



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

Bogotá D.C., 25/09/2023

Sentencia número 8617

ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR No. 22-263269.
DEMANDANTE: MARIA MERCEDES JARAMILLO CEBALLOS.
DEMANDADO: COOPERATIVA DE LA CONSTRUCCION EL PALUSTRE.

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. Afirma la parte demandante que en fecha 11 de septiembre del 2021 y mediante Pedido ID No. 2981, realizó la compra con la demandada mediante mecanismos de venta a distancia o comercio electrónico, por medio de su página web, de ciertos materiales de construcción para su vivienda, consistentes en *“4 tanques plásticos negros 1000l agua viva y 1 euco boquilla blanco de 25 kg”*, pagando por estos productos a través de transferencia electrónica la suma de \$1.289.333 (que incluía IVA y costo de envío).
- 1.2. Manifiesta la accionante que nunca recibió en su domicilio los productos comprados, a pesar de haber elevado reclamación directa ante el extremo pasivo por medio de mensaje de datos vía WhatsApp el día 26 de septiembre del 2021, solicitando e insistiendo en la entrega material de escritorio, o de lo contrario, que efectuara la devolución del dinero pagado.
- 1.3. Por último, señala la libelista que pese a su reclamación, la accionada se ha abstenido en efectuar el reembolso del dinero solicitado, omitiendo también contestar de fondo su petición.

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, se ordene a la demandada la devolución en su favor de la suma de **UN MILLÓN DOSCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS M/C (\$1.289.333)** pagados por concepto de los materiales de construcción comprados que no le fueron entregados.

3. Trámite de la acción

El día 17 de julio del 2022 y mediante Auto No. 84552, esta Delegatura 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 de correo electrónico reportada por ella para efectos judiciales y registrada en el RUES, es decir, al email juridica.coopalustre@outlook.es (véase consecutivos números del 1 al 4 del expediente), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Sin embargo, es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el accionado guardó silencio y no contestó la demanda, pese haberse certificado y corroborado que recibió en el correo electrónico referenciado en fecha 21 de julio del 2022, el aviso de notificación del auto admisorio de la demanda junto con copia del libelo de demanda respectivo con sus anexos (ver consecutivo 4 del expediente).

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 documentos 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.

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.

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, 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 técnicas³. *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), tratándose de una operación de consumo celebrada mediante comercio electrónico.*

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 calidad⁵, idoneidad⁶ 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.

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

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.

⁵ 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.

⁶ 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.

2. La garantía en el caso concreto

- **Acreditación de la relación de consumo y ocurrencia del defecto en el caso concreto.**

A raíz de la falta de contestación de la demanda por el extremo accionado, el cual trae como consecuencia según el artículo 97 del Código General del Proceso, que el juzgador presuma por cierto los hechos susceptibles de confesión que fundamenten las pretensiones de la demanda, se tendrá por cierto por parte del despacho los siguientes hechos:

- La relación de consumo, consistente que la parte demandante en fecha 11 de septiembre del 2021 y mediante Pedido ID No. 2981, realizó la compra con la demandada mediante mecanismos de venta a distancia o comercio electrónico, por medio de su página web, de ciertos materiales de construcción para su vivienda, consistentes en “4 tanques plásticos negros 1000l aqua viva y 1 euco boquilla blanco de 25 kg”, pagando por estos productos a través de transferencia electrónica la suma de \$1.289.333 (que incluía IVA y costo de envío). Lo anterior con el fin de que la parte actora pudiera disfrutar del producto referenciado y satisfacer una necesidad de tipo personal, privada o familiar, ostentando así la calidad de “consumidora final”; por otro lado, se presumirá que la accionada ostenta la calidad de comerciante habitual o “proveedora” de dichos productos en los términos establecidos por la ley 1480 del 2011, artículo 5° numeral 11.
- Que la parte accionada incumplió con la entrega material de los productos objetos del pedido online comprado por la libelista.
- Que la reclamación directa como requisito de procedibilidad contenido en el literal (a) numeral 5° del artículo 58 de la ley 1480 del 2011 en cabeza de la accionante, fue cumplida e interpuesta por medio de mensaje de datos vía WhatsApp el día 26 de septiembre del 2021, solicitando e insistiendo en la entrega material de los materiales de construcción adquiridos, o en su defecto, la devolución del dinero pagado.
- Que dicha reclamación no fue contestada en ningún momento por la accionada, tomándose esto como indicio grave en su contra de acuerdo a lo establecido por el artículo 58 numeral 5° literales (C) y (F) de la Ley 1480 del 2011 o Estatuto del Consumidor.
- Que a la fecha de emisión de esta sentencia, el extremo pasivo se abstenido de efectuar la entrega material de los productos solicitados por la accionante o siquiera realizar la devolución en su favor del dinero pagado.

