



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

Bogotá D.C., 13/09/2022

Sentencia número 9266

ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR No. 21-288507.

DEMANDANTE: INVERSIONES ELEVEN S.A.S.

DEMANDADO: INDUSTRIA COLOMBIANA DEL DESCANSO S A S EN LIQUIDACION.

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. Manifiesta la parte demandante que en fecha 27 de septiembre de 2020 y mediante factura de venta No. FVSB100250303, adquirió con la sociedad demandada un “COLCHON ICON 2.00X2.00”, por valor de \$2.500.000, producto que le fue entregado en su domicilio principal.
- 1.2. Afirma la actora que dentro del término de garantía legal, el producto mostró fallas reiteradas de calidad toda vez que presentó deformación consistente en que, a su sentir, “*se siente incómodo a la hora de dormir*”, y presentó suciedad; señalando también que debió ingresar el colchón en una ocasión a revisión técnica por garantía para efectos de que fuera reparado, intervención la cual no fue fructífera puesto que alega que las fallas se siguen presentado.
- 1.3. Por lo anterior, en fecha 27 de marzo del 2021, presentó reclamación directa ante la accionada por escrito, solicitando el cambio del colchón referenciado por otro nuevo de las mismas características, o en su defecto, el reembolso del dinero pagado. Sin embargo, alega que su reclamación fue contestada de manera desfavorable.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido, la parte activa solicita con la presente acción de protección al consumidor que, a título de efectividad de la garantía legal, se ordene a la parte demandada para que ésta proceda en su favor con el cambio del colchón objeto de litigio por otro nuevo de las mismas características, o en su defecto, que se haga la devolución del dinero pagado.

3. Trámite de la acción

El día 27 de julio del 2021 y mediante Auto No. 88388, esta Delegatura 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 su correo electrónico para efectos judiciales registrado en el RUES, esto es, al email victor.montiel@rosen-corp.com (de acuerdo a lo probado en los consecutivos números del 1 al 4 del expediente), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal oportuna, la compañía pasiva contestó la demanda mediante memorial identificado bajo consecutivo No. 21-288507- -00005 presentado en fecha 11 de agosto del 2021, solicitando al Despacho la absolución de la compañía frente a las pretensiones de la demanda y el archivo del proceso, indicando lo siguiente:

En primer lugar, reconociendo como cierta la relación de consumo con la parte demandante mediante la adquisición y venta del colchón objeto de litigio por parte de la sociedad demandante en fecha 27 de septiembre del 2020.

Segundo, que en efecto, el pasado 15 de marzo de 2021, la accionante presentó su reclamo por escrito ante el Departamento de Servicio al cliente de compañía pasiva, manifestando su inconformidad con el producto adquirido en 2020, señalando que presentaba deformaciones que le generaban incomodidades al dormir, por lo que la accionada atendió la reclamación de la demandante y efectuó visita técnica el 19 de marzo de 2021, de la cual se logró comprobar que el colchón presentaba una pérdida mínima de firmeza en la parte media, además de unas manchas y un pequeño orificio en el acolchado, cuyo origen la compañía demandante no pudo explicar, pero que a parte de eso, no se constató que el producto presentara desperfectos ni fallas en su estructura, diferentes al desgaste normal por el uso. Por lo anterior, suministró a la libelista realizar un mantenimiento al colchón para ofrecer más firmeza, pese a considerar que el producto se encontraba por fuera del término legal de garantía legal, intervención que se efectuó el día 16 de abril del 2021, y fue recibido a satisfacción por la actora.

Y finalmente, que después de esta intervención, a petición del cliente y donde reportaba las mismas presuntas fallas que dieron origen a la primera visita, se efectuó nuevamente otra visita técnica, en la que se comprobó el estado del colchón y se evidenció que el mismo estaba en perfectas condiciones, por lo que se explicó a la demandante que no procedía la garantía y que el mantenimiento fue efectuado correctamente. En conclusión y por todo lo expuesto, la accionada alegó como excepciones de mérito: cumplimiento de la garantía legal, e inexistencia de falla o defecto en el producto, además de alegar que existió un descuido por parte de la demandante que se evidencia en el estado del acolchado, ya que éste presentaba un orificio que no pudo ser explicado por el cliente y que denota un trato inadecuado, ya que no se encontraba dicho hueco al momento de la entrega material del bien mueble durante el proceso de compraventa.

