



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES  
SENTENCIA - ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Bogotá D.C., 21/09/2022

Sentencia número 9608

**Acción de Protección al Consumidor No. 21-366390**  
**Demandante: ANDREA VIVIANA GONZÁLEZ PRIETO**  
**Demandado: MILÁN ACCESORIOS Y TECNOLOGÍA 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. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

## I. ANTECEDENTES

### 1. Hechos

1.1. Manifiesta la parte actora que el día 4 de septiembre de 2021 adquirió de la demandada un buzo XXL color azul oscuro Referencia PSG, por lo que se canceló la suma de \$66.900.00 mediante transferencia bancaria.

1.2. Que tal y como lo indica la demandante en los hechos de la demanda, la inconformidad se presenta porque *"...ESTOY HACIENDO LA SOLICITUD POR CAMBIO DE TALLA, YA QUE A LA PERSONA QUIEN SE LO IBA A OBSEQUIAR LE QUEDO PEQUEÑO. EXIJO CAMBIO DE TALLA POR UNO MAS GRANDE O LA DEVOLUCION DEL DINERO. PERO EN LA TIENDA MILAN TECH, REFIEREN QUE SIN FACTURA EL CAMBIO NO SERIA POSIBLE. MUESTRO EL COMPROBANTE DE TRANSFERENCIA POR NEQUI Y ME DICEN QUE NO ES SUFICIENTE..."* (sic)

1.3. Que el día 12 de septiembre de 2021, por escrito se presentó reclamación directa.

1.4. Que la demandada generó respuesta a la reclamación el día 13 de septiembre de 2021 manifestando "SIN FCATURA NO HACEMOS CAMBIO"

### 2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicita que a título de efectividad de la garantía se ordene el cambio del bien por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido o la devolución del dinero cancelado.

### 3. Trámite de la acción

El día 1 de octubre de 2021 mediante Auto No. 118386, 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 de notificación electrónica judicial registrada en el RUES, esto es al correo [actecnologosadm@gmail.com](mailto:actecnologosadm@gmail.com) (consecutivos 21-366390- -3, -4), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado 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 21-366390- -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 demandada no aportó ni solicitó prueba alguna, toda vez que dentro del término concedido para dar contestación a la demanda guardó silencio.

## 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, 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>.

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, 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**

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto en consideración a los documentos obran en el expediente y a las manifestaciones de la parte demandante, con las que se acredita que la parte actora el día 4 de septiembre de 2021 adquirió de la demandada un buzo XXL color azul oscuro Referencia PSG, por lo que se canceló la suma de \$66.900.00 mediante transferencia bancaria.

Así mismo, 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.

---

<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.

- **Del incumplimiento en la prestación del servicio**

En primer lugar, reconviene este Despacho judicial a la demandada, por la exigencia de la exhibición de la factura de venta para poder realizar el cambio del producto, pues la Ley 1480 de 2011, contemplada en el artículo 27 de la ley 1480 de 2011, que para pedir devoluciones de dinero o de cambiar el producto el vendedor no puede exigir contraprestación o factura para realizar algún cambio.<sup>5</sup>

Lo anterior, no desconoce que la factura constituye el mecanismo probatorio por excelencia para demostrar una relación de consumo, por tanto, la presentación de dicho documento al momento de requerir servicios de garantías, reclamos y cambios será siempre un factor importante para agilizar el proceso, y por otro lado, solo se exige la factura para determinados bienes susceptibles de contrabando masivo tales como televisores, equipos de sonido, radios, neveras y lavadoras, tendrían una regla especial consistente en condicionar la efectividad de la garantía a la demostración de la procedencia legal de los mismos<sup>6</sup>.

Lo anterior, no desconoce que la factura constituye el mecanismo probatorio por excelencia para demostrar una relación de consumo, por tanto, la presentación de dicho documento al momento de requerir servicios de garantías, reclamos y cambios será siempre un factor importante para agilizar el proceso.

