



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

BOGOTÁ D.C., 13/07/2022

SENTENCIA NÚMERO 7197

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 21- 221194

Demandante: SERGIO ANDRES SANCHEZ CARDENAS

Demandado: LINIO COLOMBIA S A S

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.

I. ANTECEDENTES

1. De la demanda

1.1. Hechos

1.1.1. Adujo la parte demandante que adquirió del extremo demandado el 7 de mayo de 2021, unos audífonos marca Xiaomi Mi True Wireless Earbuds Basic 2 Bluetooth, por la suma de **OCHENTA MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE (\$80.500)**.

1.1.1 Según lo indicado por la parte actora, la pasiva no hizo entrega de los audífonos, pues, el bien adquirido fue entregado a un apersona distinta del accionante, el 10 de mayo de 2021, por la empresa de transporte TCC a las 11:51 de la mañana, esto es, a un señor con nombre SERGIO JIMENEZ, identificado con cédula Nro. 80.851.167; persona que señaló el accionante que desconoce y que tampoco reside en su domicilio, además, que verificó las cámaras de seguridad y evidenció que nadie de la empresa TCC hizo entrega a la hora indicada en la dirección establecida en la guía.

1.1.2 Asimismo, señaló que el 10 de mayo de 2021, la parte actora elevó reclamación directa por medio de escrito ante la demandada requiriendo la efectividad de la garantía, esto es, la entrega del producto.

1.1.3 Frente a la anterior solicitud, la parte demandada dio contestación a dicha reclamación el 11 de mayo de 2021, manifestando que el producto fue entregado el 10 de mayo de 2021.

1.2. Pretensiones

En consecuencia, la parte demandante solicitó como pretensiones de la demanda, que se declare que el demandado vulneró los derechos del consumidor y, en consecuencia, entregue el producto.

2. De la defensa

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, el extremo demandado dio contestación a la demanda como consta mediante consecutivo Nro. 21-221194-5 del expediente, en donde señaló como cierto el hecho de que el accionante había adquirido unos audífonos marca Xiaomi Mi True Wireless Earbuds Basic 2 Bluetooth, bajo el número de orden de compra 285315232, por valor de \$80.500 COP, además, que el bien fue entregado en la dirección consignada, señalando como excepciones: “Toda transacción realizada a través de [linio.com.co](http://www.linio.com.co) se rige por la Ley y por los Términos y Condiciones de www.linio.com.co, como también la excepción genérica.

3. De la actuación procesal

El día 2 de julio de 2021, mediante Auto Nro. 78752 de 2021, 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 como consta en los consecutivos 21-221194-3 y 4 del expediente, de conformidad con lo establecido en el artículo 58, numeral 7 de la Ley 1480 de 2011, que reza:

“Las comunicaciones y notificaciones que deba hacer la Superintendencia de Industria y Comercio podrán realizarse por un medio eficaz que deje constancia del acto de notificación, ya sea de manera verbal, telefónica o por escrito, dirigidas al lugar donde se expendió el producto o se celebró el contrato, o a la que aparezca en las etiquetas del producto o en las páginas web del expendedor y el productor, o a las que obren en los certificados de existencia y representación legal (..)”.

4. De las pruebas

4.1 Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo consecutivo Nro. 21-221194-0 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.

4.2 Pruebas allegadas por la parte demandada:

La parte demandada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo consecutivo Nro. 21-221194-5 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.

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.*

*Quando 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.

Por consiguiente, 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)** la efectiva infracción por la parte demandada a los derechos del consumidor y, finalmente, **3)** la responsabilidad del productor y/o proveedor, para el caso concreto, objeto de litigio.

1. De la relación de consumo

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 consumirlos¹”*.

De manera que, es posible afirmar que este es el vínculo jurídico que se establece entre el productor y el consumidor, y por ende es necesaria la presencia de cada uno de ellos para que verdaderamente surja esta relación de consumo.

