



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES
SENTENCIA - ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Bogotá D.C., 21/11/2023

Sentencia número 12209

Acción de Protección al Consumidor No. 2022-174189

Demandante: CLARA INÉS PIRABAN SALAMANCA

Demandado: JULIO RAFAEL AREVALO ROJAS

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 2° del párrafo 3° 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 julio del año 2021, la parte actora contrató con el demandado la fabricación de cuatro (4) persianas tipo Blackout, color azul identificado en la tabla mostrada por el vendedor como Blackout Quebec Navy, por la suma de \$1.450.000, instaladas el 31 de julio de 2021.
- 1.2. Que según lo informó la demandante, las cortinas fueron recibidas con la condición de que se verificaría el color y calidad en horas del domingo 01 de agosto de 2021, pues por la hora nocturna de entrega estos no se podían evaluar en su integridad.
- 1.3. Que de acuerdo a lo manifestado por la accionante, el día 1 de agosto del 2021, evidenció que las cortinas objeto de litis, presentaron defectos de calidad tales como: *“emanaban un olor fétido, el material era aparentemente plástico con olor a caucho, el color de la persiana instalada era un azul casi negro, el sistema de las cortinas fue instalado por el demandado para que recogieran en el centro del ventanal, lo que determinó que en el día cuando las cortinas estaban abiertas no entrara luz a la habitación”*, circunstancias que fueron puestas en conocimiento del demandado de inmediato y ante lo cual, contestó que el día 02 de agosto de 2021 recogería el producto y devolvería el dinero, lo cual, no cumplió.
- 1.4. Que con ocasión a lo anterior, la parte actora los días 2 de agosto de 2021 y 9 de febrero de 2022, elevó reclamación directa ante el demandado requiriendo la efectividad de la garantía.
- 1.5. Que ante las referidas reclamaciones el extremo pasivo no contestó.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido, el extremo activo solicita que se declare que el demandado vulneró sus derechos como consumidora a recibir productos de calidad y al retracto.

Así mismo solicita se declare que el producto objeto de litis, resultó ser defectuoso, perjudicial para la salud y de mala calidad y/o de calidad y características distintas a las acordadas.

También solicita ordene al demandado a la devolución del dinero pagado por los bienes objeto de reclamo, esto es, la suma de \$1.450.000 y al reconocimiento de los intereses causados.

Solicita el reconocimiento y pago de los perjuicios que a su juicio le ha causado el demandado y se condene en costas y agencias en derecho al accionado.

3. Trámite de la acción

El día 9 de mayo de 2022, mediante Auto No. 55904, 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 RUES, esto es al correo (refaelarevalo@hotmail.com) mediante el consecutivo No. 22-174189-3 y 22-174189-4, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado contestó la demanda bajo consecutivo 22-174189- -00005, donde aceptó y reconoció la relación de consumo con la actora, señalando que prestó el servicio de suministro e instalación de persianas para el inmueble ubicado en la vereda Tibista del municipio de Saboya, para lo cual, puso a disposición de la accionante los diseños de persianas, el catálogo de materiales y la carta de colores que ofrecen; los cuales son materiales de amplia trayectoria y reconocimiento en el mercado nacional por su calidad.

Así mismo, expresó que la instalación de las persianas fue realizada el 31 de julio de 2021 en el lapso comprendido entre la 1:00 p.m. y las 4:30 p.m., en la cual la demandante recibió el producto a satisfacción.

Finalmente, manifestó que no resulta procedente el derecho al retracto invocado por la accionante, por cuanto de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el caso que nos ocupa se exceptúa del derecho de retracto.

4. Del traslado de las excepciones

Las excepciones planteadas por la sociedad demandada fueron fijadas a través de la Fijación en Lista No. 098 del 6 de junio de 2.022.

El extremo accionante, a través de memorial identificado bajo consecutivo 22-174189- -00008, recorrió el traslado de las excepciones, señalando que la contestación realizada por la parte demandada no cumple con los requisitos legales, por tanto, se deben aplicar las consecuencias de la contestación deficiente contempladas en el C. G. del P. y solicita se nieguen todos y cada uno de los argumentos de Defensa presentados por la parte accionada.

