

**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO****DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES****Bogotá D.C., 12/07/2023****Sentencia No. 6331****Acción de Protección al Consumidor****Radicado No. 22-146046****Demandante: DIANA MELISA MUÑOZ****Demandada: MARLON ALBERTO MARQUEZ GONZALEZ como propietario del establecimiento de comercio denominado FABRICA DE CALZADO MONKEY SHOES**

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**

- 1.1.** Que, el día 22 de febrero de 2022, la parte actora realizó el pedido de tres pares de zapatos de referencia SPORT CAMEL, GRETA y GIORGIA, por los cuales cancelo en total la suma de \$ 142.000 M/cte.
- 1.2.** Que, según afirmó la parte actora, el día 17 de marzo de 2022, se acordó el envío de dos pares de zapatos que estaban disponibles, así mismo, se concretó realizar la devolución del dinero del par de zapatos de referencia SPORT CAMEL, por valor de \$ 48.000.
- 1.3.** Que, el día 29 de marzo de 2022, la pasiva le informó que tanto el despacho de los zapatos disponibles como la devolución del dinero estaban en proceso.
- 1.4.** Que, según indicó la demandante, diariamente escribe a la línea WhatsApp, pero sin tener respuesta alguna sobre el envío de los zapatos disponibles, ni la devolución del dinero.

**2. Pretensiones**

El extremo activo solicita que se ordene a la pasiva, el reintegro total del dinero.

**3. Trámite de la acción**

El día 4 de mayo de 2022, mediante Auto No. 53675, 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 [shoesmonkey09@gmail.com](mailto:shoesmonkey09@gmail.com); el día 5 de mayo de 2022, tal y como consta en los consecutivos Nos. 22-146046- -00005/00006, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que, dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado guardó silencio.

#### 4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos allegados con la demanda.

A este se le 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 no aportó ni solicitó prueba alguna, toda vez que dentro del término concedido para dar contestación a la demanda guardó silencio.

## 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:

*“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.”.* (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 garantía<sup>1</sup>, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos<sup>2</sup> 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 técnicas<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>El 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.”

<sup>2</sup> El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como “Producto: Todo bien o servicio.”

<sup>3</sup> Ley 1480 de 2011, artículo 11.

---

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 consumidor<sup>4</sup> 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

En el asunto objeto de estudio, la relación de consumo se encuentra debidamente acreditada, mediante las manifestaciones de la parte demandante en su escrito de demanda y que no fueron objeto de controversia por la demandada quien, dentro del término concedido para ejercer su derecho de defensa y contradicción, guardó silencio.

En tal virtud, se acredita que la parte demandante adquirió con la accionada los productos objeto de la presente controversia.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es el comprador de los productos 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, a partir de lo narrado en los hechos de la demanda y con base en el material probatorio que obra en el plenario, que los productos adquiridos por la parte demandante, no fueron entregados en la fecha pactada por las partes, incumpléndose de esta forma por parte de la accionada con las condiciones de entrega, pese a que la demandante cumplió con sus obligaciones de pagar el valor total de los productos adquiridos, el cual correspondió a la suma de \$ 142.000.

Ahora, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también al cumplimiento de los términos y condiciones pactados desde el momento mismo en que se realizó el contrato, dentro de los cuales naturalmente se encuentra la oportunidad en la entrega del bien o en la prestación del servicio, pues la no entrega o prestación o aún la simple dilación, constituye una vulneración a los intereses legítimos de los consumidores en la medida en que no ven colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales se efectuó la compra.

Es importante señalar que la relación de consumo es una relación de carácter contractual por lo que las partes deben de dar estricto cumplimiento a las obligaciones adquiridas por virtud de este acuerdo de voluntades. Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los

---

<sup>4</sup>Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

contratantes, señala el artículo 1602 del Código Civil, por lo que el incumplimiento del demandado en cara a las obligaciones adquiridas con el extremo actor, le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor.

De conformidad con el literal h) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en caso de que no haya disponible el producto adquirido, el consumidor podrá resolver o terminar, según el caso, el contrato unilateralmente y obtener la devolución de todas las sumas pagadas sin que haya lugar a retención o descuento alguno. La referida devolución deberá realizarse en un plazo de treinta (30) días calendario, disposiciones no observadas por la pasiva de acuerdo con el material probatorio obrante en el expediente.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que conforme lo dispuesto en el artículo 97 C.G.P., la no contestación de la demanda, como ocurrió en el presente caso, hará presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión de la demanda, que para el presente caso son: *i)* Que, el día 22 de febrero de 2022, la parte actora realizó el pedido de tres pares de zapatos de referencia SPORT CAMEL, GRETA y GIORGIA, por los cuales cancelo en total la suma de \$ 142.000 M/cte, *ii)* Que, la pasiva no entregó los bienes *sub lite* en las fechas pactadas por las partes; y *iii)* Que, el demandado no dio contestación formal ni a satisfacción de la demandante a la reclamación previa elevada.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por la parte demandante 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, y que ni siquiera dio contestación a la demanda, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que a título de efectividad de la garantía, REEMBOLSE la suma pagada por los productos no entregados objeto de controversia, correspondiente a la suma de \$ 142.000 M/cte., en concordancia con lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

La suma por reembolsar 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:

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

$$\frac{\quad}{(I.P.C. \text{ inicial})}$$

En donde  $V_p$  corresponde al valor a averiguar y  $V_h$  al monto cuya devolución se ordena.

No sobra señalar que esta indexación no corresponde de ninguna forma a una indemnización o se pretenda aumentar el valor de la suma a devolver, ya que jurisprudencialmente se ha decantado: que: *“la indexación pretende mantener el valor o poder adquisitivo constante de la moneda en razón de la depreciación que ha sufrido por el paso del tiempo. La indexación o corrección monetaria no tiene por finalidad incrementar o aumentar el valor nominal de las sumas económicas, sino actualizarlo, es decir, traerlo a valor presente”*<sup>5</sup>.

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:**

<sup>5</sup> Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Primera Consejera ponente: María Elizabeth García González Bogotá, D.C., treinta (30) de mayo de dos mil trece (2013) Radicación número: 25000-23-24-000-2006-00986-01

**PRIMERO:** Declarar que **MARLON ALBERTO MARQUEZ GONZALEZ** como propietario del establecimiento de comercio denominado **FABRICA DE CALZADO MONKEY SHOES**, identificado con Nit. 1.090.512.139 - 0, vulnero los derechos del consumidor, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente proveído.

**SEGUNDO:** En consecuencia, ordenar a **MARLON ALBERTO MARQUEZ GONZALEZ** como propietario del establecimiento de comercio denominado **FABRICA DE CALZADO MONKEY SHOES**, identificado con Nit. 1.090.512.139 - 0, que, a título de efectividad de la garantía, a favor de **DIANA MELISA MUÑOZ**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.085.319.499, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente sentencia, reembolse la suma de CIENTO CUARENTA Y DOS MIL PESOS M/CTE (\$142.000), debidamente indexada de conformidad con lo dispuesto en la parte considerativa del presente fallo.

**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 condena en costas, por no aparecer causadas.

**NOTIFÍQUESE,**

**FRM\_SUPER**

**ANTONIO JOSÉ JIMÉNEZ NASSAR<sup>6</sup>**

---

<sup>6</sup> 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 2.017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del parágrafo 1° del artículo 24 del CGP.



**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.

**123**  
No. \_\_\_\_\_

De fecha: \_\_\_\_\_  
13/07/2023

*Graciela Rojas U.*

**FIRMA AUTORIZADA**