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 se acredita la existencia de la relación de consumo y la legitimación en la causa del demandante para entablar la presente actuación jurisdiccional, con fundamento en el material probatorio que obra dentro del plenario bajo consecutivo Nro. 21-221194-0 del expediente, en donde consta que la parte demandante adquirió del extremo pasivo unos audífonos marca Xiaomi Mi True Wireless Earbuds Basic 2 Bluetooth, bajo el número de orden de compra 285315232, por valor de **OCHENTA MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE (\$80.500)**. además, dicho hecho no fue

¹ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Sentencia del 30 de abril de 2009, MP: Pedro Octavio Munar Cadena.

controvertido por la pasiva, más aún, aceptó dicho hecho como cierto en el escrito de contestación de la demanda.

De igual forma, el Despacho estima satisfecho el requisito de reclamación directa hecho por el demandante, como consta en el consecutivo Nro. 21-221194-0 del expediente.

Así entonces, una vez acreditada la relación de consumo entre las partes, se procederá a estudiar lo atinente a la efectiva infracción por la parte demandada a los derechos del consumidor.

2. De la infracción por la parte demandada a los derechos del consumidor

Con el fin de analizar lo atinente a la infracción a los derechos del accionante en su calidad de consumidor, se procederá a estudiar las inconformidades planteadas en la demanda, en relación con la efectividad de la garantía.

- **Efectividad de la garantía y ocurrencia del defecto en el caso concreto.**

En primer lugar, debe mencionarse que el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011, 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.”*

Así mismo, es preciso señalar que según lo dispone el numeral 6°, artículo 11 de la ley 1480 del 2011, corresponde a la garantía legal la entrega material del producto, y de ser el caso, el registro correspondiente en forma oportuna.

En el subexámene, la actora reclama a la demandada ***la omisión en la entrega del bien, además, refiere que, si bien señaló la pasiva que el producto fue entregado, este, se entregó a persona distinta del destinatario del bien.***

El argumento de la entidad accionada, en la excepción denominada ***“Toda transacción realizada a través de linio.com.co se rige por la Ley y por los Términos y Condiciones de www.linio.com.co”***, fue señalar que el accionante autorizó en los términos y condiciones, que el producto fuera entregado a la persona que para el momento de la entrega se encontrará en la dirección suministrada por el usuario.

Ahora bien, del examen holístico de lo señalado por las partes y de la revisión de los elementos de convicción obrantes dentro del plenario bajo consecutivo Nro. 21-221194-0 y 5 del expediente, se otea que la pasiva si bien en los términos y condiciones señaló que el accionante autorizaba ***irrevocablemente a la persona que para el momento de la entrega se encuentre en la dirección suministrada por el usuario, reciba el producto***, esto no puede ser una condición limitante al consumidor para que pueda ejercer sus derechos y reclamar a la sociedad demandada por la omisión en la entrega del bien objeto de litigio, pues, en dicho caso se estaría bajo un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor, más aún, que este aduce desconocer la persona que recibió el bien.

Razón por la cual, dicha condición estipulada por la parte pasiva en los términos y condiciones, es objeto de discusión, pues, no excluye a la pasiva de su responsabilidad de verificar que la entrega del producto se realizó de forma efectiva a la parte actora, esto es, que la pasiva tiene la responsabilidad de verificar que la persona que recibe el bien se encuentra facultada para ello y que la dirección de entrega fue la estipulada contractualmente, pues es de saber, que no solo basta con señalar que entregó el bien a

una persona en la dirección suministrada, sino que esta entrega se realizó de forma efectiva al consumidor.

