



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

Bogotá D.C., 17/05/2023

Sentencia número 4384

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 21-386220

Demandante: LIGIA CONSUELO TORRES TORRES

Demandado: ORLANDO ENRIQUE MORENO PEREZ

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

Manifestó la demandante que:

“1. La demandada ofreció cotizo una puerta de seguridad para un apto en la vega, se le consignaron \$1.500.000 y nunca la hizo ni devolvió la plata como lo había indicado en chat por whatsapp

2. El contenido de lo ofrecido se refería a: se le dieron las medidas de la puerta y paso cotización pero luego dijo que la puerta valía más de \$3.000.000 paso a \$3.600.000

3. Sin embargo, no corresponde a la realidad: expreso que tenía mucho trabajo y no dio fecha de entrega a pesar de haber tomados las medidas de la puerta externamente y haber pasado cotización

4. se molestó porque le pedí fecha de entrega de la puerta y me escribió comentarios amenazantes, ofreció devolver la plata y así lo acepté al siguiente día pero luego no lo hizo, yo le tengo miedo y así se lo manifesté por los comentarios que me hizo, él ya me había hecho una puerta en el año 2011, por eso le pedí que me hiciera la de la vega cundinamarca, dijo que él tenía familia allí y se le facilitaba hacerla, que inclusive tenían una ferretería en el centro de la vega (...).”

2. Pretensiones

Con ocasión del anterior marco fáctico, la demandante pretende:

“(…) que el sr. Orlando Moreno me devuelva el anticipo que le transferí al Bancolombia en julio 16 de 2021, él no hizo la puerta de seguridad que me cotizó y dijo que tenía mucho trabajo y ofreció devolverlo porque no me dio una fecha de entrega, y ya no quiero puerta de seguridad ni nada de lo que él fabrica o elabora.

(…) cuantía de las pretensiones: la suma de UN MILLON QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE.Á (\$1.500.000), valor correspondiente al anticipo que le di -Á ver copia de la transferencia”.

3. Trámite de la acción

(i) El día 14 de octubre de 2021, mediante Auto No. 125313, este Despacho inadmitió la demanda de la referencia. Posteriormente, subsanada en debida forma, mediante auto No. 130512 del 26 de octubre de 2021, se admitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por la parte demandante, en ejercicio de las facultades Jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011.

(ii) La anterior providencia que fue notificada debidamente al demandado, a la dirección electrónica para notificaciones aportada en la demanda, esto es, al correo: orlandoemoreno@gmail.com (consecutivos 0, 4 y 5 del expediente), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

(iii) El accionada no contestó la demanda.

(iv) Mediante Auto No. 121683 proferido el 11 de octubre de 2022, se prorrogó el término para resolver la instancia.

4. Pruebas aportadas por las partes.

4.1. Pruebas allegadas por la parte demandante:

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos allegados en los consecutivos 0 y 2 del expediente.

A estos documentos se les concedió el valor probatorio establecido en los artículos 244, 245 y 246 del Código General del Proceso.

4.2. Pruebas allegadas por la parte demandada:

La parte demandada, no aportó ni solicitó pruebas.

II. CONSIDERACIONES

Los denominados presupuestos procesales que acuñó Von Bülow en 1.868 dentro de su *Teoría de la Relación Jurídica*¹, y refinó para Colombia la Corte Suprema de Justicia desde 1.936 a 1.968², se encuentran cabalmente reunidos. Asimismo, tras la revisión del discurrir procesal, por ésta Judicatura, no se encuentra configurada causa de nulidad procedimental que obligue retrotraer lo actuado o, conforme al deber oficioso de legalidad, rehacer una actuación o acto procesal ya surtido, habilitándose la presente decisión.

Ahora bien, teniendo en cuenta que el párrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso prevé la posibilidad de proferir sentencia escrita en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, 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; así procederá el Despacho.

¹ Von Bülow, O. (1868). *La Teoría de las Excepciones Procesales y los Presupuestos Procesales*, EJE, trad. M. Rosas, B. Aires, pp. 4 y ss. Disponible en <http://forodelderecho.blogcindario.com/2011/05/01622-la-teoria-de-las-excepciones-y-lospresupuestos-procesales-oskar-von-bulow.html>

² CSJ, SC del 15 de julio de 2.008, exp. 2002-00196-01.

1. La acción de protección al consumidor.

Para el efecto, se trae a colación la naturaleza tuitiva de la **acción de protección al consumidor**, en cuyo marco el legislador confió a la autoridad jurisdiccional de consumo la salvaguarda de los derechos del consumidor, en tanto, además de reconocer una asimetría en los negocios jurídicos de consumo³, también previó como función estatal⁴ en cabeza de los jueces, de resolver “(...) 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*⁵, *extra*⁶ y *ultrapetita*⁷ (...)”⁸.

