



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 9623

Acción de Protección al Consumidor No.21-363544
Demandante: JENNIFER DIAZ BOHORQUEZ
Demandado: LORAIN KATHERINE IGLESIA CUETO

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 Que las partes del presente proceso tienen una relación derivada de la compra de un closet de color gris vetado con 5 puertas de medidas 180 x alto x 2,05 de ancho, por valor de \$665.000.
- 1.2 Que de acuerdo con lo manifestado por la accionante, las inconformidades se dieron porque el closet se entregó mojado por parte de la demandada, se armó así y se llenó de moho, situación que empezó a presentarse desde el 1 de septiembre de 2021.
- 1.3 Que el día 9 de septiembre de 2021, la parte actora elevó reclamación directa ante la pasiva de forma verbal, respecto de la cual manifestó bajo la gravedad de juramento que no se expidió constancia por parte de la demandada.
- 1.4 Así mismo, señaló que la demandada le informó que no le realizaría la devolución del dinero.

2. Pretensiones

Con fundamento en lo anterior, el extremo activo a título de efectividad de la garantía solicito:

- Que se devuelva el dinero pagado por la adquisición del bien o por la prestación del servicio defectuoso.

3. Trámite de la acción

El día 14 de octubre de 2021, mediante Auto No.125060, 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 al correo electrónico de notificación judicial registrado en el RUES, esto es: loraineiglesia@gmail.com bajo el consecutivo No. 21-363544-00004 el día 15 de octubre de 2021, con el fin de que ejercieran su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal, la demandada radicó escrito de contestación bajo el consecutivo No.21-363544-00005, en el cual reconoció la relación de consumo derivada de la venta del closet de 5 puertas desarmable color gris vetado, el cual fue entregado el día 27 de agosto de 2021; de igual forma, aclaró que el día en que se realizó la entrega no se encontraba lloviendo en la ciudad de Barranquilla, sin embargo, en el municipio de Galapa en donde era el domicilio de la accionante, al momento de coger la trocha empezó a llover, teniendo los trabajadores que resguardarse en un techo mientras dejaba de llover, situación que manifestó que era imposible de prevenir, alcanzándose a mojar el closet.

En virtud de lo anterior, manifestó que el producto no estaba defectuoso y que el moho que señaló la accionante es producto de la lluvia, ya que la humedad produce de forma biológica este moho, el cual no quiere decir que el closet sea defectuoso, ni que tenga problemas de fábrica, es un efecto biológico ocasionado por la humedad.

Dado los inconvenientes presentados con el moho, la demandada le solicitó a la accionante que se colaborara con la suma de \$10.000 para enviar a una persona que hiciera limpieza del moho, situación con la que no estuvo de acuerdo la usuaria, razón por la cual le indicó que cuando se tuviera el dinero se mandaría a una persona.

Finalmente, señaló que procedería con la reparación del producto mediante la limpieza de las partes donde se encuentra el moho, previa comunicación por parte del técnico para agendar la visita.

4. Pruebas

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

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos aportados en el consecutivo No.21-363544-00000, esto es en el escrito de demanda.

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 demandada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos aportados en el consecutivo No.21-363544-00005, esto es en el escrito de contestación de la demanda.

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 párrafo 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:

*“Párrafo 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.⁴

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 de este 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.

⁴ Numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011

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 consumidor⁵ 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

- **La relación de consumo y la condición de consumidor**

Para el caso que nos ocupa, la relación de consumo se encuentra debidamente acreditada con las manifestaciones realizadas por los dos extremos procesales y el material probatorio obrante en el expediente, en virtud de los cuales se acredita que la parte actora adquirió con la demandada un closet de color gris vetado con 5 puertas de medidas 180 x alto x 2,05 de ancho, el cual fue entregado el día 27 de agosto de 2021, por valor de \$665.000.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es la compradora del closet objeto de reclamo judicial, más aún cuando la demandada no desvirtuó la relación de consumo y calidad de consumidor final de la señora JENNIFER DIAZ BOHORQUEZ.

