



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES
SENTENCIA - ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Bogotá D.C., 23/06/2023

Sentencia número 5803

Acción de Protección al Consumidor No.22-80929

Demandante: CLAUDIA MARCELA RODRÍGUEZ ROMERO

Demandada: ACQUA MARKETING COLOMBIA 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

- i. Que en el mes de octubre de 2021, la parte actora adquirió unos tenis marca Puma, bajo la orden de entrega No. 15164, por valor de \$399.900.
- ii. Que de acuerdo con lo manifestado por la accionante, las inconformidades se dieron porque los tenis después de cinco posturas parecen viejos y desgastados, pareciendo que tuvieran años de fabricados.
- iii. La accionante señaló que el calzado fue adquirido en el mes de octubre de 2021 y se empezó a usar solo hasta el 24 de diciembre de 2021. Adicionalmente, señaló que la reclamación por la efectividad de la garantía la realizó inicialmente de manera verbal y no fue atendida, recibiendo como respuesta por parte del administrador del establecimiento que la garantía era de dos meses y ya se encontraba vencida, solicitándole que la reclamación la hiciera de manera escrita.
- iv. Que el día 4 de febrero de 2022, la accionante elevó reclamación directa ante la pasiva de forma escrita, respecto de la cual no recibió respuesta.

2. Pretensiones

Con fundamento en lo anterior, el extremo activo solicitó que a título de efectividad de la garantía:

- **Pretensión principal:** Que se devuelva el dinero pagado por la adquisición del bien o por la prestación del servicio defectuoso.

- **Pretensión subsidiaria:** Que se cambie el bien por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido.

3. Trámite de la acción

El día 11 de marzo de 2022, mediante Auto No. 31251, 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 de notificación judicial señalado en el Certificado de existencia y representación legal, esto es: juanpablo@puma.com.co bajo el consecutivo No. 22-80929-00004 el día 14 de marzo de 2022, con el fin de que ejercieran su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal, la demandada radicó escrito de contestación bajo el consecutivo No.22-80929-00005, el día 24 de marzo de 2022, en el cual reconoció la relación de consumo derivada de la compra realizada por la accionante el día 14 de octubre de 2021 de unos tenis marca Puma, por valor de \$399.900 y la reclamación efectuada el día 4 de febrero de 2022, sobre la garantía de los zapatos adquiridos.

Por otra parte, desconoció el uso que le dio la accionante al producto y el tiempo del mismo, al igual que los daños presentados en el producto correspondieran a un defecto de calidad, dado que con base en las fotografías allegadas se concluye que la suela, el material y las costuras se encuentra en perfecto estado, el desgaste del color es normal y puede atribuirse a causas ajenas al material, como por ejemplo uso indebido por parte del cliente, para el caso puntual, este corresponde a un desgaste normal. Adicionalmente, preciso que para el momento en que se efectuó la reclamación por parte de la accionante la garantía del producto ya había expirado.

En virtud de lo anterior, la demandada se opuso a las pretensiones de la demanda y solicitó por ende que sean negadas las mismas.

Mediante Auto No. 18715 del 16 de febrero de 2022, se procedió por parte del Despacho a prorrogar el término para proferir decisión en única instancia de conformidad al artículo 121 del C.G.P., señalándose que el término vencería el día 5 de octubre de 2023, providencia que fue debidamente notificada a las partes a través de anotación en el estado No.027 del 17 de febrero de 2022.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante:**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos aportados en el consecutivo No.22-80929-00000, esto es en el escrito de demanda.

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 aportados en el consecutivo No.22-80929-00005, esto es en el escrito de contestación de la demanda.

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.”* (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 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.

1. Presupuestos de la obligación de garantía

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.”

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

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 con las manifestaciones realizadas por los dos extremos procesales, los cuales coinciden en reconocer que la accionante adquirió uno tenis marca Puma, el día 14 de octubre de 2021, por valor de \$399.900.

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

- **Reclamación directa**

Respecto a la reclamación directa, se encuentra acredita que la accionante elevó reclamación directa de forma escrita el día 4 de febrero de 2022 (consecutivo No.22-80929-00000- págs.2 y 3).