Significa lo anterior que, en materia de consumo se avista una ruptura al principio de congruencia (*ne eat iudex ultra petita partium*) en su forma objetiva⁹, lo que equivale a dejar establecido que, a más de lo pretendido, será lo probado el sustento de la decisión judicial. Ello, es así, entre otras razones, porque el estatuto del consumidor “(...) tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos (...)”¹⁰ y, por lo mismo, sus disposiciones “(...) son de orden público. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley (...)” e, incluso, han de interpretarse en la forma más favorable al consumidor – *pro consumatore* –¹¹.

2. La garantía.

En dicho marco, y devenido de los deberes secundarios de conducta en materia pre contractual, de ejecución contractual y de las obligaciones post-contractuales que imponen la buena fe¹² en la teoría general del negocio jurídico vigente, se estableció en el ordenamiento normativo patrio que las relaciones intersubjetivas superaban los pactos de las partes para alcanzar todo lo que corresponda a la naturaleza de los mismos, según la ley, la costumbre, la equidad natural¹³ e incluso, aquello que por ley pertenecen a ella¹⁴, pues, no en vano, en todo contrato se entenderán incorporadas las leyes vigentes al tiempo de su celebración¹⁵.

De allí que, mucho antes de promulgarse la Ley 1480 de 2011, o su antecesor, el Decreto Ley 3466 de 1982, ya existirá la obligación de prodigar garantía en el marco de los convenios y, en general, de los negocios jurídicos, que, tenían incluida esa prerrogativa para el consumidor.

³ Ver al efecto los artículos 1 a 4 de la L. 1480 de 2011 y CSJ. Sala de Casación Civil. Sentencia del 30 de abril de 2009. M.P. Pedro O. Munar C.

⁴ Artículos 2, 228 y 230 de la Constitución Política de Colombia de 1991.

⁵ Es llamada también incongruencia *infra petita* y se da cuando el juez en su decisión final no emitió pronunciamiento sobre alguna de las pretensiones propuestas por las partes o sobre un punto controvertido. Es una omisión que pone en evidencia la falta de identidad entre lo resuelto y lo pedido por las partes.

⁶ Este tipo de incongruencia se presenta en un proceso cuando el Juez, al emitir pronunciamiento, lo hace sobre un pedido o pretensión no propuesta por las partes, es decir decide sobre algo que no fue discutido en el proceso por estas, y en consecuencia se aparta del *thema decidendum*.

⁷ Esta incongruencia resulta cuando el juez otorga más de lo que realmente pidieron las partes, mediando un criterio cuantitativo, basado en el quantum o monto del petitorio. Así, si el demandante pide que el demandado le pague una suma, entonces el Juez no debe tomar una decisión donde se le reconozca un pago mayor al demandante que el solicitado.

⁸ Num. 9, art. 58, L. 1480 de 2011.

⁹ DIAZ CUFÍÑO, Rodrigo Alejandro. El principio de congruencia en los fallos de solución de controversias contractuales en las relaciones de consumo. Universidad Nacional, 2015.

¹⁰ Artículo 1, L. 1480.

¹¹ Artículo 4, ib.

¹² Solarte, A. P. (2004). LA BUENA FE CONTRACTUAL Y LOS DEBERES SECUNDARIOS DE CONDUCTA. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10554/32172>.

¹³ Código de Comercio, art. 871.

¹⁴ Código Civil, art. 1603.

¹⁵ Ley 153 de 1887, art. 38.

Bajo tal egida, para éste caso, conviene adentrarse en lo dispuesto en los artículos 5, 7, 8, 10, 11 y 18 de la Ley 1480 de 2011, en virtud de la obligación de garantía¹⁶, según los cuales, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos¹⁷ 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.

Por 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, la devolución total o parcial del precio pagado o el cambio del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas¹⁸.

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.

Sin perjuicio de lo anterior, la obligación de garantía, para lo que nos ocupa, y en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor¹⁹ 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.

3. Relación de consumo.

Toda decisión judicial debe fundarse en las pruebas regular y oportunamente allegadas al proceso, cuales, deberán ser apreciadas en conjunto, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, sin perjuicio de las solemnidades prescritas en la ley sustancial para la existencia o validez de ciertos actos (arts. 164 y 176, CG del P).

Sin duda, a la judicatura corresponde ahondar en el derecho sustancial sobre los aportes probatorios de las partes, amén de despuntar de estos el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen (art. 167, ib).

La ley ha definido al consumidor 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. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario”*²⁰ y como proveedor *“Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro”*²¹, entendiéndose como producto todo bien o servicio.

Para la existencia de la relación de consumo es inescindible que el consumidor adquiera, utilice o disfrute un producto de un productor y/o de un proveedor; de ahí que aquel pueda exigirles a estos el cumplimiento de los deberes que el comercio les impone tales como la efectividad de la garantía; el cumplimiento al derecho de retracto o desistimiento (para

¹⁶El 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.”

