



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

**BOGOTÁ D.C. 2025-03-05**

**Sentencia 2802**

**Acción de Protección al Consumidor**

**Radicado No. 23-259226**

**Demandante:** Jaime Alexander Valencia Castaño

**Demandado:** Manisol S.A.S.

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, lo que permite proferir el fallo en forma escrita.

Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

**ANTECEDENTES**

La parte demandante señaló a título de hechos que las partes tienen una relación derivada de una compra realizada en la página web de la demandada.

Que la parte accionada no entregó el producto adquirido.

Que desde el 19 de abril realizó el pedido en la página web de tres (3) pares de zapatos, los cuales según la página estaba en stock. Que la pasiva no entregó un par de zapatos porque no estaban disponibles.

La accionada asignó un cupón para una nueva compra por cuanto no devuelven el dinero debido a que fue adquirido con crédito Addi, de las cuales ha cancelado dos cuotas. Que ante ello presentó varias reclamaciones directas y reiteró su petición de reintegro del dinero,

Solicitó por lo tanto, a título de pretensiones que:

*“1 Que se declare que el demandado vulneró mis derechos como consumidor o usuario*

*2 Devolución del dinero*

*3 Reparación del bien*

*4 Cualquier otra pretensión que estime legítima SOLICITO ASI MISMO INDEMNIZACION POR ENGANO COMERCIAL YA QUE LA INFORMACION REGISTRADA EN LA PAGINA E INFORMACION SUMINISTRADA POR LOS ASESORES ES FALSA YA QUE TANTO EN PAGINA COMO POR LA LINEA DE ATENCION SIEMPRE ME AFIRMARON QUE SI ESTA EL PRODUCTO HASTA QUE SE TERMINA EL TIEMPO MAXIMO DE ESPERA DONDE DICE QUE NO HAY STOCK DEL PRODUCTO.”*

**Trámite de la acción**

El día 5 de febrero del 2024 mediante Auto No. 12046, 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.

La providencia fue notificada debidamente al extremo demandado a la dirección electrónica registrada en el Certificado de Existencia y Representación Legal extraído del Registro Único Empresarial y Social – RUES. Esto es, al correo electrónico: [co.manisol@bata.com](mailto:co.manisol@bata.com), el 6 de febrero de 2024, tal y como se evidencia en los consecutivos Nos. 23-259226- -00003 y 4 del expediente, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente la parte demandada guardó silencio, tal y como consta en la constancia secretarial obrante en el consecutivo No. 6 del plenario.

### Pruebas

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

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo el consecutivo No. 23-259226- -00000 del sumario.

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.

### 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<sup>1</sup>. 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.

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.

---

<sup>1</sup> "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)."

El artículo 56 del Estatuto del Consumidor (en adelante E.C.) señala algunas acciones jurisdiccionales de protección al consumidor; se resalta que la competencia de esta Entidad, y en particular sobre la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, recae sobre asuntos contenciosos relacionados con el numeral 3° del artículo en mención, estos son:

- Asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios.
- Asuntos contenciosos originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios.
- Asuntos contenciosos orientados a lograr que se haga efectiva una garantía.
- Asuntos contenciosos encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien.
- Asuntos contenciosos encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes por información o publicidad engañosa.

Conforme lo explicado, es necesario que la controversia que se desate ante esta Delegatura se enmarque en los asuntos aludidos para dar efectividad a los derechos sustanciales de los consumidores.

Definido el escenario normativo, conviene mencionar que el caso que se plantea por la parte demandante a este Despacho, involucra un tema contemplado por la Ley 1480 de 2011, concretamente la **efectividad de la garantía** por la no entrega de los zapatos objeto de Litis. En ese orden de ideas el Despacho efectuará el respectivo análisis a efectos de determinar si viable acoger las pretensiones requeridas en la demanda.

### **Sobre la efectividad de la garantía**

Sea lo primero señalar es que 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>2</sup>, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos y servicios<sup>3</sup> que comercialicen en el mercado. En este mismo sentido encontramos el artículo 2.2.2.3.2.6.1, 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>4</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.<sup>5</sup>

<sup>2</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>3</sup> El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como “Producto: Todo bien o servicio.”

<sup>4</sup> Ley 1480 de 2011, artículo 11.

<sup>5</sup> Numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011

La obligación de garantía, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor 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.

Definidos los parámetros sustanciales aplicables al caso sub examine procede este Despacho a realizar el análisis respectivo en cuanto a los presupuestos en mención.

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.

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 las partes, conclusión que emana de la manifestación efectuada por la parte actora tendiente a la compra de tres (3) pares de zapatos, de los cuales el par de zapatos denominado: tenis casuales blanco north star Farah Hem mujer talla 36 por valor de \$143.920 no fue entregado y es el zapato objeto de controversia.

En este punto de la actuación, el Despacho tiene acreditado que: sí hay relación de consumo; que los extremos procesales ostentan legitimación en la causa. 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 las legitimaciones.

En cuanto a la ocurrencia del presupuesto de la **reclamación previa en sede empresa**, se observa su debido cumplimiento teniendo en cuenta que el demandante presentó la solicitud de reintegro del dinero como reposa en la páginas 2 y 3 del consecutivo No. 0 del expediente.

