



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

Bogotá D.C., 23/05/2023

Sentencia número 4583

ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR No. 22-12036.
DEMANDANTE: CRISTIAN DAVID TULA MORENO.
DEMANDADO: MONICA NATHALIA BARRIOS CAICEDO.

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

- 1.1. Manifiesta el demandante que en fecha 1º de octubre del 2021, adquirió los servicios ofrecidos por la compañía accionada de fabricación de un par de zapatos o "*botas Chelsea negra puntuda, cremallera lateral, talla 40/41*", calzado que debía tener características específicas conforme a un modelo fotográfico suministrado, consistente en las siguientes: material de cuero, suela exacta, punta del botín elevada, elásticos exactos con la forma planteada en la fotografía modelo suministrada y altura de tacón de 2 cms, pactándose como valor total del servicio contratado la suma de \$437.000, abonando en la fecha de contratación la suma de \$237.000, y que el saldo restante sería cancelado una vez entregado el producto a conformidad.
- 1.2. Afirma el accionante que la pasiva se comprometió y le informó que el producto final sería una réplica 100% exacta al modelo solicitado y suministrado en la fotografía, pactándose como tiempo de entrega del trabajo a más tardar dentro de los 15 días calendario siguientes a la fecha de pago del abono.
- 1.3. Sin embargo, alega el libelista que la accionada no sólo incumplió con el plazo de entrega, sino que también, al verificar el producto final a entregarse por fuera del término, constante que éste no era 100% igual al modelo solicitado, con lo cual se rehusó a recibir el calzado respectivo.
- 1.4. Añade que pese a un par de intentos de modificación del calzado fabricado, éste no quedar 100% igual al modelo fotográfico suministrado, y que por lo anterior, decidió en fecha 13 de diciembre del 2021 elevar reclamación directa por medio de mensaje de datos vía WhatsApp ante la demandada, solicitando el reembolso del dinero abonado por considerar que había incumplido con el servicio contratado y la información suministrada, en cuanto al compromiso de elaborar una réplica 100% exacta respecto del modelo fotográfico enviado. No obstante, señala que su reclamación fue contestada de manera desfavorable, y que no fue posible llegar a ningún acuerdo con la accionada.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido, la parte activa solicita con la presente acción de protección al consumidor que, a título de efectividad de la garantía legal y ante el incumplimiento de la información brindada, se ordene a la demandada que realice la devolución en su favor de la suma de **DOSCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL PESOS M/C (\$237.000)** por concepto del presunto incumplimiento del contrato de prestación de servicios de fabricación de calzado celebrado y originario de la presente litis.

3. Trámite de la acción

El día 19 de enero del 2022 y mediante Auto No. 4277, 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 al correo electrónico registrado en el RUES para efectos judiciales, esto es, al email moniu1989@hotmail.com (tal y como se demuestra en los consecutivos números del 1 al 4 del expediente), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro del término procesal oportuno, la parte accionada contestó la demanda mediante memorial identificado bajo consecutivos números 22-12036- -00005 y 22-12036- -00006 de fecha 3 de febrero del 2022, donde solicitó que se desestimara las pretensiones de la demanda por los siguientes motivos: si bien reconoció como cierta la relación de consumo con la parte contraria mediante la celebración por medios electrónicos de contrato de compraventa de calzado el día 1° de octubre de 2021, aceptando también que había recibido por parte del accionante el abono de la suma de \$237.000 para iniciar el trabajo de fabricación, aclaró que se le especificó al consumidor que se hace un diseño personalizado del calzado pero que nunca se comprometió u obligó a fabricar una réplica del modelo fotográfico suministrado por el actor.

Por otra parte, reconoció que es cierto que se le indicó al demandante que la fecha de entrega del producto sería 15 días calendario después de cancelado el abono; sin embargo, también manifestó que se le informó al consumidor que este tiempo podría variar por causas de fuerza mayor, como lo son aislamientos preventivos, COVID en los trabajadores y excusas médicas como fue en su caso por una intervención quirúrgica a la que fue sometida. Añadió que el día 5 de noviembre de 2021, el accionante se acercó a las instalaciones de su establecimiento de comercio, donde revisó el producto y manifestó su no conformidad por tallaje, y detalles del diseño a lo cual se le indicó que se le haría el cambio de talla, pero advirtiéndole que las botas se demorarán por el inicio de temporada alta, y se le rectificó el concepto y el producto que ella vende, los cuales son diseños personalizados, labores de adecuación al calzado fabricado frente a lo cual afirma que el accionante aceptó.

