



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES
SENTENCIA - ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Bogotá D.C., 28/10/2022

Sentencia número 11465

Acción de Protección al Consumidor No.22-85250
Demandante: JOAN SEBASTIAN BELTRAN NEIRA
Demandado: COLCHONES RESTS BETTER 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 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 el día 28 de noviembre de 2021, la parte actora adquirió una cama lujosa más colchón, juego de almohadas con sistema de vibromasajes, cancelando la suma de \$1.785.000.
- 1.2 Que se pactó como fecha de entrega de los muebles el día 18 de diciembre de 2021.
- 1.3 Que de acuerdo con lo manifestado por el accionante, las inconformidades se dieron porque no se realizó la entrega de los muebles en la fecha acordada, dando como excusa la demandada que no contaba con mano de obra por las vacaciones de sus empleados, por lo que se fijó como segunda fecha de entrega el día 11 de enero de 2022, la cual también se incumplió.
- 1.4 Que el día 4 de febrero de 2022, el accionante elevó reclamación directa ante la demandada de forma verbal, solicitando el reintegro del dinero, respecto de la cual no se expidió constancia por parte de la pasiva.
- 1.5 Que el día 22 de febrero de 2022, la demandada dio respuesta favorable al consumidor de manera verbal, manifestándole que se procedería a realizar el reintegro del dinero en el término de 15 días hábiles siguientes a la solicitud.

2. Pretensiones

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

- Que se declare que el demandado vulneró mis derechos como consumidor o usuario.
- Devolución del dinero, esto es la suma de \$1.785.000.

3. Trámite de la acción

El día 28 de marzo de 2022, mediante Auto No. 38212, 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: administracion@restsbetter.com bajo el consecutivo No. 22-85250-00006 el día 29 de marzo de 2022, con el fin de que ejercieran su derecho de defensa.

Es preciso advertir, que la demandada guardó silencio dentro de la oportunidad procesal para contestar la demanda, pese a que fue debidamente notificada al correo electrónico de notificación judicial señalado en el certificado de existencia y representación legal obrante en el consecutivo No.22-85250-00003.

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.22-85250-00000 y 00002, esto es en el escrito de demanda y subsanación 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.

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

La demandada no aportó, ni solicitó prueba alguna, toda vez que guardó silencio dentro de la oportunidad procesal para contestar 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 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

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.

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

⁵Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

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 el material probatorio obrante en el consecutivo No.22-85250-00000 (págs. 2 y 3), en virtud de los cuales se acredita que la parte actora con la demandada una cama luxor más colchón, juego de almohadas con sistema de vibromasajes, el día 28 de noviembre de 2021, por valor de \$1.785.000.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es el comprador de los bienes objeto de reclamo judicial, más aún cuando la demandada no desvirtuó la calidad de consumidor final del señor Joan Sebastián Beltrán Neira.

Respecto a la reclamación, se tiene acreditado que el accionante el día 4 de febrero de 2022 elevó reclamación directa ante el demandado de forma verbal, respecto de la cual manifestó bajo la gravedad de juramento que no se expidió constancia por parte de la pasiva, de conformidad con el literal c) del numeral 5° del artículo 58 de la 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 acreditado con las manifestación realizadas por el extremo demandante y el material probatorio obrante en los consecutivos Nos.22-85250-00000 y 00002, que la demandada no realizó la entrega de los muebles en la fecha acordada que era el 18 de diciembre de 2021, pese a que se había cancelado la suma de \$1.785.000 por parte de la consumidora, por lo que se pactó una segunda fecha de entrega para el día 11 de enero de 2022, el cual también se incumplió.

Ahora, es claro 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 el señor JOAN SEBASTIAN BELTRAN NEIRA, le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor.

El numeral 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, establece que corresponde a la garantía legal la obligación de entregar materialmente el producto, lo que implica que cuando el consumidor o usuario acude a ejercitar la efectividad de la garantía en sede de empresa, a la demandada no le quedaba otro camino que entregar o reintegrar el precio pagado.

Recordemos que la sola prestación de la garantía no es suficiente para exonerar a la demandada de responsabilidad pues se requiere que esta garantía se preste en debida forma conforme a derecho.

De conformidad con el literal h) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en caso de que no haya disponible el producto adquirido, el consumidor podrá resolver o terminar, según el caso, el contrato unilateralmente y obtener la devolución de todas las sumas pagadas sin que haya lugar a retención o descuento alguno. La referida devolución deberá realizarse en un plazo de treinta (30) días calendario.

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: **i)** que la parte actora adquirió una cama luxor más colchón, juego de almohadas con sistema de vibromasajes, cancelando la suma de \$1.785.000; **ii)** que se pactó como fecha de entrega de los muebles inicialmente para el día 18 de diciembre de 2021; **iii)** que la demandada incumplió con la fecha de entrega inicial de los muebles; **iv)** que la se pactó como segunda fecha de entrega de los muebles el día 11 de enero de 2022, la cual también se incumplió; **v)** que el demandante el día 4 de febrero de 2022 elevó reclamación directa ante la demandada de forma verbal; **vi)** que la demandada se comprometió a realizar el reintegro del dinero en el término de 15 días hábiles siguientes a la solicitud y vii) que a la fecha de radicación de la demanda no se había realizado el reintegro del dinero.

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 dinero pagado por la cama luxor más colchón, juego de almohadas con sistema de vibromasajes, esto es la suma de UN MILLÓN SETECIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL PESOS M/CTE (\$1.785.000), de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6 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 COLCHONES RESTS BETTER SAS, identificada con NIT. 901.362.042 – 0 vulneró los derechos de la consumidora, por las razones expuestas en la parte considerativa.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a la sociedad COLCHONES RESTS BETTER SAS, identificada con NIT. 901.362.042 – 0, que a título de efectividad de la garantía, a favor del señor JOAN SEBASTIAN BELTRAN NEIRA, identificado con cédula de ciudadanía No.1.033.720.183, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria a la presente providencia, devuelva el dinero pagado por la cama luxor más colchón, juego de almohadas con sistema de vibromasajes, esto es la suma de **UN MILLÓN SETECIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL PESOS M/CTE (\$1.785.000)**, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, en caso de no haberlo 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 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, 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

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 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. **200**

De fecha: 31/10/2022

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. Ruiz'.

FIRMA AUTORIZADA