



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

**Sentencia – Acción de Protección al Consumidor**

Bogotá D.C., 23/10/2023

Sentencia número 10231

**Acción de Protección al Consumidor**

**Radicado No. 22- 289825**

**Demandante: SARA HASBLEIDY ROZO GALINDO**

**Demandada: COMERCIALIZADORA DE MOTOS ISAKA SAS**

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, la parte actora adquirió una moto TVS RAIDER 125 con la pasiva.
- 1.2. Que, de acuerdo con lo manifestado por la parte actora, la pasiva incumplió con lo ofrecido y expreso; *“El día 29 de mayo de 2022 realice la compra de una MOTO TVS RIDER 125 en el establecimiento anteriormente mencionado, realice el pago de la siguiente manera, con tarjeta de crédito CODENSA por 5000.000 transferencia banco Davivienda por 1499.000 y en efectivo 1000.000. Me indicaron que la entrega sería en dos meses que a más tardar sería el 20 de Julio de 2022. Pero a la fecha del día de hoy 26 de julio de 2022 NO han realizado la entrega. Me comuniqué con los asesores por llamada y vía WhatsApp las respuestas fueron que el asesor que me atendió se fue en malos términos, que tengo aun 4 motos delante de la mía para entrega, que tengo que esperar hasta que llegue, que no tienen fecha probable de entrega y que si quiero la devolución de mi dinero me van a descontar el 8 del monto total. Ellos ni siquiera me habían informado que la entrega sería mucho tiempo después de la pactada sino hasta que yo llamo y les escribo es que me informan de todo esto. Tengo las conversaciones de WhatsApp que he tenido c”*, dando lugar a requerir a la pasiva, sin que a la fecha de presentación de la presente demanda hubiese dado solución a las inconformidades del usuario.
- 1.3. Que, el 30 de marzo de 2022, la parte actora presentó la reclamación directa a instancia de la demandada.
- 1.4. Que, frente a la referida reclamación, la pasiva no generó respuesta a la solicitud.

**2. Pretensiones**

El extremo activo solicitó que a título de pretensiones:

- 1- Que se declare que el demandado vulneró mis derechos como consumidor o usuario.
- 2- Devolución del dinero.
- 3- Entrega del producto.
- 4- Cumplimiento del contrato

**3. Trámite de la acción**

El día 4 de agosto del 2022 mediante Auto No. 92372, 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 dispuesto en el Certificado de Existencia y Representación Legal (RUES), esto es, a, e-mail: COMERCIALIZADORA DE MOTOS ISAKA SAS comercializadorademotosisaka@gmail.com, de fecha 5 de agosto de 2022, tal y como se evidencia en los consecutivos Nos. 00003 del sumario, con el fin de que ejercieran sus derechos de defensa y contradicción.

Es preciso advertir que, dentro de la oportunidad procesal pertinente, la parte demandada, guardó silencio.

#### 4. Pruebas

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

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo los consecutivos Nos. 00000 de fecha 26 de julio de 2022 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 no aportó ni solicitó prueba alguna, toda vez que dentro del término concedido para dar contestación a la demanda guardó silencio.

#### 5. Oportunidad para proferir la sentencia

Agotadas las etapas procesales correspondientes y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta la facultad prevista en el parágrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso.

Esta norma prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, una vez vencido el término del traslado de la demanda, siempre que el material probatorio obrante en el expediente resulte suficiente para fallar y no hubiese más pruebas por decretar o practicar, condiciones que este Despacho encuentra reunidas.

### I. 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.

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>.

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.

Siguiendo lo expuesto, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio comprende también su entrega o la realización oportuna del servicio para el cual se contrató. Es decir, la garantía consiste en la posibilidad real de disfrutar de un bien o un servicio, y satisfacer las necesidades que se tenían cuando éste se adquirió. En consecuencia, la garantía inicia desde el momento mismo en que se realiza el contrato, y radica en la posibilidad de poder obligar al vendedor o al prestador del servicio a que entregue el bien o que realice el trabajo para el cual fue contratado. Así, se estaría acorde con la definición de idoneidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

*“...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...”.*

## 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.

### 1. La garantía en el caso concreto

- La relación de consumo

Es preciso señalar que en materia de derecho del consumidor la legitimación o interés para actuar está determinada por la existencia de una relación de consumo, la cual, si bien no tiene una definición legal, se ha entendido en la jurisprudencia como *“una particular categoría que surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere con el fin de consumirlos”*, de forma que, es posible afirmar que la relación de consumo es aquel vínculo jurídico que se establece entre un proveedor y/o productor y el consumidor o usuario.

En este sentido, la Ley 1480 de 2011 define en su artículo 5 al consumidor o usuario 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.”* Es oportuno señalar que por producto debe entenderse cualquier bien o servicio, tal como lo prevé el numeral 8 del artículo 5 de nuestro Estatuto del Consumidor.

<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.

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

Así mismo, la norma citada establece que el proveedor es aquella persona “*quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.*”

Precisado lo anterior, considera el Despacho que la legitimación se encuentra acreditada en el pretense asunto, en tanto se demostró la relación de consumo existente entre la parte demandante y la sociedad demandada, conclusión que emana del material probatorio obrante a consecutivo 00000 del expediente.

Lo anterior cobra mayor fuerza, si se tiene en cuenta que la parte demandada no contestó la demanda, por lo que, atendiendo los lineamientos de la ley procesal vigente, se tiene por cierto el hecho antes descrito, lo que da cuenta de esta manera de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa del extremo actor de la acción de la referencia.