Señala que a posteriori, para el 1 de diciembre de 2021, se le informó al cliente que ya se encontraba con la talla que había solicitado; sin embargo, alegó que el demandante volvió a presentar su no conformidad inicial de no ser exacta a la foto o modelo fotográfico de calzado que él envió, afirma la pasiva que se le indicó nuevamente como en la conversación personal del 5 de noviembre que su empresa no elabora réplicas exactas si no diseños personalizados. En conclusión, terminó manifestando la accionada que pese a 3 intentos de adecuación del producto final, lo cual le ha generado un desgaste tanto de materiales como de personal para cubrir con los requerimientos del producto y del cliente, para un sobre costo total de \$581.000, no es posible acceder a una devolución de dinero cuando se cuentan con tres pares de calzados fabricados para el accionante, y máxime cuando alega que frente a este tipo de contratación de productos personalizados no es posible retractarse del negocio conforme a las reglas establecidas en el artículo 47 de la ley 1480 del 2011 o Estatuto del Consumidor, y que en ningún momento dice que no se comprometió u obligó frente al consumidor a fabricar una réplica 100% exacta frente al modelo de calzado solicitado.

Del escrito de contestación de la demanda, junto con las pruebas documentales allegadas, se corrió traslado a la parte accionante del proceso mediante fijación en lista No. 032 de fecha 23 de febrero del 2022 (véase consecutivo 7 del expediente digital), para que a más tardar el día 28 de febrero del mismo año, presentara ante el Despacho sus valoraciones sobre lo contestado por el extremo pasivo, formulara objeciones y solicitara o aportara más pruebas. Sin embargo, dicho traslado venció en silencio.

4. Pruebas

- Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte accionante dentro de su demanda, aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo número cero (0) del expediente digital. 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 en los consecutivos números cinco (5) y seis (6) del expediente. A estos documentos se le darán los mismos valores probatorios de conformidad a las normas jurídicas procesales indicadas con anterioridad.

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.

GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS Y SOBRE LA INFORMACIÓN QUE SE DEBE SUMINISTRARA RESPECTO DE ELLOS FRENTE A LAS CONSUMIDORES EN EL MERCADO COLOMBIANO.

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.

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.

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 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 comercializan, 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.

De este modo, evaluar la veracidad, transparencia y suficiencia de la información que determinó la intención de compra en un determinado caso, siempre será un aspecto de suma relevancia a la hora de proteger los derechos de los consumidores en el marco de la acción jurisdiccional de protección al consumidor.

Por otro lado, 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 garantía⁴, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos⁵ 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, o que el bien no admita reparación, 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 técnicas⁶. Dicha garantía legal también comprende la entrega material del producto adquirido, de acuerdo a lo establecido en el numeral 6°, artículo 11 de la ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor), o la devolución el dinero pagado en caso de no haber recibido producto objeto del pedido (literal H artículo 50 de la misma ley).

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.

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.

⁴El 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.”

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

⁶ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

Tanto a obligación de garantía, en términos generales, como la de informar adecuadamente, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor⁷ adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor. Dicho bien o servicio debe presentar uno o varios defectos o fallas de calidad⁸, idoneidad⁹ o seguridad durante el término de garantía, o en su defecto de los presupuestos anteriores, incumplimiento de la entrega material del producto respectivo, para que surja la obligación de responder por parte del productor o proveedor. De igual manera, el bien o servicio deberá ajustarse a las características objetivas de uso y funcionamiento anunciadas, so pena de resultar el productor o proveedor, responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información; y esto implica, si es necesario y que en caso de que se haya atentado contra el núcleo esencial de la decisión de consumo, que deba retrotraerse los efectos jurídicos de toda la negociación.