- **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 el presente caso, la parte demandante manifestó dentro de los hechos de su demanda que los daños que presentaron los tenis marca Puma corresponden a que después de cinco posturas parecen viejos y desgastados, pareciendo que tuvieran años de fabricados, sin embargo, dicha afirmación no se encuentra sustentada en ninguna prueba conforme lo exige el artículo 10 del Estatuto del Consumidor en consonancia con el artículo 167 del C.G.P.

De otra parte, se debe acreditar que el daño presentado en el producto se de en vigencia de la garantía, al respecto el artículo 8° del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) dispone:

“... 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

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

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.

Aunado a lo anterior, se advierte que la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio dispone en el título II artículo 1.2.9. que algunos productos como es por ejemplo el caso del calzado cuentan con una garantía mínima distinta a doce (12) meses como lo establece el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011, tal y como se evidencia en el siguiente pantallazo:

1.2.9 Término de la garantía mínima para productos no perecederos*

Por regla general, cuando el productor, distribuidor o expendedor de un producto no perecedero no informe al consumidor sobre el término de la garantía mínima, referida a las condiciones de idoneidad y calidad del mismo y del servicio de postventa, que ampara el producto por todos los defectos no imputables al usuario y asegura la obligación de proporcionar la asistencia técnica necesaria para el mantenimiento, se presumirá que el término de dicha garantía es de doce (12) meses, contados a partir de la fecha de entrega del producto al comprador original. No obstante, el productor, distribuidor o expendedor que alegue haber dado una garantía por un término inferior, al de los doce (12) meses acá establecidos, deberá probar que informó el término de la garantía correspondiente al consumidor y que éste lo aceptó de manera expresa.

Sin perjuicio de lo anterior, para los siguientes productos, se presumirá el término de dicha garantía como mínimo, en las siguientes condiciones:

1. Para pisos, por doce (12) meses contados a partir de la fecha de su entrega al comprador original.
2. Para muebles y enseres, por doce (12) meses contados a partir de la fecha de su entrega al comprador original.
3. Para repuestos (de vehículos y motos), por doce (12) meses contados a partir de la fecha de su entrega al comprador original.
4. Para llantas, por seis (6) meses contados a partir de la fecha de su entrega al comprador original.
5. Para monturas y lentes, por seis (6) meses contados a partir de la fecha de su entrega al comprador original.
6. Para calzado, por dos (2) meses contados a partir de la fecha de su entrega al comprador original.

Así las cosas, en el presente caso se advierte que el producto se entregó materialmente al adquirente el día 14 de octubre de 2021 y se efectuó reclamación el día 4 de febrero de 2022 consecutivo No.22-80929-00000- págs.2 y 3), esto es por fuera del término de garantía mínima que establece la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, ya que desde la compra al reclamo había transcurrido el término de tres (3) meses y 21 días .

Es importante precisar, que la norma es clara en señalar que el término de la garantía se contabiliza desde el momento en que se realiza la entrega material del producto, independientemente del tiempo en que se empieza a utilizar el producto por parte del consumidor, esta aclaración se realiza con el fin de explicarle a la consumidora que aunque el producto se empezó a utilizar casi un mes después de su compra esto no suspende el término de la garantía.

En conclusión, el Despacho no evidencia la existencia de un defecto de calidad e idoneidad en el calzado objeto de litigio que hubiera ocurrido en vigencia de la garantía, pues la reclamación que presenta la consumidora el día 4 de febrero de 2022 se realiza cuando ya el término de la garantía mínima del calzado se encontraba vencida, por lo que será

procedente despachar negativamente las pretensiones de la parte activa, procediendo con el archivo de las presentes diligencias.

En mérito de lo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio, en ejercicio de las facultades jurisdiccionales conferidas por la Ley 1480 de 2011 y el artículo 24 del Código General del Proceso, administrando justicia en nombre de la República de Colombia,

RESUELVE

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

SEGUNDO: Archivar las presentes diligencias.

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

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

JENNY LORENA MURILLO LOZANO⁵



Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada 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 1º del artículo 24 del CGP.