- **Reclamación directa**

Respecto a la reclamación, la accionante elevó reclamación directa ante la demandada el día 9 de septiembre de 2021 de manera verbal, respecto de la cual indicó bajo la gravedad de juramento que no se expidió constancia por parte de la demandada, de conformidad con el literal c) del numeral 5° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

De igual forma, se encuentra demostrado que las partes del proceso sostuvieron una conversación por medio de mensajes de WhatsApp buscando una solución a los inconvenientes presentados con la aparición del moho en el closet, no logrando llegar a un acuerdo.

- **Ocurrencia del defecto en el caso concreto**

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 con las manifestaciones realizadas por los dos extremos procesales y el material probatorio obrante en el consecutivo No.21-363544-00005, que la demandada no realizó la entrega del closet de color gris vetado objeto de litigio en condiciones de calidad e idoneidad a la consumidora, toda vez, que la pasiva en su escrito de contestación reconoció que el artículo se mojó durante el trayecto de la trocha

⁵Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

del municipio de Galapa y que este fue el motivo por el cual se generó el moho, situación que debió haber sido solucionada de manera inmediata por la demandada mediante la limpieza del mueble antes de su instalación y entrega material a la consumidora.

Y fue ante dicho panorama, que la consumidora le solicitó a la demandada la efectividad de la garantía del producto en los términos establecidos en el numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, recibiendo como respuesta por parte de la pasiva que la usuaria debía colaborar con la suma de \$10.000 para que se enviara a una persona a realizar la limpieza del closet, situación que resulta ser vulneratoria a los derechos de la consumidora, ya que el Estatuto del Consumidor dispone que es el productor y/o proveedor quien esta obligado a realizar la revisión y reparación del producto de manera gratuita cuando este se encuentre en vigencia de la garantía.

De igual forma, debe resaltarse 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, pues la no entrega o prestación o aún la simple dilación, 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 de la demandada en cara a las obligaciones adquiridas con la señora JENNIFER DIAZ BOHORQUEZ, le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor.

Ahora bien, advierte el Despacho que desde el momento en que se realizó la entrega del closet a la fecha de radicación de la acción de protección al consumidor existía una renuencia por parte de la demandada de realizar la revisión y reparación del producto en los términos que la obliga el numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, pues a la fecha de contestación de la demanda aún no se había realizado la limpieza adecuada del producto como solución propuesta por dicho extremo procesal, lo cual a juicio de este Despacho resulta ser contraproducente para el producto, debido a que esa demora en la limpieza puede generar una mayor proliferación del moho, razón por la cual se ordenara a la demandada que realice la devolución del 100% del dinero cancelado por el closet de color gris vetado con 5 puertas de medidas 180 x alto x 2,05 de ancho, esto es la suma de \$665.000.

Así mismo, vale la pena precisar que la demandada no aportó dentro de la contestación de la demanda un análisis técnico juicioso y detallado que dé cuenta de la ocurrencia de una causal que exonere su responsabilidad y que en consecuencia lo libere de su obligación de cumplir con la garantía, en los términos del artículo 16 del Estatuto de Protección al Consumidor. Ante la inexistencia de tales circunstancias, resulta incuestionable el incumplimiento del accionado frente a sus deberes de cara a la garantía del bien objeto de litis.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes 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 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 cancelado por el closet de color gris vetado con 5 puertas de medidas 180 x alto x 2,05 de ancho, esto es la suma de SEISCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL PESOS M/CTE (\$665.000), de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

Para el efectivo cumplimiento de la orden, corresponderá a la parte actora entregar el bien objeto de litigio a la demandada.

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 señora LORAINÉ KATHERINE IGLESIA CUETO, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.045.713.093 vulneró los derechos de la consumidora, por las razones expuestas en la parte considerativa.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a la señora LORAINÉ KATHERINE IGLESIA CUETO, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.045.713.093, que a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora JENNIFER DIAZ BOHORQUEZ, identificada con cédula de ciudadanía No.1.003.316.721, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al cumplimiento en lo dispuesto en el parágrafo, devuelva el 100% del dinero cancelado por el closet de color gris vetado con 5 puertas de medidas 180 x alto x 2,05 de ancho, esto es la suma de **SEISCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL PESOS M/CTE (\$665.000)**, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

PARÁGRAFO: Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, la parte actora deberá devolver el closet objeto de litigio en las instalaciones de la demandada, **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 el demandado 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

JENNY LORENA MURILLO LOZANO⁶



Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada 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.