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

1. La garantía en información frente el servicio contratado en el caso concreto.

- **Relación de consumo.**

En asunto *sub-examine*, tanto la relación de consumo como el cumplimiento de la reclamación directa como requisito de procedibilidad (artículo 58, numeral 5°, literal A de la ley 1480 del 2011) se encuentran debidamente demostradas por la concordancia en la versión de los hechos expuestos por cada uno de sujetos integrantes de la litis. Luego, es claro para el Despacho que la parte demandante en fecha en fecha 1° de octubre del 2021, adquirió los servicios ofrecidos por la accionada de fabricación de un par de zapatos o “*botas Chelsea negra puntuda, cremallera lateral, talla 40/41*”, calzado que debía tener ciertas características específicas conforme a un modelo fotográfico suministrado, consistente en las siguientes: material de cuero, suela, punta del botín elevada, elásticos con la forma planteada en la fotografía modelo suministrada y altura de tacón de 2 cms, pactándose como valor total del servicio contratado la suma de \$437.000, abonando en la fecha de contratación la suma de \$237.000, y que el saldo restante sería cancelado una vez entregado el producto a conformidad.

Lo anterior acredita la calidad de “*consumidor*” de la parte demandante y la consecuente legitimación en la causa por activa para obrar en este proceso, teniendo en cuenta que contrató los servicios de fabricación de calzado referenciado y originario de esta Litis como destinatario final del mismo para su uso y disfrute en pro de la satisfacción de una necesidad personal o privada (cumpliendo así con los requisitos establecidos en el numeral 3° artículo 5° de la ley 1480 del 2011); y también se comprueba la legitimación en la causa por pasiva respecto de la demandada, pues está llamada a soportar la carga de la acción de protección al consumidor objeto de estudio por el Despacho, precisamente por ser la “*proveedora*” o comerciante de dicho servicio.

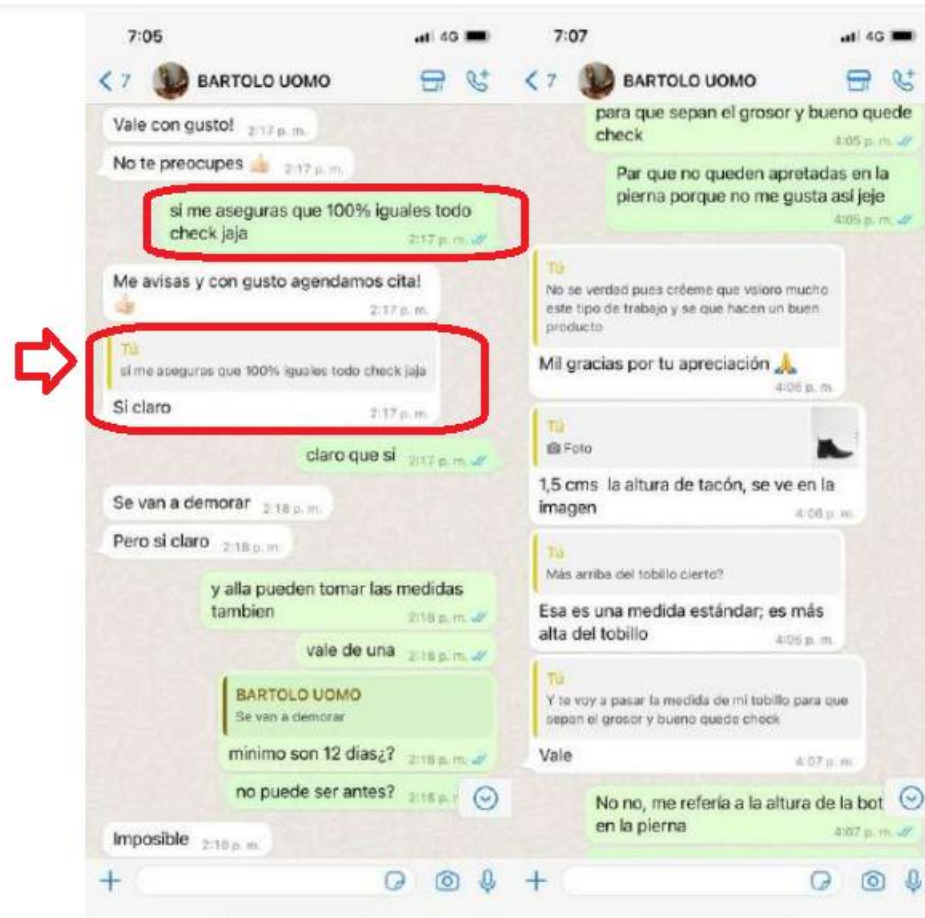
Por otro lado, en lo que refiere al defecto del servicio alegado por el accionante, en efecto logra demostrar que la demandada incumplió tanto con los términos y condiciones del contrato de prestación de servicios celebrado como de la información suministrada sobre dicho servicio que fundamentó su decisión de consumo, pues si se verifica detenidamente la prueba documental aportada por el actor obrante en consecutivo cero (0), página 4 folio 2 del expediente digital, consistente en una captura de un registro de conversación realizada con la demandada (prueba documental que la pasiva nunca desconoció, objetó, ni manifestó que fuera falsa o que no proviniera de ella), se acredita que la accionada Sí se obligó frente al demandante a entregarle un producto final 100% igual al modelo fotográfico suministrado; por lo que la afirmación realizada por la pasiva frente al tema de que jamás se obligó a fabricar una réplica del modelo fotográfico suministrado por el libelista, carece de validez, pues esta prueba documental que goza de presunción de autenticidad conforme a lo establecido en el artículos 244 y 247 del Código General

