



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

Bogotá D.C., 07 de marzo de 2024

Sentencia número 3492

**ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR No. 22-372033.**

**DEMANDANTE: HAISBLEIDY MEJIA ECHAVARRIA.**

**DEMANDADO: ADIDAS COLOMBIA LTDA.**

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 15 de agosto de 2022 y mediante pedido No. ACO04358623, realizó la compra con la demandada mediante mecanismos de venta a distancia o comercio electrónico, por medio de su página web, de un par de zapatos tenis marca Adidas talla US 10K referencia Runfalcoon 2.0, pagando por este producto la suma de \$152.991 (que incluía IVA y costo de envío).
- 1.2. Manifiesta la accionante que nunca recibió en su domicilio el producto comprado, a pesar de que la compañía, por un lado, recibió el dinero objeto de la transacción y le informó que la fecha máxima de entrega era el 21 de agosto del mismo año; y por otro lado, pese haber elevado reclamación directa ante el extremo pasivo por medio de llamada telefónica el mismo día 21 de agosto del 2022, solicitando e insistiendo en la entrega material del calzado.
- 1.3. Por último, señala la libelista que su reclamación no fue resuelta de fondo por la demandada.

### 2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido, la parte activa solicita con la presente acción de protección al consumidor que se declare, en primer lugar, que la demandada vulneró sus derechos como consumidora por la falta de cumplimiento de la entrega material del calzado comprado y originario de la litis; y segundo, que se ordene a la pasiva a realizar en su favor la entrega material del calzado respectivo.

### 3. Trámite de la acción

El día 10 de octubre del 2022 y mediante Auto No. 121381, 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, mediante aviso de notificación enviado a la dirección electrónica registrada en el RUES,

esto es, *finanzas\_acol@adidas-group.com*, obrante a consecutivo 22-372033- -00004, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la compañía accionada contestó la demanda mediante memorial identificado bajo consecutivo No. 22-372033- -00005 el día 24 de octubre del 2022, donde solicitó al Despacho que se negaran las pretensiones de la demanda por los siguientes argumentos: en primer lugar, reconoció que existió una relación de consumo con la parte demandante, mediante la compraventa por internet del calzado fuente de litis por valor de \$152.991 a través del pedido ACO04358623; y segundo, reconoció que este pedido presentó problemas en su sistema y no se le generó guía de despacho, por lo que se realizó la investigación con el almacén y se reportó extravío de la orden. Debido a lo anterior, alega la pasiva que generó reembolso en favor de la accionante al mismo medio de pago por la suma total pagada correspondiente a CIENTO CINCUENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y UN PESOS (\$152.991 COP) en fecha del 14 de octubre de 2022.

Por lo anterior, la accionada consideró que en el caso bajo estudio operó la figura de la carencia actual de objeto por hecho superado, y propuso también las siguientes excepciones de mérito: *“Buena Fe”*, *“Respeto a los derechos del Consumidor”*, *“Hecho jurídico superado”* y la *“Excepción genérica”*.

Estas excepciones de mérito fueron fijadas en lista el día 8 de noviembre del 2022 mediante fijación No. 202 (véase consecutivo 6 del expediente digital) para que la demandante se pronunciara al respecto y aportara o solicitara más pruebas con plazo máximo para hacerlo hasta el día 11 de noviembre del mismo año. No obstante, el extremo activo guardó silencio y no aportó ni solicitó más pruebas dentro de dicho término de traslado.

#### 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 aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo número cinco (5) del expediente. A estos documentos se le darán los mismos valores probatorios de conformidad a las normas jurídicas procesales indicadas con anterioridad.

## 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.

### **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 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, 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 técnicas<sup>3</sup>. *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 consumidor<sup>4</sup> adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor. Dicho

<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.

bien debe presentar uno o varios defectos o fallas de calidad<sup>5</sup>, idoneidad<sup>6</sup> 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.

## 2. La garantía en el caso concreto

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

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 a raíz de la concordancia parcial en la versión expuesta por cada uno de los sujetos integrantes de la Litis. Por ende, es claro para el Despacho que la parte demandante en fecha 15 de agosto de 2022 y mediante pedido No. ACO04358623, realizó la compra con la demandada mediante mecanismos de venta a distancia o comercio electrónico, por medio de su página web, de un par de zapatos tenis marca Adidas talla US 10K referencia Runfalcoon 2.0, pagando por este producto la suma de \$152.991 (que incluía IVA y costo de envío).

Las anteriores circunstancias fácticas acreditan la calidad de *“consumidora”* de la parte demandante y la consecuente legitimación en la causa por activa para obrar en este proceso, teniendo en cuenta que pretendía adquirir el calzado originario de la presente acción jurisdiccional como destinataria final de los mismos 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); y también se comprueba la legitimación en la causa por pasiva respecto de la sociedad demandada, pues está llamada a soportar la carga de la acción o demanda objeto de estudio por el Despacho, precisamente por ser la *“proveedora”* o vendedora de tal producto génesis de la reclamación judicial. Por otra parte, respecto del cumplimiento de la reclamación directa como requisito de procedibilidad para el ejercicio de esta acción o demanda, lo cierto es que tampoco hubo objeción por este tema por parte de la pasiva, pues nunca recurrió el auto admisorio de la demanda por no considerar que no se haya cumplido con este requisito formal de la demanda.