Se pone de presente que la reclamación previa en sede de empresa en los términos del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, puede ser presentada bien sea a instancias de producto y/o del proveedor de manera escrita, verbal o por cualquier medio dispuesto por los agentes del mercado, por consiguiente en el marco del presente asunto se tiene por acreditado el requisito de procedibilidad de la presente acción.

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.

A efectos de analizar la **vulneración de los derechos discutidos**, se precisa que la presente acción de protección al consumidor surgió de la inconformidad de la parte demandante por la no entrega de los zapatos:

tenis casuales blanco north star Farah Hem mujer talla 36. En consecuencia, este Despacho analizará los aspectos que comprenden la garantía legal y si es viable acoger las pretensiones de la parte demandante.

Este punto es importante señalar 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 el 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.

Se recalca que es deber de los agentes del mercado respetar los derechos que tienen los consumidores, dentro de los cuales se encuentra el *derecho de recibir productos y servicios de calidad*, la cual se traduce en la potestad del consumidor para exigir que el producto que recibe esté de *conformidad* con las condiciones que corresponden a tres referentes básicos: la *garantía legal*, definida en el artículo 7 de la ley *las que se ofrezcan* en la publicidad o en información, conforme los artículos 23 y 29 de la ley; y las *habituales del mercado*, ya contempladas dentro de la definición legal.

En el caso en concreto es pertinente señalar que se encuentra acreditada la relación de consumo entre las partes en virtud de la compra de los tenis casuales blanco north star Farah Hem mujer talla 36 por valor de \$143.920, valor que se evidencia en las pruebas allegas en el expediente (páginas 2 y 3 del consecutivo No. 0). Sin embargo, la parte demandada no entregó los zapatos adquiridos.

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 contratantes, señala el artículo 1602 del Código Civil, por lo que el incumplimiento de la demandada en la entrega del producto adquirido, le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor, toda vez que para el presente asunto, con clara violación del numeral 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

El numeral 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, establece que corresponde a la garantía legal la obligación de entregar materialmente el producto, lo que implica que cuando el consumidor o usuario acude a ejercitar la efectividad de la garantía en sede de empresa, a la demandada no le quedaba otro camino que entregar o reintegrar el precio pagado.

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: la compra de los tenis casuales blanco north star Farah Hem mujer talla 36 por valor de \$143.920, Sin embargo, la pasiva no entregó el producto, así como tampoco otorgó la garantía a través del reintegro del dinero.

Se precisa que, independientemente del medio de pago utilizado por el usuario, el derecho de elección establecido en el numeral 1.7 del artículo 3 del Estatuto del Consumidor prevalece. En consecuencia, la voluntad expresada por el usuario desde el momento en que presentó su reclamación directa ante la empresa fue clara y determinante: la devolución del dinero. Por lo tanto, cualquier intento de condicionar o alterar esta decisión constituiría un incumplimiento de las normas de protección al consumidor y de los derechos legalmente reconocidos al usuario.

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 ordenará

al demandado que a título de efectividad de la garantía, reintegre la suma de \$143.920 pagados por los tenis casuales blanco north star Farah Hem mujer talla 36 objeto de Litis. De conformidad con lo dispuesto en los numerales 3 y 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

Finalmente, en cuanto a las pretensiones enfocadas al reconocimiento: "*SOLICITO ASI MISMO INDEMNIZACION POR ENGANO COMERCIAL YA QUE LA INFORMACION REGISTRADA EN LA PAGINA E INFORMACION SUMINISTRADA POR LOS ASESORES ES FALSA YA QUE TANTO EN PAGINA COMO POR LA LINEA DE ATENCION SIEMPRE ME AFIRMARON QUE SI ESTA EL PRODUCTO HASTA QUE SE TERMINA EL TIEMPO MAXIMO DE ESPERA DONDE DICE QUE NO HAY STOCK DEL PRODUCTO*", se precisa que por ser este un proceso de efectividad de la garantía, la Superintendencia de Industria y Comercio no cuenta con competencia para su reconocimiento, pues su conocimiento se reservó a la justicia ordinaria, esto, por expresa disposición del Decreto 1074 de 2015 en su artículo 2.2.2.32.6.4. "*El reconocimiento de la garantía por parte de los obligados o por decisión judicial no impide que el consumidor persiga la indemnización por los daños y perjuicios que haya sufrido por los mismos hechos, ante la jurisdicción ordinaria*". (Decreto 735 de 2013, art. 22).

Puestas de este modo las cosas, la parte demandante queda habilitada para acudir a la justicia ordinaria en caso de requerir el pago de perjuicios.

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 **Manisol S.A.S.**, identificada con NIT. 890.801.339-8, vulneró los derechos de efectividad de la garantía y a la elección, de conformidad con la parte motiva de la presente diligencia.

**SEGUNDO:** En consecuencia, ordenar a la sociedad **Manisol S.A.S.**, identificada con NIT. 890.801.339-8, que a título de efectividad de la garantía y por vulneración al derecho de elección, a favor del señor **Jaime Alexander Valencia Castaño**, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.053.767.092, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reintegre la suma de \$143.920 pagados por los tenis casuales blanco north star Farah Hem mujer talla 36 objeto de Litis.

La suma cuya devolución se ordena 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.

**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 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 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

SILVIA CRISTINA HOYOS GÓMEZ



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**

**No. 039**

**De fecha:** 06 de Marzo de 2025