Ahora bien, descendiendo al caso en particular, dispone 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...”*.

En el presente caso se encuentra demostrado que el bien objeto de litigio, presento defectos de calidad en vigencia de la garantía, siendo así que el buzo xxl adquirido por la demandante le quedó pequeño, lo cual no fue debatido por el accionado en el término de traslado de la demanda.

Así mismo, 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) la compra de buzo XXL color azul oscuro Referencia PSG, por \$66.900.00., (ii) la no prestación de garantía una vez la requirió para el cambio.

De esta manera, queda acreditado por parte de la consumidora, el incumplimiento en la efectividad de la garantía del bien, y de contera la vulneración a sus derechos como consumidora.

Y fue ante dicho panorama, que la consumidora, habilitada por lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 requirió que, a título de efectividad de la garantía, se procediera con el cambio, mediante reclamación directa. Sin embargo, el cambio no se dio, persistiendo la omisión para la fecha de presentación de la demanda y si exigiendo factura para el cambio incumpliendo lo contemplado en el estatuto del Consumidor.

Ahora bien, a efectos de la pretensión invocada por la parte actora referente al cambio o la devolución del dinero, se hace necesario traer a colación lo dispuesto por el decreto

<sup>5</sup> Artículo 27. “El consumidor tiene derecho a exigir a costa del productor o proveedor constancia de toda operación de consumo que realice. La factura o su equivalente, expedida por cualquier medio físico, electrónico o similar podrán hacer las veces de constancia. **Su presentación no será condición para hacer valer los derechos contenidos en esta ley**”.

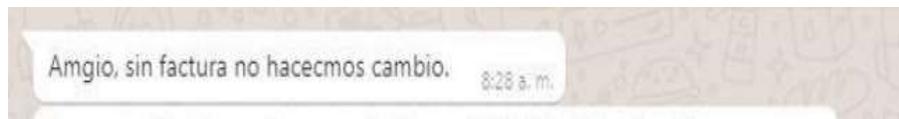
<sup>6</sup> Resolución conjunta 37120 SIC – 10105 DIAN del 16 de noviembre de 2001.

1074 del año 2015 en su Artículo. 2.2.2.32.2.4 *“Imposibilidad de reposición o cambio del bien. Cuando el consumidor opte por reposición o cambio por un bien de las mismas características, en los casos en los que exista imposibilidad la reparación o se repita la falla y no exista disponibilidad de bienes idénticos o similares, se procederá a la devolución del dinero”.*

De esta manera, y atendiendo a la respuesta emitida en la reclamación realizada por la consumidora, esto es:



(...)



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 al demandado que a título de efectividad de la garantía **CAMBIE** el buzo XXL color azul oscuro Referencia PSG, si aún no lo ha hecho, de conformidad con lo establecido en el numeral 1 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 la sociedad **MILÁN ACCESORIOS Y TECNOLOGÍA.**, identificada con el NIT. 901.175.564-1, vulneró los derechos de la consumidora de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Ordenar a la sociedad **MILÁN ACCESORIOS Y TECNOLOGÍA.**, identificada con el NIT. 901.175.564-1, que a título de efectividad de la garantía, a favor de **ANDREA VIVIANA GONZÁLEZ PRIETO**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.013.646.096, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a lo dispuesto en el parágrafo **CAMBIE el buzo XXL color azul oscuro Referencia PSG**, de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa, si aún no lo ha hecho.

---

**PARÁGRAFO:** Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los cinco (05) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, la parte actora deberá devolver el bien objeto de litigio en las instalaciones del accionado, momento a partir de cual se computará el término concedido al demandado, si aún no lo ha hecho.

**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, 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**

**MÓNICA IVETT RODRÍGUEZ GARCÍA <sup>7</sup>**

---

<sup>7</sup> Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado 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 parágrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.



**Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales**

De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.

No. **174**

De fecha: 22/09/2022

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'G. G. G.', written over a horizontal line.

**FIRMA AUTORIZADA**