



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

Bogotá D.C., 13/02/2023

Sentencia número 933

Acción de Protección al Consumidor
Radicado No. 2021-472711
Demandante: Carlos Luque Buitrago
Demandado: Industrias Spring 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, así como lo dispuesto en el artículo 98 ibidem. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Que la parte demandante adquirió de la sociedad demandada un colchón referenciado TEMPUR SENSATION ELT 160x190x25 PRO COOLMAS SPRING NIG QUEEN, por valor de \$10.645.503.
- 1.2. Que, de acuerdo a lo indicado por la parte actora, el bien no cumplió con las condiciones de calidad e idoneidad informadas y esperadas al momento de la compra, toda vez que durante el uso del colchón advirtió que se generó un fuerte dolor de espalda, lo que generó inconformidad en el accionante.
- 1.3. Que desde el 11 de mayo 2021, elevó múltiples reclamaciones ante la sociedad demandada requiriendo la efectividad de la garantía, mediante la devolución del dinero.
- 1.4. Que frente a las referidas reclamaciones la sociedad demandada ha dado respuesta negativa a las solicitudes.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido, la parte actora solicitó que, se declare que la sociedad demandada vulneró sus derechos como consumidor, que el demandado incurrió en actos de publicidad engañosa y en consecuencia a título de efectividad de la garantía legal se ordene la devolución de dinero pagado por el bien objeto de reclamación judicial, \$10.645.503.

3. Trámite de la acción

El día 14 de diciembre de 2021, mediante el Auto No. 151567, este Despacho inadmitió la demanda por carecer de los requisitos exigidos en el artículo 82 del Código General del Proceso y 58 de la Ley 1480 de 2011, otorgando así el término de cinco (05) días hábiles para subsanar la misma.

Bajo el consecutivo No. 21-472711- -00002 del 12 de enero de 2022, el extremo activo allegó escrito de subsanación de la demanda.

Subsanada en debida forma la demanda, el día 18 de enero de 2022, mediante Auto No. 3887, esta Dependencia admitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por el demandante, en ejercicio de las facultades Jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011, providencia que fue debidamente notificada al extremo demandado a la dirección electrónica judicial registrada en el Certificado de Existencia y Representación -RUES, esto es al correo azammata@spring.com.co el día 19 de enero de 2022, tal y como se evidencia en los consecutivos Nos. 21-472711-00005 y 21-472711-00006 del expediente, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa y contradicción.

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 pruebas los documentos obrantes en los consecutivos Nos. 21-472711- -00000 y 21-472711- -00002 del expediente

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 dentro del término concedido para dar contestación a la demanda guardó silencio.

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.

Adicional, en virtud a las pretensiones planteadas este despacho examinara en el caso en concreto la información brindada, la efectividad de la garantía y la reclación de consumo conforme a las normas del estatuto del consumidor.

- **Relación de consumo**

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante el documento obrante en la página 4 del consecutivo No. 21-472711- -00000 del expediente, en virtud del cual se acredita que el día 30 de abril de 2021, la parte demandante adquirió de la sociedad demandada un colchón referenciado TEMPUR SENSATION ELT 160x190x25 PRO COOLMAS SPRING NIG QUEEN, por valor de \$10.645.503.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es compradora del bien objeto de reclamo judicial.

- **De la información suministrada en el caso en concreto**

Así las cosas, asistiéndole a los compradores el derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto a los productos y servicios que se le ofrecen y habiéndose consagrado la responsabilidad en cabeza de los productores y proveedores por el incumplimiento de tales obligaciones conforme se dispone en los artículos 23¹ y siguientes del Estatuto de Protección al Consumidor, no se pretende otra cosa más que garantizar que los consumidores cuenten con los elementos de juicio suficientes que les permitan elegir entre la variedad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado y así, adoptar decisiones de consumo razonables.

En el mismo sentido, de cara a la publicidad circulada por el productor o proveedor, será quien funja como anunciante, responsable respecto de las condiciones objetivas y específicas contenidas en la publicidad², quedando del todo prohibida la publicidad engañosa, por lo que el anunciante será responsable de los perjuicios que cause con la inexactitud de lo anunciado.³

Todo lo anterior, resulta acorde con las definiciones de calidad e idoneidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

“...Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

...Idoneidad de un bien o servicio: Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada

¹ Artículo 23. Información mínima y responsabilidad. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano. Parágrafo. Salvo aquellas transacciones y productos que estén sujetos a mediciones o calibraciones obligatorias dispuestas por una norma legal o de regulación técnica metrológica, respecto de la suficiencia o cantidad, se consideran admisibles las mermas en relación con el peso o volumen informado en productos que por su naturaleza puedan sufrir dichas variaciones.

² Artículo 29. Fuerza vinculante. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.

³ Artículo 30. Prohibiciones y responsabilidad. Está prohibida la publicidad engañosa. El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados.

satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado...”. (Subrayado fuera de texto)

Y es que centrándonos en los productores y expendedores, como consecuencia de su experiencia en el mercado y de sus conocimientos en el proceso de producción y comercialización, estos suelen tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que venden, mientras que el consumidor, a pesar de ser quien mejor sabe qué es lo que le interesa, no necesariamente tiene a su disposición la información que le permita adoptar la decisión que más le conviene.

