



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

Bogotá D.C., 11/07/2023

Sentencia número 6289

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 2021- 468256

Demandante: José Alejandro Correa Ducuara

Demandado: Arturo Alexander Rojas Gonzalez.

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. Que el día 02 de octubre de 2021, la parte demandante contrato del demandado la prestación de servicios de reparación y tapicería para unos muebles de su propiedad, por valor de \$5.200.000.
- 1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, el demandado incumplió con las condiciones inicialmente pactadas, toda vez que la fecha de entrega fue incumplida, y cuando se efectuó la entrega el accionante advirtió que el color de los muebles no era el escogido, circunstancia que generó inconformidad.
- 1.3. Que el día 02 de noviembre de 2021, de manera verbal el demandante elevó reclamación directa ante el demandado requiriendo la efectividad de la garantía mediante la devolución de dinero pagado.
- 1.4. Que frente a la referida reclamación el demandado dio respuesta, sin embargo, la misma no fue de fondo en relación con la solicitud.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se declare que el demandado vulneró sus derechos como consumidor y en consecuencia se ordene la devolución de dinero pagado por el servicio y se condenara en costas.

3. Trámite de la acción

El día 06 de diciembre de 2021, mediante Auto No. 148078, este Despacho inadmitió la demanda por carecer de los requisitos exigidos en el artículo 82 del Código General del Proceso y 58 de la Ley 1480 de 2011, otorgando así el término de cinco (05) días para subsanar la misma.

Bajo el consecutivo No. 21-468256- -00002, el extremo accionante allegó escrito de subsanación de la demanda.

Subsanada en debida forma la demanda, el día 17 de diciembre de 2021, mediante Auto No. 154402, 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 ventas.rossomueblesygranitos@gmail.com el día 11 de enero de 2022, tal y como consta en los consecutivos Nos. 21-468256- -5 y 21- 468256 - 6 del proceso, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro del término concedido para ejercer su derecho de defensa y contradicción el demandado, mediante el consecutivo No. 21-468256- -00007 del 25 de enero de 2022, allegó escrito de contestación de la demanda en el cual se pronunció sobre los hechos y se opuso a las pretensiones.

Mediante Auto No. 139787 del 22 de noviembre de 2022, se prorrogó el término para resolver la instancia.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en los consecutivos Nos. 21-468256- -00000, 21-468256- -00002 y 21-468256- -00009 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 en el consecutivo No. 21-468256- -00007 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.

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 en concreto

- **Relación de consumo**

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante los documentos obrantes en los folios digitales 5 a 9 de la página 5 del consecutivo No. 21-468256- -00002 del expediente, en virtud del cual se acredita que el día 02 de octubre de 2021, la parte demandante contrato del demandado la prestación de servicios de reparación y tapicería para unos muebles de su propiedad, por valor de \$5.200.000.

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.

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es el contratante del servicio 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...”.

En el presente caso se encuentra demostrado, conforme a las fotografías aportadas con el escrito de demanda, que la vitrina y el escritorio no cumplieron con las especificaciones pactadas al momento de la contratación del servicio, circunstancias que generaron inconformidad en el accionante y por lo cual requirió la efectividad de la garantía mediante la devolución de dinero pagada.

En esa medida, es de suma importancia trae a colación la definición de garantía establecida en el artículo 5 del Estatuto del Consumidor, en el cual se señala:

“Garantía: 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”

Por su parte, el artículo 7 de la misma norma define la garantía legal en los siguientes términos:

*“**Garantía legal.** Es la obligación, en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos. (Subrayado fuera del texto original)*

(...).

Lo anterior, resulta acorde traer a colación 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)

Frente al argumento del demandante en el cual señaló que había cumplido a cabalidad con lo pactado con el accionante, es importante precisar que no es simplemente manifestar el cumplimiento de la efectividad de la garantía, pues para poder llegar al convencimiento del juez, se deberá acreditar con las pruebas pertinentes y conducentes. Lo anterior en estrecha relación con lo señalado por el artículo 167 del Código General del Proceso, al indicar que “*incumbe probar a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen*”.

En ese mismo sentido, si bien el accionante como pretensión principal solicitó la devolución de dinero pagado en su totalidad por el servicio, conforme a lo expuesto en el párrafo que antecede, es importante precisar que no obra prueba que acredite que todo lo contrato tuvo defectos de calidad e idoneidad, por lo cual este Despacho solo se pronunciara sobre la vitrina, el bife y el soporte del comedor.

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**.

En el caso concreto, si bien la pretensión de efectividad de la garantía de la presente acción judicial, está relacionada en principio, con la devolución de dinero pagado por el bien objeto de controversia, lo cierto es que de conformidad con lo preceptuado en el numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor – el deber primigenio que le asiste al productor y/o proveedor del bien es la reparación; no sin antes advertir, que si el bien no admite reparación o presenta falla reiterada, el productor y/o productor deberá cambiar el producto por uno nuevo o de similares características o en su defecto la devolución del dinero.

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 a la demandada que a título de efectividad de la garantía, **repare de manera integral y de manera gratuita** los defectos presentados por el escritorio, soporte del comedor y vitrina, de tal forma que quede en óptimas condiciones de uso y funcionamiento, así mismo que queden del color escogido inicialmente por el consumidor, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

Para el efectivo cumplimiento de la orden, corresponderá a la parte actora deberá poner los bienes objeto de reclamación judicial a disposición de la demandada, a efectos de que procedan con la reparación de los mismos; en el evento que los bienes deban ser trasladados de lugar, el costo del transporte debe ser asumido por el extremo pasivo.

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 el señor ARTURO ALEXANDER ROJAS GONZÁLEZ identificado con cedula de ciudadanía No. 80.183.071, vulneró los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar al señor ARTURO ALEXANDER ROJAS GONZÁLEZ identificado con cedula de ciudadanía No. 80.183.071, que a título de efectividad de la garantía, a favor de JOSÉ ALEJANDRO CORREA DUCUARA, identificado con cedula de ciudadanía No. 80.086.793, dentro de los veinte (20) días siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo, **repare de manera integral y de manera gratuita** los defectos presentados por el escritorio, soporte del comedor y vitrina, de tal forma que quede en óptimas condiciones

de uso y funcionamiento, así mismo que queden del color escogido inicialmente por el consumidor, como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

PARÁGRAFO: Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, la parte actora deberá poner los bienes objeto de reclamación judicial a disposición de la demandada, a efectos de que procedan con la reparación de los mismos, momento a partir de cual se computará el término concedido al demandado. En caso de generarse costos por concepto de transporte y traslado, estos deberán ser asumidos por el extremo pasivo.

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 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.**

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

SANDRA VANNESA ALCÁNTARA LÓPEZ ⁵

⁵ Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado para el ejercicio de funciones jurisdiccionales mediante Resolución 14371 de 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.



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.

122

No. _____

12/07/2023

De fecha: _____

Graciela Rojas V.

FIRMA AUTORIZADA