



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 9/03/2023

Sentencia número 1905

Acción de Protección al Consumidor Nro. 2022-56849

Demandante: CAROL FELIPE BURITICA y YESENIA OROZCO LÓPEZ

Demandado: RUBÉN DARÍO CÉSPEDES HERNÁNDEZ

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. Que la parte actora adquirió unas persianas verticales, por la suma de \$2.900.000.
- 1.2. Que de acuerdo a lo manifestado por los actores, las persianas objeto de Litis, presentaron defectos de calidad tales como: "*fallas en la estructura y deterioro*".
- 1.3. Que con ocasión a lo anterior, la parte actora el 6 de julio de 2021, elevó reclamación directa ante la accionada solicitando la efectividad de la garantía.
- 1.4. Que ante la referida reclamación, el extremo demandado no contestó.

2. Pretensiones:

El extremo activo solicita que a título de efectividad de la garantía, se ordene a la demandada el cambio del bien por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido.

Como pretensión subsidiaria solicita la devolución del dinero cancelado por el bien objeto de reclamo.

3. Trámite de la acción:

El día 23 de febrero de 2022, mediante Auto Nro. 21435, 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 judicial registrada en el Certificado de Existencia y Representación Legal RUES, esto es al correo (decoracionesjaky@hotmail.com) mediante los consecutivos Nro. 22-56849-3 y 22-56849-4, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo pasivo contestó en oportunidad la demanda, bajo consecutivo 22-56849-00005, a través del cual, reconoció la relación de consumo con los actores, sin embargo, expresó su oposición a las pretensiones de la demanda.

Finalmente excepcionó: *termino para la garantía legal, exoneración de responsabilidad de la garantía y calidad del producto.*

4. Del traslado de las excepciones

Las excepciones planteadas por la sociedad demandada, fueron fijadas a través de la Fijación en Lista No. 254 del 28 de marzo de 2022.

5. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo consecutivo Nro. 22-56849-0 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 aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo consecutivo Nro. 22-56849-00005 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.

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.”. (Negritas 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.

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.”

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.

2. La garantía en el caso concreto

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto conforme las manifestaciones efectuadas por las partes en contienda a través de sus escritos de demanda y contestación, en virtud de los cuales se acredita que los actores el 28 de junio de 2019 adquirieron tres (3) cortinas verticales, por la suma de \$2.900.000, mediante la orden de pedido No. 0352.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quienes son los compradores del bien objeto de reclamo judicial.

- 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...”.

Precisado lo anterior, en el presente caso se encuentra demostrado que las cortinas objeto de Litis, presentaron defectos de calidad tales como: “fallas en la estructura y deterioro”, circunstancia ante la cual solicitaron la efectividad de la garantía, sin recibir solución alguna.

Ahora bien, el extremo demandado manifestó su oposición a las pretensiones de los demandantes, argumentando que el día que los accionantes adquirieron las cortinas les fue informado el término de garantía del producto, el cual era de tres meses contados a partir de la fecha de entrega y, que para la fecha que los consumidores reclamaron la efectividad de la garantía ya se encontraba vencido el referido término.

- **Del término de la garantía**

El artículo 8° del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) dispone:

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴ Numeral 3 Artículo 5 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..."

De este modo, queda claro que el término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o por la autoridad competente y a falta de éste, será el anunciado por el productor o proveedor. Así mismo que su conteo inicia con la entrega del producto.

Y es que siendo la garantía una obligación de carácter temporal, esto es, que no es indefinida en el tiempo, corresponderá a la autoridad jurisdiccional verificar que para el caso concreto, la efectividad de la garantía se haya requerido durante su vigencia, pues la consecuencia de no haber agotado el requisito sujetándose a las condiciones de temporalidad previstas para el negocio en cuestión, derivará inevitablemente en la inexistencia de obligaciones en cabeza del productor o proveedor respecto de los defectos de calidad alegados.

De manera que, se tiene por acreditado en el plenario, que las cortinas objeto de Litis, se adquirieron el día 28 de junio del año 2019 y fueron recibidas materialmente el 6 de julio del año 2019, la reclamación data del día 6 de julio del año 2020 (consecutivo 22-56849-0 página 3), documental que al no ser controvertida por la pasiva se dispone autentico, como lo dispone el Art 244 del C.G. del P.

Por otra parte, queda en evidencia al verificar la factura de venta (consecutivo 22-56849-5 página 7), que no se informó por parte del extremo pasivo el término de la garantía legal, por lo que se tendrá lo indicado en la norma en cita *"De no indicarse el término de garantía, el término será de un año para productos nuevos"*. Así las cosas, siendo entregado el producto el 6 de julio del año 2019, el término de la garantía legal fenecía el día 6 de julio del año 2020.

Puesta de esta forma las cosas, los consumidores reclamaron dentro del término de la garantía legal, por consiguiente, la excepción denominada, *término para la garantía legal* no está llamada a prosperar.

- **De lo dispuesto en la garantía**

Así las cosas, se analizará lo referente a la garantía del bien a efectos de las pretensiones avocadas por los actores.

Sobre la efectividad de la garantía solicitada por los consumidores, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

Lo primero que se debe demostrar es que la accionante informó sobre el daño y lo puso a disposición de la demandada, como lo dispone del decreto 1074 del año 2015.

Artículo. 2.2.2.32.2.1 Solicitud de la efectividad de la garantía legal. Para solicitar la efectividad de la garantía legal, el consumidor estará obligado a informar el daño que tiene el producto, ponerlo a disposición del expendedor en el mismo sitio en el que le fue entregado al adquirirlo o en los puntos de atención dispuestos para el efecto, a elección del consumidor, y a indicar la fecha de la compra o de la celebración del contrato correspondiente.