¹⁷ El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como “Producto: Todo bien o servicio.”

¹⁸ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

¹⁹Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

²⁰Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

²¹Numeral 11 del artículo 5 de la ley 1480 de 2011.

ciertas relaciones específicas); el suministro de información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible precisa e idónea; el mantenimiento de las condiciones de la publicidad y el respeto en los pactos contractuales.

De tal suerte que, si un comerciante, sociedad o empresa no ha suministrado, con o sin ánimo de lucro, un bien o servicio a una persona, entonces aquellos no hacen parte de la relación de consumo y las acciones derivadas de la protección al consumidor no podrán ejercerse con éxito, deviniendo el asunto en un litigio inexistente entre partes que nunca han entablado una relación jurídico sustancial de la cual se puedan exigir el cumplimiento de obligaciones.

En consonancia de lo anterior, corresponde al consumidor hacer un ejercicio de dirigir sus pretensiones a los proveedores y/o productores del bien o servicio adquirido o disfrutado; por cuanto es una carga procesal impuesta al demandante, ya que es él quien conoce los hechos que circunscriben el litigio originado en la relación de consumo.

Para el Despacho, la relación de consumo se acreditó entre la demandante y el demandando, de conformidad con las siguientes documentales aportadas:

ORLANDO E. MORENO

TECNISEGURIDAD & DECORACIÓN






Puertas de seguridad, Blindadas, Antipánico – cerrajería - cajas fuertes – cerraduras – alarmas- controles de acceso – blindaje arquitectónico – ventanas blindadas – circuito cerrado de T. V. – seguridad electrónica – rejas de seguridad.

Panel japonés - Sherr Elegance - Romanas Persianas - Blackout motorización – cornisas - papel de colgadura - Domótica

Régimen Simplificado
Nit. 79.478.562-5

Señora (es) LIGIA / LA VEGA - CUNDINAMARCA	Cotización No 0002
---	---------------------------

Agradecemos su cordial solicitud y nos complace presentar a su consideración la presente oferta, de acuerdo con la información suministrada por usted y conforme a nuestros términos y condiciones de venta. Esperamos que esta propuesta cumpla con sus requerimientos. Cualquier información adicional, con gusto será suministrada.

Tiempo de entrega:	20 – 25 días hábiles (sujeto a verificación)
Tiempo de instalación y acabados	2 días
Validez de la oferta:	45 días
Forma de pago:	60 % de anticipo y 40 % contra entrega
Transporte:	A cargo de ORLANDO E. MORENO
Para consignación y / o transferencia	A nombre de ORLANDO E. MORENO
Cuenta de ahorros	Bancolombia # 46700032442
Cuenta de ahorros	Davienda # 488409573547

(...)

Atentamente,

ORLANDO E. MORENO

 **310 283 54 20**
Cubrimiento Nacional

 **(1) 750 79 05**

 Planta de fabricación: Calle 68 # 68 B 18

 **orlandoemoreno@gmail.com / tecnidecorseguridad@gmail.com**

(página 2 del consecutivo 0)

¡Transferencia exitosa!

Comprobante No. 0000083600
16 Jul 2021 - 10:05 a.m.

Producto origen ∨

Cuenta de Ahorro
Aho
335-000008-82

Producto destino

Ahorros
467-000324-42

Valor enviado
\$ 1.500.000,00

(página 2 del consecutivo 2)

Las anteriores circunstancias dan cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte actora, quien es la adquirente de “*la puerta de seguridad*”, objeto de reclamo judicial, y, también son la amalgama probatoria para acentuar como establecida la legitimación material en la causa por pasiva del demandado ORLANDO MORENO, quien es el proveedor del producto.

4. Del caso concreto.

Conforme a las previsiones del artículo 97 del CG del P, según el cual:

“(…) La falta de contestación de la demanda o de pronunciamiento expreso sobre los hechos y pretensiones de ella, o las afirmaciones o negaciones contrarias a la realidad, harán presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión contenidos en la demanda, salvo que la ley le atribuya otro efecto.

La falta del juramento estimatorio impedirá que sea considerada la respectiva reclamación del demandado, salvo que concrete la estimación juramentada dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación del requerimiento que para tal efecto le haga el juez (…)”

Por lo cual, el silencio del demandado conlleva las antedichas consecuencias y, por ende, la acreditación presunta de los hechos narrados por la demandante. No obstante, cada uno de los hechos indicados en la demanda, y reseñados a propósito en los antecedentes de ésta decisión, de forma textual, cuentan con corroboración probatoria a partir de los documentos que aportó la demandante con su demanda.

En tal sentido, debe recordarse que:

“(…) Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones:

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.
(...)