Pues, por otra parte, se refleja que el actor no solo desconoció la persona que recibió el bien, sino que además, presentó registro fotográfico de la dirección referida en la guía de transporte, en la cual se infiere que el 10 de mayo de 2021, a las 11:54:54 am, 11:52:14 am, 11:51:02 am, y a las 11:50:02 am, no fue entregado el producto objeto de litis, más aún, la parte demandada a pesar de que se le corrió traslado de dicho material probatorio, no tachó de falso dicha documental, en virtud de lo dispuesto en el Art. 244 del C.G del P, que señala "(...) los documentos públicos y los privados emanados de las partes o de terceros, en original o en copia, elaborados, firmados o manuscritos, y los que contengan la reproducción de la voz o de la imagen, se presumen auténticos, mientras no hayan sido tachados de falso o desconocidos, según el caso (.....)".

Adicionalmente, a pesar de que el accionante desconoció el nombre de la persona que aparece en la guía de transporte GLOBAL MENSAJERIA S.A.S. "TCC", con el nombre de SERGIO JIMENEZ, identificado con cédula de ciudadanía Nro. 80.851.167, y que le informó dicha inconformidad a la pasiva, la sociedad demandada no logró demostrar que verificó con la empresa de mensajería la efectiva entrega del bien, como tampoco allegó material probatorio que controvirtiera lo señalado por la parte demandante respecto al no recibo del producto, aún más, que este Despacho no puede desconocer el principio consagrado en el Art. 4 de la Ley 1480 de 2011, al indicar en su inciso 3 lo siguiente:

"(...) Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor.."

Además, la fuerza jurídica vinculante del Estatuto del Consumidor se determina conforme a dicha pauta de interpretación según la cual, las normas de la Ley 1480 de 2011 "deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor" (artículo 4, inciso 2 de la Ley). Dos manifestaciones del principio de interpretación: pro e in dubio pro consumatore. (...)

Por lo anterior expuesto, es claro para este Despacho que la sociedad LINIO COLOMBIA S A S, incumplió con la entrega del producto objeto del presente litigio, pues, dentro del plenario no logró demostrar que entregó el bien al accionante, sino a una persona con nombre SERGIO JIMENEZ, identificado con cédula de ciudadanía Nro. 80.851.167, quien no es parte del proceso, como tampoco es destinatario del bien objeto de litigio, además, si bien aduce que en los términos y condiciones había el demandante autorizado irrevocablemente a que recibiera la persona que para el momento de la entrega se encontrará en la dirección suministrada por el usuario, no es de recibo para este Despacho que la pasiva se exonere de su responsabilidad de entregar el producto de forma efectiva al consumidor, sin demostrar que medios utilizó para garantizar que la persona que recibía el producto se encontraba facultada para hacerlo, como tampoco logró desvirtuar lo manifestando por el demandante respecto a que ninguna persona de la empresa de mensajería GLOBAL MENSAJERIA S.A.S. "TCC" compareció el día y la hora indicada en la dirección suministrada por el accionante, pues, a pesar de tener conocimiento de dicha informidad referida por el demandante, no controvirtió dicha manifestación, como tampoco allegó material probatorio que demostrará la gestión que efectuó con la empresa de mensajería para efecto de corroborar la omisión de entrega manifestada por la parte actora.

Y dicho hecho, derivó en una vulneración de los derechos del consumidor, siguiendo lo expuesto previamente sobre la satisfacción de las necesidades del contratante para el momento en que requería los audífonos. Y fue, ante dicho panorama, que el consumidor habilitado por lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, requirió la entrega del bien, sin que fuera atendida su solicitud de garantía.

Por lo anterior, se evidencia un incumplimiento en la efectividad de la garantía por parte de la demandada, puesto que incumplió con la entrega material del producto conforme a lo dispuesto en el inciso 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, que establece que corresponde a la garantía legal la obligación de entregar materialmente el producto, lo que implica que cuando el consumidor o usuario acude a ejercitar la efectividad de la garantía en sede de empresa, a la demandada no le quedaba otro camino que entregar o reintegrar el precio pagado, todo ello, razones suficientes para declarar la vulneración de los derechos discutidos.

