



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

Bogotá D.C., 28/09/2022

Sentencia número 9911

Acción de Protección al Consumidor No.21-410629
Demandante: IVAN ERNESTO CARDONA RESTREPO.
Demandado: INVERMUSIC GE 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. Que el día 11 de noviembre de 2020, el demandante adquirió de la demandada un bongó de madera lp latín percussion lp793x Galaxy Giovanni hidalgo, por la suma de \$1.820.000.
- 1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, el bien adquirido objeto de demanda evidenció defectos de calidad en vigencia de la garantía descritos como “*el Bongo empezó a mostrar evidentes deterioros y manchas en la zona de los aros y cromados*”, por lo cual requirió la efectividad de la garantía ante la demandada en múltiples ocasiones, obteniendo respuesta negativa.
- 1.3. Que por lo anterior, el día 27 de abril de 2021, el demandante elevó reclamación directa ante la demandada, sobre la cual le solicitaron dejar el producto en las instalaciones de esta para su respectiva revisión.
- 1.4. Que el día 25 de junio de 2021, la demandada le brindó respuesta al actor en los siguientes términos: “*El fenómeno presentado en los herrajes del instrumento se debe única y exclusivamente al humor de la y/o las personas que han tenido contacto con el mismo a la hora de interpretarlo. Por esta razón esto no es considerado un defecto de fabricación, sino más bien un comportamiento natural del material cuando es expuesto a determinados pHs de la piel. Teniendo en cuenta lo anterior, no es posible realizar ningún procedimiento para retornarlo a su color original, puesto que, en primer lugar no es una característica que afecta el sonido del instrumento de ninguna forma y en segundo lugar, cualquier proceso que se realice para volver al color dorado intenso del herraje terminará desvaneciéndose nuevamente.*”

2. Pretensiones:

El extremo activo solicita que se declare la vulneración de sus derechos como consumidor y, a título de efectividad de la garantía, se ordene a la demandada que proceda con la devolución del dinero pagado por el bien.

3. Trámite de la acción:

El día 25 de octubre de 2021 mediante Auto No. 129786, se inadmitió la demanda concediéndole a la actora el término de 5 días contados a partir de la notificación de dicha providencia, la cual se surtió por estado No. 194 el día 26 de octubre de 2021, por lo cual el día 30 de octubre de 2021, la parte demandante allegó escrito radicado No. 21-410629- -02 mediante el cual subsanó los defectos relacionados en el Auto inadmisorio de la demanda.

Debido a lo anterior, el día 08 de noviembre de 2021, mediante Auto No. 135909, 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 electrónica para notificación judicial obrante en el RUES, esto es: jaime@lacolonial.com.co (consecutivo 21-410629- -06), 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 prueba los documentos obrantes en el consecutivo 21-410629- -00 y 02 del expediente.

A este se le 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 en su escrito de contestación de la demanda.

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 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.

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 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 conforme al documento obrante en la página 3 del consecutivo 21-410629- -00 (factura de venta No. WB 1781), la cual da cuenta que el día 11 de noviembre de 2020, el demandante adquirió de la demandada un bongó de madera lp latín percussion lp793x Galaxy Giovanni hidalgo, por la suma de \$1.820.000.

Lo anterior da cuenta de esta manera de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa del extremo demandante de la acción de la referencia, quien adquirió el bien objeto de debate judicial.

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.”

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

- 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 que el bien adquirido objeto de demanda evidenció defectos de calidad en vigencia de la garantía descritos como “*el Bongo empezó a mostrar evidentes deterioros y manchas en la zona de los aros y cromados*”, por lo cual requirió la efectividad de la garantía ante la demandada en múltiples ocasiones, obteniendo respuesta negativa, situación que no fue controvertida por el extremo pasivo ante su omisión de contestación de la demanda.

Por lo anterior, el día 27 de abril de 2021, el demandante elevó reclamación directa ante la demandada, sobre la cual le solicitaron dejar el producto en las instalaciones de esta para su respectiva revisión, y posteriormente, el día 25 de junio de 2021, la demandada le brindó respuesta al actor en los siguientes términos: “*El fenómeno presentado en los herrajes del instrumento se debe única y exclusivamente al humor de la y/o las personas que han tenido contacto con el mismo a la hora de interpretarlo. Por esta razón esto no es considerado un defecto de fabricación, sino más bien un comportamiento natural del material cuando es expuesto a determinados pHs de la piel. Teniendo en cuenta lo anterior, no es posible realizar ningún procedimiento para retornarlo a su color original, puesto que, en primer lugar no es una característica que afecta el sonido del instrumento de ninguna forma y en segundo lugar, cualquier proceso que se realice para volver al color dorado intenso del herraje terminará desvaneciéndose nuevamente.*” (Página 3 consecutivo 21-410629- -00).