Lo anterior se encuentra acreditado en el plenario con el correo electrónico de fecha 6 de julio del año 2020 (consecutivo 22-56849-0 página 3), a través del cual, los actores solicitaron la garantía de las cortinas.

Por otra parte, y puesto a disposición del bien, la demandada debe acreditar la forma de hacer efectiva o negada la garantía solicitada.

Artículo. 2.2.2.32.2.2. Decisión del productor o expendedor. De conformidad con lo dispuesto en el literal C. del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, cuando se niegue o se haga efectiva una garantía legal, el productor o expendedor, según corresponda, debe expresar por escrito y de manera sustentada las razones para aceptarla, hacerla efectiva de forma a la solicitada o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión. El escrito y las pruebas deben ser entregados consumidor al momento informarle la decisión correspondiente.

Al respecto, la demandada no aportó ningún elemento de prueba frente a la negación de la garantía solicitada por los consumidores, de manera que, dentro de los requisitos para negar la garantía y de conformidad con la norma ídem, se deben probar dos requisitos: i) la entrega del escrito donde se niega o se acepta la garantía y ii) las pruebas que justifican la decisión.

Respecto del segundo punto, se tiene que habiéndose informado y puesto a disposición el producto para reparación (correo electrónico del 6 de julio de 2020), acertado resulta concluir que no basta con la negativa de garantía expresada por parte del mismo, si frente a la misma no se plantea, como es debido, un análisis técnico juicioso y detallado que dé cuenta de la inexistencia de la falla o de la ocurrencia de una causal que exonere su responsabilidad y que en consecuencia lo libere de su obligación de cumplir con la garantía, en los términos del artículo 16 del Estatuto de Protección al Consumidor.

Seguidamente, si bien la demandada planteó en su contestación la exoneración de responsabilidad de la garantía por uso indebido del bien y calidad del producto, no relacionaron los procedimientos e intervenciones técnicas realizadas para arribar a tales conclusiones, así como tampoco obran especificaciones de las calidades del personal que realizó el análisis del bien, pues de hecho, no existe un informe debidamente suscrito por personal idóneo, por lo que se desconoce las calidades del personal que realizó el diagnóstico, en consecuencia, debe concluirse que no basta con emitir un concepto para negar la garantía, si este no soporta de manera adecuada desde el punto de vista técnico, la inexistencia de la falla o la existencia del nexo de causalidad entre el daño del producto y la causal alegada para negar la garantía. Ante la inexistencia de tales circunstancias, resulta incuestionable el incumplimiento del accionado frente a sus deberes de cara a la garantía del bien objeto de Litis.

- **De los aspectos incluidos en la garantía legal**

Al respecto la ley 1480 de 2011, sobre el particular advierte lo siguiente: Art. 11 numeral 1°: *Como regla general, 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.*

De manera que, la norma es clara en indicar que, la regla general es la reparación del producto, debe tenerse en cuenta que el numeral segundo (2) de la misma norma prevé que para el cambio del producto solicitada por la consumidora debe acreditarse que exista reiteración de la falla.

Para el caso en concreto, solo se acreditó un ingreso a servicio técnico y la falla del bien ante la respuesta al hecho tres de la demanda.

Ahora bien, vale la pena señalar que en uso de lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, al adoptar la decisión definitiva, la Superintendencia de Industria y Comercio resolverá sobre las pretensiones de la forma que considere más justa para las partes según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar **infra, extra y ultrapetita**; por lo que, en el caso objeto de estudio, se analizará las obligaciones generales del extremo pasivo contempladas en el Estatuto de Protección al Consumidor y a la satisfacción del usuario.

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, **repare** de manera gratuita las cortinas verticales, objeto de Litis, de tal forma que queden en óptimas condiciones de uso y funcionamiento, de conformidad con lo establecido en el numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

Para el cumplimiento de la orden los demandantes deberán poner a disposición del demandado el bien objeto de controversia judicial en las instalaciones de aquel o permitir el ingreso del personal dispuesto para tal fin.

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 **RUBEN DARIO CESPEDES HERNANDEZ**, identificado con cédula de ciudadanía No. **11.410.258**, vulneró los derechos de los consumidores, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a **RUBEN DARIO CESPEDES HERNANDEZ**, identificado con cédula de ciudadanía No. **11.410.258**, que a favor de **CAROL FELIPE BURITICA y YESENIA OROZCO LÓPEZ**, identificados con cédula No. 1.040.037.196 y No. 1.040.040.842, respectivamente, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, **repare** de manera gratuita las cortinas verticales, objeto de Litis, de tal forma que queden en óptimas condiciones de uso y funcionamiento, como se indicó en la parte motiva.

PARÁGRAFO: Para el cumplimiento de la orden los demandantes deberán poner a disposición del demandado el bien objeto de controversia judicial en las instalaciones de aquel o permitir el ingreso del personal dispuesto para tal fin.

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, por no aparecer causadas

NOTIFÍQUESE

FRM_SUPER

MARGARITA ROSA SANDOVAL GÓMEZ⁵

 **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. 042

De fecha: 10/03/2023

Graciela Rojas V.

FIRMA AUTORIZADA

⁵ Profesional universitaria adscrita al Grupo de Trabajo de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto

Asuntos jurisdiccionales mediante Resolución 14371 de 29