5. Pruebas

• Pruebas documentales allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos aportados mediante consecutivo No. 22-174189-0 y -00008 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 documentales allegadas por la parte demandada:

La parte demandada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos aportados mediante consecutivo No. 22-174189- -00005 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.

- **Otros medios probatorios**

El Despacho encuentra que con las pruebas documentales allegadas por las partes con la demanda y la contestación de la demanda es suficiente para proceder a dictar una sentencia de fondo, por lo que se prescindirá de decretar los demás medios probatorios solicitados por los extremos de la controversia.

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.”. (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.

Claro lo anterior, con el fin de determinar si están llamadas a prosperar las pretensiones formuladas en este caso, se procederán a analizar los siguientes puntos: **1)** existencia de la relación de consumo, **2)** si efectivamente hubo una infracción a los derechos de los consumidores y, finalmente, **3)** la responsabilidad del productor y/o proveedor.

1. De la relación de consumo

Dentro del asunto *sub-examine*, tanto la relación de consumo como el cumplimiento de la reclamación directa como requisito de procedibilidad (artículo 58, numeral 5°, literal a) de la ley 1480 del 2011) se encuentran debidamente demostrados conforme al material probatorio en el plenario (consecutivo 22-174189-0), en virtud del cual se acredita que el día 22 de julio del año 2.021, la actora contrató con el demandado la fabricación e instalación de cuatro (4) persianas tipo Blackout, color azul identificado en la tabla mostrada por el vendedor como Blackout Quebec Navy, por la suma de \$1.450.000, instaladas el 31 de julio de 2.021, mediante la Factura de Venta No. 0503.

La anterior circunstancia acredita la calidad de *“consumidor”* final de la parte demandante y la consecuente legitimación en la causa por activa para obrar en este proceso, teniendo en cuenta que realizó la compra de las persianas referenciadas originario de la reclamación judicial como destinatario final del mismo para su uso y disfrute en pro de la satisfacción de una necesidad personal o privada (cumpliendo así con los requisitos establecidos en el numeral 3° artículo 5° de la ley 1480 del 2011).

2. De la infracción a los derechos del consumidor

En el presente caso, señaló la consumidora que las cortinas objeto de litis, presentaron defectos de calidad tales como: “*emanaban un olor fétido, el material era aparentemente plástico con olor a caucho, el color de la persiana instalada era un azul casi negro, el sistema de las cortinas fue instalado por el demandado para que recogieran en el centro del ventanal, lo que determinó que en el día cuando las cortinas estaban abiertas no entrara luz a la habitación*”, circunstancias que fueron puestas en conocimiento del demandado de inmediato y ante lo cual, contestó que el día 02 de agosto de 2021 recogería el producto y devolvería el dinero, lo cual, no cumplió

Posteriormente, presentó dos reclamaciones directas ante el emplazado, los 2 de agosto de 2.021 y 9 de febrero de 2.022, sin recibir respuesta.

En virtud de lo mencionado, considera este Juzgador que en el presente caso se encuentra acreditada la infracción a los derechos que ostenta la demandante en su calidad de consumidora, razón por la cual, se procederá a analizar la responsabilidad del proveedor en este caso.

3. De la responsabilidad del productor y/o proveedor

• De lo dispuesto frente al retracto

En primer lugar, es preciso recordar que atendiendo a lo dispuesto en los numerales 15 y 16 del artículo 5¹ y los artículos 45, 46, 47 y 48 de la Ley 1480 de 2011, las operaciones mercantiles pactadas mediante sistemas de financiación y las ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, fueron objeto de especial supervisión y, por ende, cuentan con pautas claras y expresas para su ejecución, pues precisamente siendo operaciones atípicas en las que prima el escaso contacto del consumidor con el producto o servicio que se va a adquirir y la forma en que se realiza el abordaje del cliente para obtener su consentimiento, fue que el legislador quien consideró necesario reglamentar este tipo de negocios.

