



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

Bogotá D.C., 27/02/2023

Sentencia número 1395

**Acción de Protección al Consumidor
Radicado No. 21-452092
Demandante: MARCO FIDEL MILLÁN ÁNGEL
Demandado: ARCILLAS EL CONSTRUCTOR 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 15 de febrero de 2021, la parte actora adquirió 2000 tejas en S, por valor de \$5.500.000.
- 1.2. Que las tejas llegaron en mal estado (rotas), por lo que el demandante notificó a la accionada la situación presentada con el producto.
- 1.3. Señala el accionante que el 25 de junio de 2021, el proveedor recogió las tejas en mal estado e informó que procederían con la devolución del dinero.
- 1.4. Que elevó reclamación directa por escrito el día 29 de julio de 2021, sin obtener respuesta.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que, a título de efectividad de la garantía, se devuelva el dinero por la adquisición del bien.

3. Trámite de la acción

El día 26 de noviembre de 2021 mediante Auto No. 143848, 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 registrada en el Certificado de Existencia y Representación Legal (RUES), al correo electrónico arcillaselconstructor@gmail.com, del 29 de noviembre de 2021, tal como se evidencia en los consecutivos No. 21-452092- 00003 y 00004 del expediente, 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 pruebas los documentos obrantes bajo consecutivos No. 21-452092- -00000, 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.

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 párrafo 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.

I. 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.*

*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

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.”

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.

Siguiendo lo expuesto, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio comprende también su entrega o la realización oportuna del servicio para el cual se contrató. Es decir, la garantía consiste en la posibilidad real de disfrutar de un bien o un servicio, y satisfacer las necesidades que se tenían cuando éste se adquirió. En consecuencia, la garantía inicia desde el momento mismo en que se realiza el contrato, y radica en la posibilidad de poder obligar al vendedor o al prestador del servicio a que entregue el bien o que realice el trabajo para el cual fue contratado. Así, se estaría acorde con la definición de idoneidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

“...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...”

En consecuencia, es importante recalcar, que la efectividad de la garantía no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también al 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.

1. Presupuestos de la obligación de garantía del servicio

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 de ideas, a continuación, se verificarán los presupuestos antes mencionados para el caso objeto del presente proceso.

2. La garantía en el caso concreto

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 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

- Relación de consumo

En el asunto objeto de estudio, la relación de consumo se encuentra debidamente acreditada mediante las pruebas que fueron aportadas con la demanda, bajo consecutivo 21-452092- -00000, del expediente, en virtud de los cuales se acredita que la parte actora adquirió 2000 tejas en S, por valor de \$5.500.000.

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.

Al respecto debe tenerse en cuenta la definición de proveedor “*Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro*”. (Art. 5(11) LEY 1480 DE 2011).

Frente a la reclamación se encuentra acreditada toda vez que el día 29 de julio de 2021, el demandante elevó la reclamación de manera escrita, según los hechos de la demanda.

- 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 este punto es importante señalar 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 y servicios que ofrecen a los consumidores sean de calidad e idoneidad, y que los mismos resulten seguros para el usuario, salvo, circunstancias eximentes de responsabilidad. 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.

En el presente caso se encuentra demostrado que la accionada incumplió con la garantía del bien objeto de litigio, sin que al momento de presentación de la demanda y con ocasión de la reclamación de la garantía, la demandada se hubiere allanado a cumplir la misma, en los términos descritos en el numeral 1 del artículo 11 del Estatuto de Protección al Consumidor.

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 2011.⁵

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que la accionada no controversió los hechos de la demanda ni se opuso a las pretensiones, pues el término de traslado de la demanda venció en silencio. Por tal motivo, 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: a) Que el 15 de febrero de 2021, la parte actora adquirió 2000 tejas en S, por valor de \$5.500.000; b) que las tejas llegaron en mal estado (rotas), por lo que el demandante notificó a la accionada la situación presentada con el producto; c) que el 25 de junio de 2021, el proveedor recogió las tejas en mal estado e informó que procederían con la devolución

⁵“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.”

del dinero; y d) que elevó reclamación directa por escrito el día 29 de julio de 2021, sin obtener respuesta.

Igualmente, el literal f) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 señala que se tendrá como indicio grave en contra de la demandada la ausencia de respuesta por parte del proveedor o productor a la reclamación previa efectuada por el consumidor.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado 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, más si se tiene en cuenta que la parte que alegue una causal de exoneración de responsabilidad deberá demostrar el nexo causal tal como lo establece el parágrafo del artículo 16 del Estatuto de Protección al Consumidor, hecho que en el caso bajo estudio no quedó demostrado por parte de la accionada, por lo que 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 del dinero pagado por las 2000 tejas en S, esto es, la suma de \$5.500.000, debidamente indexado, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 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 ARCILLAS EL CONSTRUCTOR S.A.S., identificada con NIT. 900634225, vulneró los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad ARCILLAS EL CONSTRUCTOR S.A.S., identificada con NIT. 900634225, que a título de efectividad de la garantía, a favor de MARCO FIDEL MILLÁN ÁNGEL, identificado con cédula de ciudadanía No. 3184546, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, proceda con la devolución de CINCO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS (\$5.500.000), correspondiente al valor pagado por 2000 tejas en S, objeto de litigio.

Las sumas referidas deberán 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.

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: Sin condena en costas en tanto que no aparecen causadas.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

RICARDO ARIAS FLÓREZ⁶

 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>034</u>
De fecha: <u>28/02/2023</u>
 FIRMA AUTORIZADA

⁶Profesional Universitario adscrito 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.