Ahora bien, y pasando al fondo del asunto, es claro para este juzgador que la pasiva reconoció que nunca realizó la entrega del calzado que adquirió la parte actora, y excusándose por circunstancias operativas o administrativas internas, que de ninguna manera pueden trasladarse a la consumidora. Por ende, este pretexto no puede ser objeto de recibo por este Despacho, pues resulta más que claro para este juzgador que la compraventa mediante mecanismos de comercio electrónico se perfeccionó y nació a la vida jurídica por cuanto hubo coincidencia de cosa a vender y de precio a vender. Tan es así de que la pasiva recibió en su patrimonio el precio de la oferta realizada del calzado, alegando que ese dinero ya lo reembolsó a la presente fecha. En consecuencia, pese a este inconveniente en su sistema operativo, desde el punto de vista legal, era su deber jurídico realizar la entrega material del bien objeto de compraventa pues el contrato se reputó perfecto y nació a la vida jurídica.

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> 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.

De igual manera, considera este Despacho que el actuar desplegado por la compañía pasiva, vulneró el derecho de elección al consumidor demandante de acuerdo a lo establecido por el artículo 3° numeral 1.7 de la ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor), es decir, de darle la posibilidad a la parte actora de escoger, qué aspecto de la garantía legal del producto comprado por internet deseaba perseguir, si la entrega material del bien, o el reembolso del dinero. Sin embargo, de manera unilateral y sin darle la oportunidad al consumidor de escoger (porque no hay prueba sumaria en el expediente que así lo acredite), la pasiva decidió efectuar el reembolso del dinero pagado por el demandante por el calzado objeto de litigio, al mismo medio de pago utilizado para realizar la transacción. Lo anterior, a todas luces, contraviene las disposiciones establecidas en el Estatuto del Consumidor, pues la pasiva nunca alegó que no poseía el bien requerido por el demandante en su inventario (sólo alegó que como el pedido no se procesó en su sistema), por lo que, de acuerdo a lo establecido en el numeral 6°, artículo 11 de la ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor) y en el último inciso del literal H artículo 50 de la misma ley, aún estaba en cabeza del demandante como consumidor, qué aspecto de la garantía deseaba materializar, si el reembolso del dinero o la entrega del producto.

En este orden de ideas, pese a que el reembolso del dinero se hubiese materializado, por haber vulnerado el derecho de elección del demandante, lo correcto sería por este Despacho declarar primero la vulneración respectiva, y ordenar en primera instancia a la parte demandante, si aún lo desea y garantizando su derecho de elección, a que efectúe el pago del valor que corresponda al calzado que desee, y una vez acreditado lo anterior dentro de un término especial dispuesto por este juzgador, surgirá la obligación de la pasiva de acreditar la entrega material del producto comprado por el libelista. En el evento de que a la fecha de cumplimiento de la orden no se tenga la referencia del calzado deseado por el demandante y originario de esta reclamación judicial, la demandada deberá entregar un calzado de similares características y precio al ofertado inicialmente el día 15 de agosto de 2022. Asimismo, en el evento de que la consumidora desee adquirir otro calzado con mayores características y/o funcionalidades o mayor precio, deberá pagar el valor total de este producto. Se aclara también que será deber de la sociedad demandada, suministrar las instrucciones pertinentes y por escrito al consumidor sobre la manera de cómo efectuar el pago del calzado que desee adquirir.

Por último, debe destacar el Despacho que no resulta procedente declarar la existencia de una información y/o publicidad engañosa suministrada por la parte pasiva, toda vez que por disposición o definición expresa del numeral 6° artículo 11 del Estatuto del Consumidor, todo asunto relacionado con la falta de entrega material de los bienes y servicios adquiridos por los consumidores en el mercado colombiano, obedece es a un aspecto que conlleva a la garantía legal, y no corresponde a un tema de información o publicidad engañosa (adicionalmente, tampoco se aportó por la parte actora copia alguna pieza publicitaria que deba ser tachada o censurada como engañosa).

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 sociedad demandada **ADIDAS COLOMBIA LTDA** identificada con NIT. 805.011.074-2, vulneró los derechos al consumidor de la demandante **HAISBLEIDY MEJIA ECHAVARRIA** identificada con C.C. No. 1.040.733.592, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Ordenar a la compañía accionada para que, en favor de la demandante, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo segundo de este numeral, realice la entrega del calzado marca Adidas originario de la presente litis, tal y como se explicó en la parte considerativa. En el evento de que a la fecha de cumplimiento de la orden no se tenga la referencia del calzado deseado por la demandante y originario de esta reclamación judicial, la demandada deberá entregar un calzado de similares características y precio al ofertado inicialmente el día 15 de agosto de 2022. Para ello, la demandante solo deberá pagar la suma de **\$152.991**. En el evento de que la consumidora desee adquirir otro calzado con mayores características y/o funcionalidades o mayor precio, deberá pagar el valor total de este producto.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Se aclara también que será deber de la sociedad demandada, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta sentencia, suministrar a la consumidora accionante las instrucciones pertinentes y por escrito sobre la manera de cómo efectuar el pago del calzado que desee adquirir.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** *Cumplido lo anterior, y en caso de que la demandante haya recibido el reembolso del dinero pagado por el calzado fuente de Litis*, dentro de los 5 días hábiles siguientes, la demandante deberá pagar la suma de **\$152.991**, esto para los eventos previstos en el primer inciso o párrafo de este numeral. En el caso de considerar adquirir un nuevo par de calzado con diferentes y/o superiores características, deberá pagar la suma correspondiente dentro del mismo término establecido.

**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 ARTUZ<sup>7</sup>



<sup>7</sup> 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 1º del artículo 24 del CGP.