Ahora, con relación a la respuesta brindada por la pasiva a la reclamación elevada, debe señalarse que del argumento expuesto para negar la garantía solicitada, no se evidencia ninguna prueba idónea que permita al Despacho concluir que efectivamente el defecto alegado se causó por un tema del humor de las personas que tuvieron contacto con el instrumento, no existe documental de carácter técnico o científico expedido por personal idóneo y certificado que demuestre dicha manifestación, esto conforme a lo establecido en el artículo 167 del C.G.P., por tanto, es clara la obligación de la accionada de responder por la garantía solicitada respecto al producto objeto de demanda.

Los anteriores defectos ocurrieron durante el término de garantía, el cual era de seis meses contados desde el día 11 de noviembre de 2020 al 11 de mayo de 2021, (teniendo en cuenta que en el presente caso aplicaba la garantía contractual)⁵, lo anterior, en virtud a que ese fue el término de garantía informado en la factura de venta aportada por el demandante en el consecutivo 21-410629- -00 página 3).

⁵Conforme lo dispone el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011 “*El término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o por la autoridad competente. A falta de disposición de obligatorio cumplimiento, será el anunciado por el productor y/o proveedor. El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.*

De no indicarse el término de garantía, el término será de un año para productos nuevos. Tratándose de productos perecederos, el término de la garantía legal será el de la fecha de vencimiento o expiración.

Los productos usados en los que haya expirado el término de la garantía legal podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses.

La prestación de servicios que suponen la entrega del bien para la reparación del mismo podrá ser prestada sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el servicio tiene garantía de tres (3) meses, contados a partir de la entrega del bien a quien solicitó el servicio.

Para los bienes inmuebles la garantía legal comprende la estabilidad de la obra por diez (10) años, y para los acabados un (1) año.”

Así mismo, vale la pena precisar que la reclamación previa y la acción jurisdiccional se dieron dentro de la oportunidad prevista en el numeral 3 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.⁶

Adicionalmente, 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: 1) los defectos de calidad presentados en el bien adquirido en vigencia de la garantía; 2) la omisión por parte de la pasiva respecto a responder por la efectividad de la garantía del bien objeto de litigio.

En suma a todo lo anterior, debe tenerse en cuenta que en la respuesta brindada por la accionada a la reclamación directa, esta señaló que el producto no tenía reparación con relación al defecto presentado y aunque únicamente tuvo un ingreso a servicio técnico, al acreditarse la irreparabilidad de la falla, resulta totalmente viable ordenar la devolución de la totalidad del dinero pagado por el bien objeto de demanda.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso, las manifestaciones de la actora 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, proceda con la devolución de la suma de \$1.820.000 correspondiente al valor pagado por el bongó de madera Ip latín percussion Ip793x Galaxy Giovanni hidalgo objeto de debate judicial, de conformidad con lo dispuesto en los numerales 1 y 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

La suma referida 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: $V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual} / I.P.C. \text{ inicial})$ en donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena.

Para el efectivo cumplimiento de la orden, corresponderá a la parte actora entregar el bien objeto de litigio a la demandada en caso de tenerlo en su poder, asumiendo el extremo pasivo los gastos de traslado y/o transporte del bien.

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 **INVERMUSIC GE S.A.S.**, identificada con NIT. 900.177.854-8, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad **INVERMUSIC GE S.A.S.**, identificada con NIT. 900.177.854-8, que, a título de efectividad de la garantía, a favor del señor **IVAN ERNESTO CARDONA RESTREPO**, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.548.086, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, proceda con la devolución de la suma de \$1.820.000 correspondiente al valor pagado por el

⁶3. Las demandas para efectividad de garantía, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía y las controversias netamente contractuales, a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato, En los demás casos, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación. En cualquier caso deberá aportarse prueba de que la reclamación fue efectuada durante la vigencia de la garantía."

bongó de madera Ip latín percussion Ip793x Galaxy Giovanni hidalgo objeto de debate judicial, debidamente indexado tal y como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

PARÁGRAFO: Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, la parte actora deberá devolver el bien objeto de litigio en las instalaciones del accionado en caso de tenerlo 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 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 2011.55

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

FREDY ALEXANDER PÉREZ RAMÍREZ ⁷

⁷ 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. 179

De fecha: 29/09/2022

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

FIRMA AUTORIZADA