- Reclamación previa en sede empresa

En cuanto a la ocurrencia del presupuesto objeto de análisis, se observa su debido cumplimiento conforme al material probatorio, allegado 00000 del expediente, a través de la cual la parte actora requirió a la pasiva.

En conclusión, vale la pena precisar que la reclamación previa y la acción jurisdiccional se dieron dentro de la oportunidad prevista en el numeral 3 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

## 2. De la efectividad de la garantía en materia de prestación de servicios

En atención 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>5</sup>, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos<sup>6</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 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.

### 2.1 Del incumplimiento a los términos condiciones ofrecidos e informados en condiciones de calidad e idoneidad.

Teniendo en cuenta que el objeto de la litis hace referencia a un servicio<sup>7</sup> y, para responder por el incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad bastará con demostrar el defecto en el producto es requisito indispensable que en materia de prestación de servicios se acredite en qué consistió el incumplimiento.

En consecuencia, es importante recalcar, que la efectividad de la garantía 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 prestación efectiva del servicio, **que el cliente reciba la información pertinente frente al avance de los servicios contratados, pues el incumplimiento de las obligaciones pactadas, 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.**

En el caso concreto, de acuerdo a lo manifestado por la parte actora, la pasiva incumplió con lo ofrecido y expreso; “*El día 29 de mayo de 2022 realice la compra de una MOTO TVS RIDER 125 en el establecimiento anteriormente mencionado, realice el pago de la siguiente manera, con tarjeta de crédito CODENSA por 5000.000 transferencia banco Davivienda por 1499.000 y en efectivo*”

<sup>5</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 de este 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>6</sup> El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como “Producto: Todo bien o servicio.”

<sup>7</sup> Ver numeral 8º del artículo 5º de la Ley 1480 de 2011.

1000.000. Me indicaron que la entrega sería en dos meses que a más tardar sería el 20 de Julio de 2022. Pero a la fecha del día de hoy 26 de julio de 2022 NO han realizado la entrega. Me comuniqué con los asesores por llamada y vía WhatsApp las respuestas fueron que el asesor que me atendió se fue en malos términos, que tengo aun 4 motos delante de la mía para entrega, que tengo que esperar hasta que llegue, que no tienen fecha probable de entrega y que si quiero la devolución de mi dinero me van a descontar el 8 del monto total. Ellos ni siquiera me habían informado que la entrega sería mucho tiempo después de la pactada sino hasta que yo llamo y les escribo es que me informan de todo esto. Tengo las conversaciones de WhatsApp que he tenido c”, dando lugar a requerir a la pasiva, sin que a la fecha de presentación de la presente demanda hubiese dado solución a las inconformidades del usuario

De otro lado, se evidencia que la parte pasiva no ofreció alternativas de solución viables, pese de haber recibido el dinero pagado por la parte actora. Bajo ese contexto, conforme a lo dispuesto en el artículo 4 parágrafo 4 de la Ley 1480 de 2011, no cabe duda respecto del incumplimiento por parte de la pasiva, respecto del servicio objeto de Litis.

### 3. Prestaciones que se derivan en materia de efectividad de la garantía

De conformidad con el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011, *“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 establecidas en el artículo 16 de la presente ley.”*

Al respecto, la parte demandada infringe de manera reiterada las normas del Estatuto del Consumidor, en primer lugar, al no dar contestación de fondo a la reclamación previa en sede de empresa elevada por parte demandante. 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. Así como lo dispuesto en el artículo 34 de la ley 1480 de 2011.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes al presente proceso y teniendo en cuenta que el extremo demandado al no contestar la demanda 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 ordenará al demandado que a título de efectividad de la garantía, reintegre las sumas en su totalidad descritas por el consumidor que son objeto de la presente controversia, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

### 4. La naturaleza de la indexación.

En lo que concierne a la naturaleza de la indexación y atendiendo a que este Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará el reintegro del valor requerido en pretensiones. En consecuencia, se advierte que la 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>8</sup>.*

Teniendo en cuenta lo expuesto, la suma a 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:  $V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual} / I.P.C. \text{ inicial})$  en donde  $V_p$  corresponde al valor a averiguar y  $V_h$  al monto cuya devolución se ordena.

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,

<sup>8</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

**RESUELVE**

**PRIMERO:** Declarar que la sociedad **COMERCIALIZADORA DE MOTOS ISAKA SAS.** identificada con Nit. No. 900886422, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** En consecuencia, ordenar a la sociedad **COMERCIALIZADORA DE MOTOS ISAKA SAS.** identificada con Nit. No. 900886422 que, a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora **SARA HASBLEIDY ROZO GALINDO,** identificada con CC No. 1010217897, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, **reintegre las sumas en su totalidad descritas por el consumidor que son objeto de la presente controversia, debidamente indexadas,** tal y como se indicó en la parte motiva de la presente providencia.

**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 jurisdiccional de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, **so pena** de declarar el archivo de la actuación en sede de verificación del cumplimiento, con sustento en el desistimiento tácito contemplado en el numeral 1° del artículo 317 del Código General del Proceso.

**CUARTO:** El retraso en el cumplimiento de las órdenes 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 las órdenes que se imparten 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 accionada, la parte demandante podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

**SÉPTIMO:** No habrá lugar a costas, por no encontrarse causadas.

**NOTIFÍQUESE,**

**FRM\_SUPER**

**NICOLE VILLEGAS RINCÓN<sup>9</sup>**

---

<sup>9</sup> Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada 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.

No. 189

De fecha: 24/10/2023

*Graciela Rojas V.*

**FIRMA AUTORIZADA**