Descendiendo en el caso en concreto, el actor centro su inconformidad en indicar que el producto objeto de reclamación judicial (Colchón) se le ofreció como *“lo mejor del mercado y con tecnología usada por la NASA. El vendedor me aseguró que estaba diseñado para el confort y bienestar de los astronautas y que de acuerdo con mi peso de 75 kg debía comprar el colchón de densidad media...”*, no obstante, pese al uso el accionante manifiesta que se le derivó un fuerte dolor de espalda que lo llevó a recurrir a terapias físicas, y por lo cual elevó la reclamación directa requiriendo la devolución de dinero.

Pues bien dentro de las pruebas que fueron aportadas por el demandante, no hay alguna que le permita concluir a este Despacho que efectivamente la información que le fue suministrada supuestamente por uno de los asesores de la demandada no fue clara veraz transparente, precisa, idónea y verificable en relación con las condiciones de calidad e idoneidad del bien adquirido, y si bien aportó un certificado en el cual consta que tomó unas terapias físicas, no es menos cierto, que dicho certificado no es una prueba conducente ni pertinente que le demuestre al Despacho que fue por el colchón que debió tomar las mismas, o que su afección lumbal corresponde al uso del colchón.

Téngase en cuenta que no es simplemente manifestar que el productor o proveedor ha vulnerado derechos establecidos en la ley 1480 de 2011, pues para poder llegar al convencimiento del juez, se deberá acreditar con las pruebas pertinentes y conducentes que la accionada con su conducta vulneró derechos. Lo anterior en estrecha relación con lo señalado por el artículo 167 del Código General del Proceso, al indicar que *“incumbe probar a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen”*, derivando los señalamientos de la accionante en simples manifestaciones carentes de todo sustento legal, pues la documental aportada fue pobre, para acreditar que la información suministrada por la accionada no fue clara.

Sobre el particular es importante recordar que corresponde a las partes probar los supuestos de hecho que alegan, toda vez que *“las atestaciones de las partes que favorezcan sus intereses, carecen, en el sistema procesal civil colombiano, de importancia probatoria a menos que se encuentren corroboradas con otras pruebas, caso en el cual su eficacia proviene de éstas y no de la aserción de la parte”*⁴.

- **De la efectividad de la garantía en el caso en concreto**

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 garantía⁵, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos⁶ que comercialicen en el mercado. En este mismo sentido encontramos el

⁴ Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. Sentencia de octubre 31 de 2002, expediente 6459, reiterada por la misma corporación en la sentencia de abril 3 de 2008, expediente No. 1999-00142-01

⁵El 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.”*

⁶ El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como *“Producto: Todo bien o servicio.”*

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 técnicas⁷.

En cinta con lo anterior, 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...*”.

Todo lo anterior, resulta acorde con las definiciones de calidad e idoneidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

“...Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

...Idoneidad de un bien o servicio: Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado...”. (Subrayado fuera de texto)

Ahora bien, en atención a las manifestaciones de la parte actora, no se encuentra demostrado que la demandada haya incumplido con su obligación legal en la garantía del bien, en primer lugar, porque de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 del Decreto 735 de 2013 el accionante no cumplió con su deber legal de poner el bien a disposición de la sociedad demandada a efectos de informar el daño del productos a efectos de que se diera cumplimiento a la efectividad de la garantía y en segundo lugar, porque es evidente para este Despacho, que la inconformidad del accionante obedece a padecimientos de dolores y sentir mal en el colchón, circunstancias que además de no ser atribuible a la sociedad demandada, no es un defecto de calidad e idoneidad, pues como lo confesó el accionante en su escrito de demanda, tuvo la oportunidad de mirar, probar e informarse respecto de las características del bien.

Por tal motivo, mediante la acción de protección al consumidor no podría este Despacho ordenar la devolución del dinero como lo pretende el accionante, pues se estaría pasando por alto las indicaciones señaladas en el Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y de este modo, imponiéndole cargas excesivas al demandado, más aun cuando no se encuentra probado el incumplimiento en las prestaciones a su cargo.

De lo que viene de verse, no cabe más que concluir que la demandada no ha incumplido las obligaciones que le impone el Estatuto del Consumidor, por lo que será procedente despachar negativamente las pretensiones de la parte activa, procediendo con el archivo de las presentes diligencias.

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,

⁷ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

RESUELVE

PRIMERO: Negar las pretensiones incoadas en la demanda, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la decisión.

SEGUNDO: Archivar las presentes diligencias.

TERCERO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas

NOTIFÍQUESE,



Firmado digitalmente
por: SANDRA VANNESA
ALCANTARA LOPEZ
Fecha: 2023.02.13
15:58:13 COT
Razón: Delegatura
Asuntos Jurisdiccionales
Ubicación: Bogotá,
Colombia

SANDRA VANNESA ALCÁNTARA LÓPEZ ⁸

 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. <u>024</u>
De fecha: <u>14/02/2023</u>
 FIRMA AUTORIZADA

⁸ 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 párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.