⁷Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

⁸ El Estatuto del Consumidor (Ley 1480 del 2011) en el mismo artículo 5°, numeral 1°, define la “calidad” de un producto como aquella condición del mismo que cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

⁹ El numeral 6° del artículo 5° correspondiente al mismo Estatuto del Consumidor, define la “idoneidad” como aquella aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para los cuales ha sido producido o comercializado.

del Proceso, nunca fue desconocida en los términos establecidos por el artículo 272 del mismo C.G.P por la aquí comerciante enjuiciada. Veamos dicha prueba documental:



Entonces si analiza este documento que nunca fue desconocido por la accionada, por lo que se presume que la demandada participó en esta conversación por mensaje de datos vía WhatsApp y se le atribuye este documento no firmado, se acredita que la comerciante pasiva le aseguró al demandante que el producto final a entregarse sería 100% igual al modelo fotográfico antes suministrado durante la primera fase pre-contractual. Luego, NO es cierto que la demandada NO haya asumido una obligación de resultados, pues esta prueba documental corrobora todo lo contrario a la atestación de la comerciante enjuiciada.

Por ende, al haberle informado al consumidor que le entregaría una replica 100% igual al modelo requerido, así debe cumplir esa información, porque de esa forma fue que se obligó durante la etapa pre-contractual; y el consumidor, tal y como lo establece el artículo 3° numeral 1.3 de la ley 1480 del 2011, tiene derecho a obtener información veraz, transparente y precisa respecto del producto que está adquiriendo, lo que implica correlativamente por parte del empresario, su deber de suministrar esa información bajo los principios especificados, máxime si esa información suministrada fundamenta o determina la decisión e consumo o de contratar por parte del cliente o usuario, so pena que hasta inclusive, el empresario deba responder por los daños ocasionados al consumidor como consecuencia de la inadecuada o insuficiente información, y esto implica, tal y como se explicó al inicio de la parte considerativa de esta sentencia conforme al criterio adoptado en la jurisprudencia de esta Delegatura, si es necesario y que en caso de que se haya atentado contra el núcleo esencial de la decisión de consumo, que deba retrotraerse los efectos jurídicos de toda la negociación.

Bajo esta óptica, y pese a que en efecto, la figura jurídica del retracto no resulta ser procedente en el caso puntual puesto que se trata de un suministro de un bien confeccionado conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados (véase artículo 47 numeral 3° de la ley 1480 del 2011), teniendo en cuenta que NO fue una obligación de medios la contraída por la parte accionada de este proceso frente al consumidor demandante, sino que se obligó a entregar un resultado preciso y hasta inclusive, 100% igual al modelo de producto solicitado por el libelista, legítima y justifica su reclamación judicial al solicitar ante este Despacho el reembolso del dinero