De este modo, la normativa busca proteger los derechos de los consumidores y garantizar que en efecto puedan adquirir y recibir bienes y servicios en condiciones de calidad e idoneidad, que además se comparezcan con las características ofrecidas y las condiciones pactadas al momento de realizar la compra.

El artículo 47 del Estatuto de Protección al Consumidor señala: “*Retracto. En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado. El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios...*” (Negrilla fuera del texto)

En este sentido, el Estatuto del Consumidor, través de los numerales 15 y 16 del artículo 5 define:

¹ “...15. Ventas con utilización de métodos no tradicionales: Son aquellas que se celebran sin que el consumidor las haya buscado, tales como las que se hacen en el lugar de residencia del consumidor o por fuera del establecimiento de comercio. Se entenderá por tales, entre otras, las ofertas realizadas y aceptadas personalmente en el lugar de residencia del consumidor, en las que el consumidor es abordado por quien le ofrece los productos de forma intempestiva por fuera del establecimiento de comercio o es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento...”

“...16. Ventas a distancia: Son las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico...”

“...15. **Ventas con utilización de métodos no tradicionales:** *Son aquellas que se celebran sin que el consumidor las haya buscado, tales como las que se hacen en el lugar de residencia del consumidor o por fuera del establecimiento de comercio. Se entenderá por tales, entre otras, las ofertas realizadas y aceptadas personalmente en el lugar de residencia del consumidor, en las que el consumidor es abordado por quien le ofrece los productos de forma intempestiva por fuera del establecimiento de comercio o es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento”.*

...16. **Ventas a distancia:** *Son las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico ...”*

De este modo, queda claro, que en el presente caso, no se cumplen todos los presupuestos establecidos en la norma para que proceda el retracto, pues la venta que nos ocupa se encuentra excluida del derecho de retracto, por ser una venta que se llevó a cabo con el consentimiento y búsqueda de la actora.

Por consiguiente, al no encontrarse configurados los presupuestos establecidos para la procedencia de retracto, la conclusión para el juez no será otra que despachar negativamente las pretensiones, no obstante, en atención a que conforme los hechos expuestos y pretensiones solicitadas en la demanda por la consumidora, lo que se pretende también por ésta es la protección de sus derechos como consumidora en lo que respecta a la garantía legal, este Despacho, analizará lo referente a la garantía de los bienes a efectos de determinar la prosperidad de las pretensiones avocadas por la accionante.

- **De lo dispuesto a la garantía legal**

Así las cosas, se Sobre la efectividad de la garantía solicitada por la consumidora, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

El artículo 7° de nuestro Estatuto del Consumidor, señala que en materia de garantía legal es un deber a cargo de todo productor y/o proveedor “*responder por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado y funcionamiento de los productos.*”

Ahora bien, para que proceda la garantía se debe demostrar es que la accionante informó sobre el daño y lo puso a disposición del demandado, como lo dispone del decreto 1074 del año 2015.

Artículo. 2.2.2.32.2.1 Solicitud de la efectividad de la garantía legal. Para solicitar la efectividad de la garantía legal, el consumidor estará obligado a informar el daño que tiene el producto, ponerlo a disposición del expendedor en el mismo sitio en el que le fue entregado al adquirirlo o en los puntos de atención dispuestos para el efecto, a elección del consumidor, y a indicar la fecha de la compra o de la celebración del contrato correspondiente.

Lo anterior se encuentra acreditado en el plenario con la documental obrante en el plenario bajo consecutivo 22-174189-0 páginas 25 a 32, en el cual, la actora a través de correos electrónicos de fecha 2 de agosto de 2.021 y 9 de septiembre del año2022, ejerció su derecho al retracto y solicitó al demandado la garantía de las cortinas.

Por otra parte, y puesto a disposición el bien, el demandado debe acreditar la forma de hacer efectiva o negada la garantía solicitada.

Artículo. 2.2.2.32.2.2. Decisión del productor o expendedor. De conformidad con lo dispuesto en el literal C. del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, cuando se niegue o se haga efectiva una garantía legal, el productor o expendedor, según corresponda, debe expresar por escrito y de manera sustentada las razones para aceptarla, hacerla efectiva de forma a la solicitada o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión. El escrito y las pruebas deben ser entregados al consumidor al momento informarle la decisión correspondiente.