Estas excepciones de mérito fueron fijadas en lista el día 7 de septiembre del 2021 mediante fijación No. 156 (consecutivo 6 del expediente) para que el demandante se pronunciara al respecto y aportara o solicitara más pruebas con plazo máximo para hacerlo hasta el día 10 de septiembre del mismo año. No obstante, dicho traslado venció en silencio.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte accionante dentro de su demanda, aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo número 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:**

La parte accionada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo número cinco (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.*

*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

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.”

por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas³. La devolución del dinero o cambio del producto adquirido procederá de igual manera si las fallas presentadas no son susceptibles de reparación en primer lugar.

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 consumidor⁴ adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor. Dicho bien debe presentar uno o varios defectos o fallas de calidad⁵, idoneidad⁶ 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

En el caso en concreto, la relación de consumo se encuentra debidamente demostrada por la concordancia en la versión de los hechos expuestos por cada uno de sujetos integrantes de la litis, respecto de la compra por parte de la accionante con la sociedad demandada en fecha 27 de septiembre del 2020, de un "COLCHON ICON 2.00X2.00", por valor de \$2.500.000.

Lo anterior acredita la calidad de "consumidor" de la sociedad demandante y la consecuente legitimación en la causa por activa para obrar en este proceso, teniendo en cuenta que realizó la compra del producto para el hogar referenciado originario de esta Litis como destinataria final del mismo para su uso y disfrute en pro de la satisfacción de una necesidad personal o privada (cumpliendo así con los requisitos establecidos en el numeral 3° artículo 5° de la ley 1480 del 2011); y también se comprueba la legitimación en la causa por pasiva respecto de la sociedad demandada, pues está llamada a soportar la carga de la acción de protección al consumidor objeto de estudio por el Despacho, precisamente por ser la "proveedora" o comerciante de dicho producto.

Respecto de la reclamación directa como requisito de procedibilidad (artículo 58, numeral 5°, literal A de la ley 1480 del 2011) para el ejercicio de esta acción, la misma se encuentra acreditada por la actora de acuerdo a la prueba documental obrante en consecutivo cero (0) página 5 del expediente digital, donde se comprueba que por correo electrónico de fecha 15 de marzo del 2021, la accionante solicitó a la demandada la efectividad de la garantía legal del colchón adquirido, mediante un "servicio técnico urgente o devolución del dinero", por considerar que el colchón "se siente incómodo a la hora

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

⁵ 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.

⁶ 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.

de dormir". Nótese entonces que en atención a que el producto fue adquirido y entregado a la demandante en fecha 27 de septiembre del 2020 (por expresa admisión de este hecho por las partes y sin hacer ninguna salvedad en particular), y que tal como lo comprueba la póliza de garantía y manual del producto obrante en el consecutivo 5 página 6 del expediente digital aportado con la contestación de la demanda (y frente a la cual, la libelista no formuló ninguna posición frente al hecho de que le fuera entregado este documento al momento de la compra del producto), el término de garantía legal del bien es de un (1) año contado a partir de su compra y entrega material; luego se concluye por este juzgador que la reclamación directa fue presentada oportunamente por la demandante dentro de su término de garantía legal, informando el daño y poniendo a disposición del empresario demandado el bien para que practicara su primera intervención técnica (tal y como lo ordena el decreto 735 del 2013 en su artículo 2°), por lo que no es posible que el Despacho concuerde con la postura de la accionada formulada en la contestación de la demanda, relativo a que el bien se encontraba por fuera del término de garantía legal al momento de practicarse la primera revisión e intervención técnica para reforzar la firmeza del colchón.

Por otro lado, en lo que refiere al defecto o daño alegado por el accionante respecto del producto adquirido con la demandada, si bien existió una falla de calidad consistente en que el colchón perdió firmeza durante el término de garantía legal, lo que motivó la primera intervención técnica en fecha 16 de abril del 2021, lo cierto es que la demandante no aportó prueba al expediente de que esta falla se replicara después de haber realizado la respectiva intervención, ni tampoco aporta prueba alguna en el sumario de que el colchón presenta deformaciones físicas. Es decir, este Despacho no vislumbra prueba alguna en la foliatura sobre la falla o defecto reiterado de calidad, idoneidad y/o seguridad del bien comprado. Debe tenerse en cuenta que según el artículo 58 numeral 5° literal A de la ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor) en concordancia con lo establecido en el artículo 167 del Código General del Proceso, le corresponde al consumidor como demandante, probar la falla o daño (bien sea primera falla o reiterada) del bien o servicio adquirido con el empresario. El demandante pretende que el Despacho de por demostrada la existencia de un daño reiterado en el producto adquirido, con base a la siguiente prueba documental obrante en consecutivo cero (0) página 2 del expediente, aportada como anexo a la demanda:



Sin embargo, nótese que con esta fotografía del producto, no se logra comprobar o acreditar que efectivamente y sin lugar a dudas, exista alguna falla reiterada de calidad en lo relativo a alguna presunta deformación física en el colchón respectivo. Este documento resulta ser insuficientes para demostrar el defecto reiterado de calidad alegado.

