



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES
SENTENCIA - ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Bogotá D.C., 27/10/2022

Sentencia número 11455

Acción de Protección al Consumidor No.22-83531

Demandante: CONSULTORES EN COMUNICACIONES IN VOZ LTDA

Demandado: KRONO TIME SAS

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 la parte actora adquirió una Mochila New K ICON MULTINEGRO - TOUS 195890697, por valor de \$1.268.910.
- 1.2 Que de acuerdo con lo manifestado por la accionante, las inconformidades se dieron por las correas del morral presentaron imperfecciones, lo cual ocasionaba que se rompiera o rasgara la ropa porque son puntas eran filosas, situación que empezó a presentarse desde el 4 de enero de 2022.
- 1.3 Que el día 7 de febrero de 2022, la accionante llevó el producto a la tienda por garantía, solicitando el cambio del producto debido a que la reparación alteraría su autenticidad, sin que a la fecha de radicación de la demanda se hubiera dado respuesta por parte de la demandada.

2. Pretensiones

Con fundamento en lo anterior, el extremo activo solicito:

- **Pretensión principal:** Que se cambie el bien por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido.
- **Pretensión subsidiaria:** 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 23 de marzo de 2022, mediante Auto No. 36022, 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 señalado en el RUES, esto es : contabilidad@kronotime.com.co bajo el consecutivo No.22-83531-00004, el día 24 de marzo de 2022, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir, que se radicó escrito bajo el consecutivo No.22-83531-00005, el día 31 de marzo de 2022, por la señora Camila Romero en calidad de asistente jurídica de la sociedad KRONO TIME SAS, no obstante, se tendrá por no contestada la demanda en virtud de que el escrito de contestación de la demanda no se allegó por el representante legal o apoderado judicial de la sociedad demandada.

De igual forma, resalta el Despacho que en atención a la contingencia presentada en el país por cuenta del virus del Covid-19 y la serie de medidas tomadas por el gobierno nacional para mitigar la propagación del virus, la Superintendencia de Industria y Comercio si bien no presto sus servicios de manera presencial por algún tiempo, siguió garantizando la prestación del servicio a través de medios virtuales, tales como el correo electrónico contactenos@sic.gov.co para recibir memoriales y solicitudes conforme a lo dispuesto en su momento en el Decreto 806 del 4 de junio de 2020, de ahí que la demandada contaba con este canal virtual para remitir la contestación de la demanda dentro del término que le otorgaba el artículo 391 del C.G.P.

4. Pruebas

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

La parte demandante aportó y solicitó prueba que se tuvieran como pruebas los documentos aportados en el consecutivo No.22-83531-00000, 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 parte demandada no aportó, ni solicitó prueba alguna, toda vez que radicó el escrito bajo el consecutivo No.22-83531-00005 por persona no facultada para contestar la demanda en representación de la compañía KRONO TIME SAS.

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.”. (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

I. Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra acreditada con la factura de venta No. FEA49 obrante en el consecutivo No.22-83531-00000 (pág. 3), en virtud de la cual se acredita que la parte

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.

actora adquirió el producto denominado “TOUS 195890697 Mochila New K ICON MULTINEGRO”, el día 19 de noviembre de 2021, por valor de \$1.268.910.

La anterior, acredita la calidad y condición de consumidora final de la sociedad CONSULTORES EN COMUNICACIONES IN VOZ LTDA, en la medida que el bien objeto de litigio no guarda relación con su actividad económica, es decir que no es un elemento intrínsecamente relacionado con la actividad económica de la demandante.

II. Reclamación directa

En cuanto al requisito de la reclamación directa requerido en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, se encuentra acreditado que la accionante elevó reclamación directa ante la pasiva el día 7 de febrero de 2022 de manera escrita, tal y como se dejó constancia en el documento obrante en la página 3 del consecutivo No.22-83531-00000.

III. 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 acreditado con el material fotográfico obrante en el consecutivo No.22-83531-00000 (pág. 2), que la mochila marca Tous presentó deterioro en las correas, haciendo que esta dañara el material con el que se rozara, defecto que empezó a presentarse desde el 4 de enero de 2022, situación que no fue desvirtuada por la compañía demandada.

El anterior defecto ocurrió durante el término de garantía, el cual era de un (1) año contados a partir de la entrega del producto (teniendo en cuenta que en el presente caso aplicaba la garantía mínima presunta por ser un producto nuevo)⁵.

Y fue ante dicho panorama, que la consumidora le solicitó a la demandada la efectividad de la garantía del producto mediante el cambio, el día 7 de febrero de 2021, dejando el producto para ser revisado por el personal especializado, sin embargo, a la fecha de radicación de la demanda no se había dado solución o respuesta por parte de la demandada, vulnerando el derecho de reclamación de la consumidora.

Por otra partes, es importante precisar lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, el cual estipula que, al adoptar la decisión definitiva, la Superintendencia de Industria y Comercio resolverá sobre las pretensiones de la forma que considere más justa

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.”

para las partes según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar infra, extra y ultrapurista. Por lo que, en el caso objeto de estudio, en primer lugar, es pertinente la reparación de la mochila Tous objeto controversia judicial, toda vez que de acuerdo con lo previsto en el numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, como regla general procede la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. **Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.**

En cuanto a la forma en que se debe hacer efectiva la garantía del bien, la Ley 1480 de 2011 plantea como primera medida, la obligación de repararlo y dejarlo en perfectas condiciones de uso. Este es un derecho de consumidor, pero también es un derecho del productor o expendedor; en muchas situaciones los consumidores exigen la devolución del dinero o el cambio del producto al primer defecto que se presente, sin permitirle al garante la reparación de este, es por ello por lo que la ley previó la posibilidad de que sea reparado, a no ser que no sea posible su arreglo.

Respecto de la reparación, téngase en cuenta que está deberá ser totalmente gratuita, por tanto, no podrá cobrarse ni por repuestos, ni por mano de obra, ni por transporte, en caso de que el bien tenga que ser llevado a algún sitio especial para su reparación.

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

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 KRONO TIME SAS, identificada con NIT. 900.296.271-4 vulneró los derechos de la consumidora, por las razones expuestas en la parte considerativa.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a la sociedad KRONO TIME SAS, identificada con NIT. 900.296.271-4, que a título de efectividad de la garantía, a favor de la sociedad CONSULTORES EN COMUNICACIONES IN VOZ LTDA, identificada con NIT. 900.217.025 - 1, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al cumplimiento en lo dispuesto en el párrafo, repare sin costo alguno los daños presentados en las correas del producto denominado "TOUS 195890697 Mochila New K ICON MULTINEGRO", mediante el reemplazo de las correas por unas nuevas y originales, de tal forma que quede en óptimas condiciones de uso y funcionamiento, de conformidad al numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, en caso de no haberlo hecho.

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 entregar la mochila objeto de litigio y permitir las reparaciones que se ordenan, **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.

⁶"3. 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."

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 LOZANO⁷

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 1° del artículo 24 del CGP.



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. **199**

De fecha: 28/10/2022

FIRMA AUTORIZADA