Teniendo en cuenta dichas presunciones, resulta claro para el Despacho la circunstancia de falta de entrega material de los productos que hace tránsito al incumplimiento de la garantía legal que está llamado a efectuar la demandada mediante la devolución del dinero que recibió por parte de la accionante, respecto del producto que no entregó. Esta circunstancia no logró ser desvirtuada por el accionado como quiera que guardó silencio dentro del término de traslado de la demanda.

De este modo y teniendo en cuenta que el extremo demandado no alegó ni 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 del derecho de la accionante a recibir la efectividad de la garantía legal de los bienes comprados, y ordenará al extremo pasivo a que realice en favor de la actora, la devolución de la suma de **UN MILLÓN DOSCIENTOS OVHENTA Y NUEVE**

MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS M/C (\$1.289.333) pagados por concepto de los materiales de construcción comprados que no le fueron entregados.

La anterior suma de dinero deberá ser devuelta a la consumidora debidamente indexada con base al IPC para la fecha en que se verifique el pago y empleando para tales efectos la siguiente fórmula matemática:

$$Vp = Vh \times (I.P.C. \text{ actual})$$

—————

(I.P.C. inicial)

En donde Vp corresponde al valor a averiguar y Vh al monto cuya devolución se ordena (es decir, **\$1.289.333**). Para los fines anteriores, téngase como “*IPC inicial*”, el que estuvo vigente el día 11 de septiembre del 2021 (fecha en la cual la accionante realizó la compra online y pago de los productos originarios de la reclamación judicial), e “*IPC actual*”, el que estuviere vigente al momento de que la accionada proceda con la devolución y pago del dinero.

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 entidad demandada **COOPERATIVA DE LA CONSTRUCCION EL PALUSTRE** identificada con NIT. 807.008.519-4, vulneró los derechos al consumidor de la demandante **MARIA MERCEDES JARAMILLO CEBALLOS** identificada con C.C. No. 29.227.137, 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 dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta sentencia, realice en favor de la demandante la devolución de la suma de **UN MILLÓN DOSCIENTOS OVHENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS M/C (\$1.289.333)** pagados por concepto del escritorio infantil comprado por la consumidora que no le fue entregado.

PARÁRAFO: La anterior suma de dinero deberá ser devuelta a los demandantes debidamente indexada con base al IPC para la fecha en que se verifique el pago y empleando para tales efectos la siguiente fórmula matemática:

$$Vp = Vh \times (I.P.C. \text{ actual})$$

—————

(I.P.C. inicial)

En donde Vp corresponde al valor a averiguar y Vh al monto cuya devolución se ordena (es decir, **\$1.289.333**). Para los fines anteriores, téngase como “*IPC inicial*”, el que estuvo vigente el día 11 de septiembre del 2021 (fecha en la cual la accionante realizó la compra online y pago de los productos

originarios de la reclamación judicial), e *"IPC actual"*, el que estuviere vigente al momento de que la accionada proceda con la devolución y pago del dinero.

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 ARTUZ⁷

⁷ 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.

No. 170

De fecha: 26/09/2023

Graciela Rojas U.

FIRMA AUTORIZADA