3. ***En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado (...)*** art. 11, L. 1480/11) - se resaltó -.

Sobre tal particular, el Decreto 1074 de 2015, establece:

“ARTÍCULO 2.2.2.32.4.1. Garantía legal en los casos de prestación de servicios. En los casos de prestación de servicios, el proveedor del servicio deberá dejar constancia escrita de la elección del consumidor sobre la forma de hacer efectiva la garantía legal, la cuál puede ser la repetición del servicio o la devolución del dinero. La Superintendencia de Industria y Comercio establecerá los requisitos de la constancia escrita prevista en este artículo.

Cuando se opte por la repetición del servicio, el proveedor asumirá el costo de todos los materiales o insumos que le hubieren sido suministrados inicialmente por el consumidor y no podrá cobrarle suma alguna por ellos ni por los demás materiales o insumos que sin haber sido suministrados por el consumidor se hubieren requerido para la prestación del servicio.

Cuando se opte por la devolución del dinero, esta incluirá el monto de todos los materiales o insumos que hubieran sido suministrados por el consumidor para la prestación del servicio.
(...)”

Por tanto, es dable acoger la pretensión de la demandante relacionada con la devolución del anticipo que le pagó al demandado, incluso, debidamente indexada, al fin de cuentas, la naturaleza de la indexación no es resarcitoria ni hace parte del objeto de la pretensión, sino que es una simple variación de las condiciones externas del perjuicio, debido a la depreciación que sufre el dinero en el tiempo por la incidencia de ciertos factores de la economía; por lo que el juez está facultado para decretarla aún de oficio, pues lo contrario supondría la aceptación de una situación inequitativa en contra del acreedor (CSJ, SC 18 de diciembre de 2012, exp. 05266-31-03-001-2004-00172-01).

Y es que, el fundamento de la corrección monetaria no puede ubicarse en la urgencia de reparar un daño emergente, sino en obediencia, insístese, a principios más elevados como el de la inequidad, el de la plenitud del pago o el de la preservación de la reciprocidad en los contratos bilaterales²².

En tal sentido, la indexación no requiere ser una pretensión adicional, opera *ope legis*, cuando los valores reconocidos, incluso en el allanamiento, han perdido su capacidad adquisitiva en una economía inflacionaria.

Por tanto, la indexación del dinero reconocido como adeudado por la demandada, conforme a la equidad natural, es decir, el criterio armonizador entre la disposición legal y su adecuación al *juicio*, es procedente, en tanto, “(...) resulta ser un elemento extrajurídico, pero reconocido por el derecho positivo, en el cual se debe materializar la justicia, es decir que la equidad, en esta dimensión, busca armonizar implícitamente al legislador con el juez, a través de la concepción de justicia de este último, atemperando el rigor de la norma con la realidad o llenando los vacíos dejados por el legislador, buscando tener fallos en derecho justos, razonables y proporcionados (...)”²³.

²² Corte Suprema, Sala Civil. Sentencia de 14 de febrero de 2005. Exp.: 7095.

²³ ROJAS, Arias. Juan C. Delimitación del concepto de equidad en la Constitución Política de 1991. Análisis de fundamentación jurisprudencial y de análisis económico del derecho, en Revista Contexto, n.º 47, pp. 11-39. DOI : <https://doi.org/10.18601/01236458.n47.03>

En mérito de lo expuesto, 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, el demandado **ORLANDO ENRIQUE MORENO PEREZ** identificado con cédula de ciudadanía No. 79.487.562, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR al demandado **ORLANDO ENRIQUE MORENO PEREZ**, que, a favor de la demandante **LIGIA CONSUELO TORRES TORRES** identificada con cédula de ciudadanía No. 20.421.656, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación de la presente decisión, reembolse la suma de *un millón quinientos mil pesos* (\$1.500.000 m/cte), debidamente indexados desde el 23 de agosto de 2021 y hasta cuando se materialice la entrega efectiva de los recursos.

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:

$$V_p = \frac{V_h \times (\text{I.P.C. actual})}{(\text{I.P.C. inicial})}$$

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 improrrogable término de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en esta Sentencia, informe al Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la orden emitida. Lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite incidental de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, so pena de ordenar el archivo inmediato de esta actuación. En todo caso, tenga en cuenta que, transcurrido el término aquí previsto, el demandante tendrá la posibilidad de acudir a la jurisdicción ordinaria, especialidad civil, para ejecutar la orden contenida en esta sentencia, de conformidad con las reglas del proceso ejecutivo.

CUARTO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

JENNY CAROLINA USCÁTEGUI ÁLVAREZ²⁴

²⁴ Profesional universitario adscrito al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado 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 1° del artículo 24 del Código General del Proceso.



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.

087

No. _____

18/05/2023

De fecha: _____

Graciela Rojas V.

FIRMA AUTORIZADA