Al respecto, el extremo demandado no aportó ningún elemento de prueba frente a la negación de la garantía solicitada por la consumidora, de manera que, dentro de los requisitos para negar la garantía y de conformidad con la norma ídem, se deben probar dos requisitos: i) la entrega del escrito donde se niega o se acepta la garantía y ii) las pruebas que justifican la decisión.

Respecto del segundo punto, se tiene que habiéndose informado y puesto a disposición el producto, acertado resulta concluir que no basta con la negativa de garantía expresada por parte del mismo, si frente a la misma no se plantea, como es debido, un análisis técnico juicioso y detallado que dé cuenta de la inexistencia de la falla o de la ocurrencia de una causal que exonere su responsabilidad y que en consecuencia lo libere de su obligación de cumplir con la garantía, en los términos del artículo 16 del Estatuto de Protección al Consumidor.

- **De los aspectos incluidos en la garantía legal**

La Ley 1480 de 2011, sobre el particular advierte lo siguiente: Art. 11 numeral 1º: *Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.*

De manera que, la norma es clara en indicar que, la regla general es la reparación del producto, no obstante, en el presente caso, se encuentra acreditado que el demandado omitió disponer de la asistencia técnica e intervenciones procedentes a fin de corregir los defectos de calidad en el bien objeto de Litis y garantizar el buen estado y funcionamiento del mismo, incumpliendo el deber legal que le asiste en términos de garantía.

Como consecuencia de lo analizado, se desprende que a pesar de haberse reportado al demandado la existencia de los defectos presentes en el bien sub lite, éste no dispuso de la asistencia técnica necesaria y efectiva para corregirlos definitivamente, que en sentido contrario han persistido en el producto, sin que el accionado en este estado de las diligencias haya demostrado los procedimientos e intervenciones realizados a fin de dar cumplimiento a su deber de garantía o hubiere acreditado técnicamente, la existencia de una causal que eximiera su responsabilidad en los términos del artículo 16 del Estatuto de Protección al Consumidor, razón suficiente para acceder a la devolución del dinero cancelado a título de precio del bien sub lite, atendiendo así la pretensión de la actora, quien oportunamente reportó la ocurrencia de los defectos sub examine y, quien por la persistencia de los mismos, no ha podido dar satisfacción a las necesidades propias que con la compra del producto objeto de Litis pretendía satisfacer.

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 al demandado que a título de efectividad de la garantía, **reembolse** la suma de **UN MILLÓN CUATROCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS MCTE (\$1.450.000)** cancelados por las cuatro (4) persianas tipo Blackout, color azul identificado en la tabla mostrada por el vendedor como Blackout Quebec Navy objeto de Litis, de conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

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 **JULIO RAFAEL AREVALO ROJAS**, identificado con cédula de ciudadanía No. **7.308.369**, vulneró los derechos de la consumidora de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a **JULIO RAFAEL AREVALO ROJAS**, identificado con cédula de ciudadanía No. **7.308.369**, que a favor de **CLARA INÉS PIRABÁN SALAMANCA**, identificada con cédula de ciudadanía No. 40.011.510, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo, **reembolse** la suma de **UN MILLÓN CUATROCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS MCTE (\$1.450.000)** cancelados por las cuatro (4) persianas tipo Blackout, color azul identificado en la tabla mostrada por el vendedor como Blackout Quebec Navy objeto de Litis, como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

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:

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

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

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

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 devolver los bienes objeto de litigio en las instalaciones del accionado, momento a partir de cual se computará el término concedido al demandado.

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: Condenar en costas a la parte demandada. Para el efecto se fija por concepto de Agencias en Derecho, atendiendo los lineamientos que en tal sentido ha establecido el Consejo

Superior de la Judicatura la suma de \$145.000 correspondiente al 10% de las pretensiones, que serán pagados por dicho extremo procesal. Por Secretaría efectúese la correspondiente liquidación.

NOTIFIQUESE,

FRM_SUPER

MARGARITA ROSA SANDOVAL GÓMEZ²



² 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.