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 la oportunidad en la entrega del bien, pues la no entrega o aún la simple dilación, constituye en una vulneración a los intereses legítimos del consumidor en la medida en que no ven colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales adquirió el bien, frente a tales circunstancias la sociedad demandada no le quedaba otro camino que entregar o reintegrar el precio pagado.

Con fundamento en lo anterior, concluye este Despacho que los derechos que ostenta el demandante en su calidad de consumidor han sido vulnerados en materia de efectividad de la garantía.

3. De la responsabilidad del productor y/o proveedor

Dispone el artículo 16 de nuestro estatuto del consumidor, el productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

- “1. *Fuerza mayor o caso fortuito;*
2. *El hecho de un tercero;*
3. *El uso indebido del bien por parte del consumidor, y*
4. *Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano.”*

Sumado a lo anterior, el extremo demandado no acreditó alguna causal de las antes señaladas, razón por la cual, no se puede considerar que se encuentra exonerado de responsabilidad por el hecho de vulnerar los derechos que le corresponden a la parte demandante en su condición del consumidor.

Teniendo en cuenta lo anterior, 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 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, extra y ultrapetita**.

Por lo tanto, si bien la parte actora solicitó la entrega del bien, dentro del plenario se refleja que en el presente asunto la sociedad demandada no es la distribuidora del producto objeto de litigio, razón por la cual, en aras de garantizar los derechos del consumidor, en tanto se configuró en el presente asunto una infracción a los derechos de la parte demandante y teniendo en cuenta que el extremo demandado no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que a título de efectividad de la

garantía, devuelva el 100% del dinero pagado por el demandante con respecto a la adquisición de los audífonos marca Xiaomi Mi True Wireless Earbuds Basic 2 Bluetooth, bajo el número de orden de compra 285315232, esto es, la suma de **OCHENTA MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE (\$80.500)**, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

La suma por reembolsar 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:

$$V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual})$$

$$\frac{\quad}{(I.P.C. \text{ inicial})}$$

En donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena.

No sobra señalar que esta indexación no corresponde de ninguna forma a una indemnización o se pretenda aumentar el valor de la suma a devolver, ya que jurisprudencialmente se ha decantado: que: *“la indexación pretende mantener el valor o poder adquisitivo constante de la moneda en razón de la depreciación que ha sufrido por el paso del tiempo. La indexación o corrección monetaria no tiene por finalidad incrementar o aumentar el valor nominal de las sumas económicas, sino actualizarlo, es decir, traerlo a valor presente”*².

Finalmente, este Despacho no condenará en costas, por no aparecer causadas en el expediente, en virtud de lo establecido en el numeral 8 del artículo 365 del C.G del P, que reza **“solo habrá lugar a costas cuando en el expediente aparezca que se causaron y en la medida de su comprobación.**

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 la sociedad **LINIO COLOMBIA S A S**, con NIT. 900.499.362, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad **LINIO COLOMBIA S A S**, con NIT. 900.499.362, que a favor del señor **SERGIO ANDRES SANCHEZ CARDENAS**, identificado con cédula de ciudadanía **Nro. 13.279.089**, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reembolse el 100% del dinero pagado por el demandante con respecto a la adquisición de los audífonos marca Xiaomi Mi True Wireless Earbuds Basic 2 Bluetooth, bajo el número de orden de compra 285315232, esto es, la suma de **OCHENTA MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE (\$80.500)**, debidamente indexada conforme a lo expuesto en la parte motiva de la presente providencia.

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

² Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Primera Consejera ponente: María Elizabeth García González Bogotá, D.C., treinta (30) de mayo de dos mil trece (2013) Radicación número: 25000-23-24-000-2006-00986-01

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 en el 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

ANGÉLICA MARÍA REINA GÓMEZ³



³ Profesional Universitaria adscrita 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 parágrafo 1° del artículo 24 del CGP.