



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

**Sentencia – Acción de Protección al Consumidor**

Bogotá D.C., 06/02/2023

Sentencia número 698

**Acción de Protección al Consumidor**

**Radicado No.** 21-323835

**Demandante:** Paula Michelle Moreno Sarmiento

**Demandado:** Darlis Margarita Vizcaino Romo

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 2° del párrafo 3° del artículo 390 del Código General del Proceso, así como lo dispuesto en el artículo 98 ibídem.

Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

**I. ANTECEDENTES**

**1. Hechos**

- 1.1. La parte demandante señaló que adquirió a instancias de la pasiva un combo base cama, espaldar 1.40 botones forrados color Kabul capuchino espaldar cuadrado, bajo la factura de venta No. 182.
- 1.2. Que el valor del producto fue 320.000.
- 1.3. Que el producto presentó defectos de calidad e idoneidad, descritos como: *“le salió al producto el denominado comején el cual se comió la base cama por completo en menos de dos meses de uso”*.
- 1.4. Que los defectos se presentaron el 1 de julio de 2021.
- 1.5. Que el 29 de marzo de 2021 realizó la compra y finalizando el mes de junio de 2021 evidenció que la base de la cama tenía boronas en la parte del piso, por lo que se comunicó con la parte demandada quien le informó que realizaría el cambio del producto, lo cual no se cumplió.

**2. Pretensiones:**

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó:

*“Como pretensión principal*

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

**3. Trámite de la acción:**

Mediante Auto No. 102674 del 26 de agosto de 2021, 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 de notificación judicial registrada en la matrícula mercantil de persona natural (RUE), esto es al correo:

[lasamariamx2015@gmail.com](mailto:lasamariamx2015@gmail.com), el 27 de agosto de 2021, tal y como se observa en los consecutivos Nos. 21-323835- -00003 y 4 del expediente, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa y de contracción.

Dentro del término otorgado para contestar la demanda, la parte accionada radicó memorial a través del cual contestó la demanda bajo el consecutivo No. 21-323835- -00005 del expediente, donde manifestó que:

*“Cordial saludo,*

*Por medio del presente correo quiero dar respuesta a la denuncia emitida por la Sra. Paula Michelle Moreno Sarmiento identificada con número de cédula 1.144.189.037, motivo: Garantía por compra de una base cama, medidas 1.40 con precio de \$150.000, a la cual fue que le salió con comején.*

*En nuestra conversación por medio de WhatsApp, nunca deje de contestarle y reiterarle mis intenciones de responder por la garantía de la base cama con valor de \$150.000, lamentablemente la situación financiera para muchos comerciantes e independientes en este país y en especial en esta ciudad, no nos han favorecido en aspectos económicos, comerciales, financieros etc., y así se lo hice saber.*

*Como independientes queremos crecer y constituir una empresa legalmente registrada pero situaciones como pandemia, paros, vías cerradas, incrementos de arriendos y servicios cada día nos descomponen más, tanto es así que nuestro taller de carpintería tuvo que ser cerrado por aumento de insumos y materiales para fabricación y no contamos con liquidez para pagos de nómina a empleados. De esta forma nos encontramos vendiéndoles a terceros y las ganancias no nos dan abasto para cubrir gastos de mantenimientos, pagos a bancos (con los cuales tenemos más de 8 cuotas vencidas), servicios y arriendo. Mas sin embargo no perdemos la fe y creemos que todo puede mejorar, por eso sigo acá dándoles respuesta con la mejor disposición para llegar a un acuerdo de pago, el cual propongo que sea de \$50.000 mensual por tres meses, sin intereses y ningún cobro adicional, ya que no me encuentro en condiciones de pagar más.*

*Sin más que decir, de antemano les doy las gracias por su comprensión y quedo a la espera de una respuesta positiva”.*

#### **4. Pruebas**

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

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo el consecutivo No. 21-323835- -00000 del sumario.

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 aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo el consecutivo No. 21-323835- -00005 del sumario.

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.

#### **5. Oportunidad para proferir la sentencia**

Agotadas las etapas procesales correspondientes y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta la facultad prevista en el parágrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso.

Esta norma prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, una vez vencido el término del traslado de la demanda, siempre que el material probatorio obrante en el expediente resulte suficiente para fallar y no hubiese más pruebas por decretar o practicar, condiciones que este Despacho encuentra reunidas.

## 2. 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 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 y servicios<sup>2</sup> que comercialicen en el mercado. En este mismo sentido encontramos el artículo 2.2.2.3.2.6.1., 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.<sup>4</sup>

Claro lo anterior, con el fin de determinar si están llamadas a prosperar las pretensiones formuladas en este caso, se procederán a analizar los siguientes puntos: **1)** existencia de la relación de consumo, **2)** si efectivamente hubo una infracción a los derechos de los consumidores y, finalmente, **3)** la responsabilidad del productor y/o proveedor.

### 1. Presupuestos de la obligación de garantía

<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 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011

La obligación de garantía, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor 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.

- La relación de consumo y la legitimación en la causa por activa y pasiva.

Es preciso señalar que en materia de derecho del consumidor la legitimación o interés para actuar está determinada por la existencia de una relación de consumo, la cual, si bien no tiene una definición legal, se ha entendido en la jurisprudencia como *“una particular categoría que surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere con el fin de consumirlos”*, de forma que, es posible afirmar que la relación de consumo es aquel vínculo jurídico que se establece entre un proveedor y/o productor y el consumidor o usuario.

En este sentido, la Ley 1480 de 2011 define en su artículo 5 al consumidor o usuario como *“toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica.”* Es oportuno señalar que por producto debe entenderse cualquier bien o servicio, tal como lo prevé el numeral 8, del artículo 5 de nuestro Estatuto del Consumidor.