abonado en razón de la negociación celebrada, en aras de retrotraer tal contrato, pues si se adiciona las fotografías que la misma accionada aportó a su escrito de contestación de la demanda obrante en consecutivo 6, página 4 folio 3 del expediente digital, aunque el modelo que pretende entregar la pasiva al consumidor demandante sea muy parecido al requerido durante la etapa precontractual, NO son 100% iguales (pues así lo reconoce la misma accionada en el folio 3 de la contestación de la demanda obrante en consecutivo 6 pagina 3), por lo que se está incumpliendo por parte de la demandada, no sólo con la garantía del servicio contratado por no desempeñar la labor en los términos exactos que ella misma se comprometió (asumiendo el riesgo como tal), sino también que incumplió con la información suministrada que determinó la decisión de consumo del libelista. Veamos la comparativa del producto que pretende entregar actualmente la demandada (junto con el primer modelo que pretendía entregar) y que el accionante se niega a recibir, versus el modelo exacto que requirió el consumidor desde el inicio de la relación contractual y al que se obligó la comerciante aquí enjuiciada:



Modelo que inicialmente pretendía entregar la demandada, antes de iniciar su primera labor de adecuación o arreglo, que motivó la presente demanda:

Zapato entregado por empresa bartolo



Nótese que si bien, los modelos son muy parecidos, NO son 100% iguales igual al requerido por la parte actora durante la fase precontractual, pues por un lado, a criterio de este juzgador analizando detenidamente las pruebas, la calidad del cuero en el modelo fotográfico solicitado y enviado por el demandante es más brillante que el cuero utilizado en el producto elaborado por la comerciante demandada, y por otro lado, aunque es una diferencia muy mínima, la capellada del zapato que se pretende entregar al consumidor se nota que es más angosta que la él solicitó. Por lo tanto y se repite, aunque sean diferencias muy mínimas (diferencias que son más marcadas en el primer modelo que pretendía entregar), radica que el producto que pretenda entregarse no sea 100% igual al modelo que se comprometió a elaborar la demandada; por lo que debe asumir este riesgo y en un inicio, la pasiva no debió remitir esa información precisa al demandante durante la conversación de WhatsApp de que le producto final sería 100% igual, porque su obligación iba ser extrema. Desde el primer incumplimiento suscitado por la pasiva, el demandante ya tenía suficiente legitimación y justificación para solicitar el reembolso del dinero abonado, pues así lo establece claramente el artículo 11 numeral 3° de la ley 1480 del 2011 como aspecto que incluye la garantía legal de un servicio contratado por el consumidor, y adicionando el incumplimiento de la información brindada respecto de que el producto final a entregar sería 100% al modelo fotográfico suministrado por el demandante.

De este modo, de acuerdo al análisis del material probatorio obrante en el expediente, y como quiera que la demandada no logró demostrar la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad de la garantía legal ni de la información suministrada según las estipuladas en los artículo 16 y 24 (parágrafo) de la ley 1480 del 2011, el Despacho le ordenará a dicho extremo procesal a que reembolse en favor de la accionante la suma total de **DOSCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL PESOS M/C (\$237.000)** por concepto del incumplimiento del contrato de prestación de servicios de fabricación de calzado celebrado y originario de la presente litis.

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 comerciante demandada **MONICA NATHALIA BARRIOS CAICEDO** identificada con NIT. 1.136.881.737-3, vulneró los derechos al consumidor del demandante **CRISTIAN DAVID TULA MORENO** identificado con C.C. No. 1.048.217.648, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la accionada que, a título de efectividad de la garantía legal y ante el incumplimiento de la información brindada al demandante que fundamentó su decisión de consumo, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta sentencia, realice el reembolso en su favor y al medio de pago o producto financiero que accionante escoja, de la suma de **DOSCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL PESOS M/C (\$237.000)** por concepto del incumplimiento del contrato de prestación de servicios de fabricación de calzado celebrado y originario de la presente litis.

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: 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.

OCTAVO: Contra esta sentencia no procede recurso alguno, por tratarse de un proceso verbal sumario de única instancia y mínima cuantía.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

ORLANDO ENRIQUE GARCIA ARTUZ¹⁰

¹⁰ Abogado. 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 párrafo 1° del artículo 24 del CGP.



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.

090

No. _____

24/05/2023

De fecha: _____

Graciela Rojas V.

FIRMA AUTORIZADA