUESE,**

**FRM\_SUPER**

**ORLANDO ENRIQUE GARCIA ARTUZ<sup>7</sup>**



<sup>7</sup> Abogado. Profesional Universitario adscrito al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado 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 párrafo 1º del artículo 24 del CGP.