Ahora, en lo que tiene que ver con el defecto de “suciedad” alegado en el hecho 2° de la demanda, pues lo cierto es que esa inconsistencia no obedece a criterio de este juzgador, a un defecto inherente a la calidad del producto, sino que se debe como consecuencia del desgaste y uso normal del producto a lo largo del tiempo, por lo que la suciedad del producto no puede ser atribuido o imputable a la compañía demandada. Por otra parte, en lo referente a la presunta falla alegada por la actora relativo a que el colchón presentó deformación consistente en que “se siente incómodo a la hora de dormir”, lo cierto es que esta manifestación obedece a una apreciación subjetiva de la libelista respecto de la característica del bien, puesto que el concepto de “comodidad” es relativo y depende de cada sujeto. Lo que puede ser “incómodo” para una persona, puede ser lo contrario para otra. Por consiguiente, por no ser una condición objetiva inherente a la calidad del producto (recuérdese que según el artículo 5° numeral 1° de la ley 1480 del 2011 o Estatuto del Consumidor, se define como “calidad”, aquella “Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.”), no puede tenerse en cuenta esta apreciación como una falla o defecto del bien que se deba atender vía garantía legal.

Por último, si bien la demandada durante su revisión técnica de fecha 19 de marzo de 2021, logró comprobar, además de que el colchón presentaba una pérdida mínima de firmeza en la parte media (sobre lo cual ya el Despacho se pronunció en párrafos anteriores), unas manchas y un pequeño orificio en el acolchado, lo cierto es que pese a ser una condición objetiva que pueda atenderse por vía de garantía legal, dicha anomalía no puede ser adjudicada o imputada a la demandada, puesto que el defecto apareció durante la guarda o custodia del producto en manos del consumidor, por lo que es un hecho únicamente atribuible a la libelista, por lo que será ella la que debe asumir los costos de dicho arreglo

En consecuencia, al no probarse una falla reiterada en el producto inherente a su calidad, no es posible que este juzgador ordene el cambio del producto por otro nuevo de las mismas características, o en defecto, la devolución de sumas de dinero alguna al empresario demandado a título de efectividad de la garantía legal; ni si quiera su reparación totalmente gratuita, máxime si la compañía realiza una negación indefinida en lo relativo a la existencia de alguna falla reiterada⁷, lo cual, conforme al artículo 167 inciso final del Código General del Proceso, no requiere de prueba alguna, generando la inversión de la carga de la prueba, que en este caso está en manos del demandante y quien tuvo las oportunidades procesales pertinentes para aportar o solicitar más pruebas (como por ejemplo, un video completo y no sólo fotografías que no acreditan nada a ciencia cierta), pues estas excepciones de mérito le fueron corrido traslado tal y como se comprueba en el consecutivo 6 del expediente digital. Debido a lo anterior, debe declararse como prosperada las excepciones de mérito formuladas por la pasiva, consistentes en cumplimiento de la garantía legal e inexistencia de falla o defecto en el producto.

Por todo lo expuesto, se concluye que los *petitum* invocados por el accionante en su libelo de demanda no tienen asidero y justificación desde el punto de vista legal y probatorio, con apego a las reglas jurídicas establecidas por la misma ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor) y en el Código General del Proceso; razón por la cual deben negar las pretensiones de la demanda y proceder con el archivo del expediente.

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,

⁷ Estando el producto conforme a las pruebas del expediente, en buenas condiciones de calidad e idoneidad, y que no presentaba desperfectos ni fallas en su estructura, diferentes al desgaste normal por el uso.

RESUELVE

PRIMERO: Negar las pretensiones incoadas en la demanda, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la decisión.

SEGUNDO: Archivar las presentes diligencias.

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

CUARTO: Contra esta sentencia no procede recurso alguno por tratarse de un proceso verbal sumario de única instancia y mínima cuantía.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

ORLANDO ENRIQUE GARCIA ARTUZ⁸



⁸ 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.