Así mismo, la norma citada establece que el proveedor es aquella persona *“quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.”*

Precisado lo anterior, considera el Despacho que la legitimación se encuentra acreditada en el pretense asunto, en tanto se demostró la relación de consumo existente entre el demandante y la parte demandada, conclusión que emana del material probatorio obrante en la página 2 del consecutivo No. 0 del plenario, en el cual reposa la factura de venta No. 182 por valor de \$320.000.

Lo anterior da cuenta de esta manera de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa del extremo actor de la acción de la referencia.

- Reclamación previa en sede empresa

En cuanto a la ocurrencia del presupuesto objeto de análisis, se observa su debido cumplimiento conforme al material probatorio allegado en el folio 2 del consecutivo No. 21-323835- -00000 del expediente, en los cuales se evidencia el trámite de garantía del combo base cama objeto de Litis, a instancias de la pasiva.

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.

- De la infracción a los derechos del consumidor

Dispone el artículo 7 de la norma en mención, señala que en materia de garantía legal es un deber a cargo de todo productor y/o proveedor *“responder por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado y funcionamiento de los productos.”*

Bajo esta misma línea, 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...”*

Este punto es importante señalar que, que el Estatuto de Protección al Consumidor consagró la responsabilidad que tienen los productores, expendedores o proveedores en Colombia frente a los consumidores, ello implica entonces que deben asegurar que los bienes que ofrecen a los consumidores sean de calidad e idoneidad, y que los mismos resulten seguros para el usuario, salvo, circunstancias eximentes de responsabilidad, las cuales no han sido ni señaladas ni probadas en el presente asunto. En ese sentido, se recalca que es el productor, proveedor o expendedor el que tenga la carga probatoria de demostrar que el defecto se generó por alguna de las causales de responsabilidad establecidas taxativamente por la ley.

Se recalca que es deber de los agentes del mercado respetar los derechos que tienen los consumidores, dentro de los cuales se encuentra el *derecho de recibir productos y servicios de calidad*, la cual se traduce en la potestad del consumidor para exigir que el producto que recibe esté de *conformidad* con las condiciones que corresponden a tres referentes básicos: la *garantía legal*, definida en el artículo 7 de la ley *las que se ofrezcan* en la publicidad o en información, conforme los artículos 23 y 29 de la ley; y las *habituales del mercado*, ya contempladas dentro de la definición legal.

En ese contexto, el Despacho analizará si es viable acoger las pretensiones de la parte demandante tendiente al reintegro del dinero pagado por el combo base cama objeto de Litis, para tal efecto procederá a estudiar el Despacho los aspectos que comprenden la garantía legal.

Descendiendo al caso en particular es pertinente señalar que encuentra acreditada la relación de consumo entre las partes en virtud de la compra del combo base cama objeto de Litis por el cual la parte actora pagó la suma de \$320.000. Producto que presentó defectos de calidad e idoneidad a los dos meses de uso, descritos como: “*le salió al producto el denominado comején el cual se comió la base cama por completo en menos de dos meses de uso*”.

Inconformidades que fueron debidamente acreditados en el marco del presente asunto. Veamos:





Que ante dicha situación el consumidor habilitado por la ley requirió al extremo demandado la efectividad de la garantía. No obstante, la pasiva incumplió con su responsabilidad de otorgar la garantía bien sea con la reparación, cambio o reintegro del valor pagado.

Que los defectos ocurrieron durante el término de garantía, el cual era de un (1) año contados desde el 29 de marzo de 2021 hasta el 29 de marzo de 2022 (teniendo en cuenta que en el presente caso aplicaba la garantía legal<sup>5</sup>)

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 demandante adquirió a instancias de la pasiva el combo base cama objeto de objeto de debate; ii) que el bien presentó defectos de calidad que no fueron solucionados por la pasiva y, iii) que el demandado no otorgó la efectividad de la garantía.

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 al demandado que a título de efectividad de la garantía, proceda a elección del consumidor a cambiar la base cama objeto de Litis o a reintegrar el valor pagado por base objeto de Litis, es decir, la suma de \$150.000, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

<sup>5</sup> Conforme 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."

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 **DARLIS MARGARITA VIZCAÍNO ROMO**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.082.845.869, vulneró los derechos consagrados en la Ley 1480 de 2011, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** En consecuencia, ordenar a la señora **DARLIS MARGARITA VIZCAÍNO ROMO**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.082.845.869, que a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora **PAULA MICHELLE MORENO SARMIENTO**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.144.189.037, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, proceda a elección de la consumidora a cambiar la base cama objeto de Litis o a reintegrar el valor pagado por base objeto de Litis, es decir, la suma de \$150.000,

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

Para todos los efectos legales, se advierte que la señora **PAULA MICHELLE MORENO SARMIENTO**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.144.189.037, únicamente podrá elegir entre el cambio de la base cama objeto de Litis o el reintegro del dinero pagado por la base objeto de Litis, pero de ninguna manera las dos opciones de manera concomitante.

**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 la base cama objeto de litigio en las instalaciones del accionado (donde lo adquirió), 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 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:** No habrá lugar a costas, por no encontrarse causadas.

**NOTIFÍQUESE,**

**FRM\_SUPER**

**SILVIA CRISTINA HOYOS GÓMEZ<sup>6</sup>.**



**Industria y Comercio  
SUPERINTENDENCIA**

**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. 019**

**De fecha: 07/02/2023**

**FIRMA AUTORIZADA**

<sup>6</sup> 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 parágrafo 1º del artículo 24 del Código General del Proceso.