



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., _____
Sentencia número 00002383

05 MAR 2020

Acción de Protección al Consumidor No 19-251560

Demandante: DOUGLAS FLETCHER

Demandado: JORGE ELIECER ESCOBAR DOMINGUEZ, en calidad de propietario del establecimiento de comercio denominado "OPTICA SUPER VISION XXI".

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. La parte accionante compro a la parte demandada unos espejuelos tipo aviador, por la suma de \$613.000.
- 1.2. La parte demandada elaboro los lentes con una formula totalmente distinta a la entregada.
- 1.3. La parte demandada no quiere devolver el dinero.
- 1.4. Los lentes entregados no eran los correctos.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que se declare que la parte demandada vulnero los derechos del consumidor y en consecuencia, se ordene la devolución del dinero.

2. Trámite de la acción

El día 6 de noviembre de 2019, mediante Auto No 112908, 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 opticasupervision8@gmail.com (fols. 6 y 8 a 9), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo pasivo contestó en oportunidad la demanda indicando que ellos no hacen exámenes visuales; sin embargo, le informaron al accionante donde podía realizarse el examen.

La fórmula visual fue realizada por un tercero, la óptica Matisa; y con esa fórmula se elaboraron los lentes, pero el actor llevo posteriormente con una fórmula diferente de otro lugar, de la clínica de oftalmología San Diego, sin informar primero, pues no permitió revisar la formula visual de la óptica donde se tomó el primer examen; no obstante, la parte demandada le ofreció el cambio de los lentes con la fórmula que le realizaron en esa clínica, pero el actor se negó solicitando la devolución del dinero.

3. Pruebas

• **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 3 a 6 del expediente.

05 MAR 2020

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.

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.

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, 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.

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

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.

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.

- **La garantía en el caso concreto**

Relación de consumo.

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto con la factura de venta No 0395 y la formula visual expedida por la óptica Matisa (fols. 2 a 3), con la cual se encontró demostrado que la parte accionante compro a la parte demandada una montura, y la elaboración de unos lentes poly AR superhidrot con la formula visual expedida por un tercero, el 9 de mayo de 2019, por la suma de \$613.000.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación en la causa por pasiva de la parte demandada como el proveedor del producto; y respecto de la parte accionante, se encontró acreditada la legitimación en la causa por activa como el comprador del bien objeto de reclamo judicial.

- Ocurrencia del defecto en el caso concreto

Dispone el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011 que *"...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..."*.

Ahora en relación con el argumento del extremo demandado según el cual, son una óptica y no realizan exámenes visuales pues los lentes fueron elaborados con una formula visual hecha por un tercero y entregada por el cliente; sin embargo, la parte demandada no demostró que los lentes objeto de la litis sean idénticos a la formula entregada por el cliente; con un análisis técnico juicioso y detallado que dé cuenta de la calidad e idoneidad de los lentes 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. Ante la inexistencia de tales circunstancias, resulta incuestionable el incumplimiento del accionado frente a sus deberes de cara a la garantía del bien objeto de litis.

Así, en el presente caso se encontró demostrado que los lentes elaborados por la parte demandada no corresponden con la formula entregada por el cliente; el cual es un defecto irreparable, porque requiere la elaboración de unos nuevos lentes.

Al respecto es pertinente precisar, que si el bien no admite reparación, es el consumidor quien elige la forma de hacer efectiva la garantía, ya sea con el cambio del bien o la devolución del dinero; y no puede el productor o proveedor imponer la forma de hacerla efectiva, de conformidad con lo dispuesto en los numerales 1 y 2 artículo 11 de la ley 1480 de 2011.

3. Presupuestos del Deber de Información

La obligación de informar, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor⁵ adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor, determinado por las condiciones objetivas y específicas anunciadas respecto del mismo. En consecuencia, el bien o servicio deberá ajustarse a las características de uso y funcionamiento anunciadas, so pena de resultar el productor o proveedor, responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información.

En efecto, asistiéndole a los compradores el derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto a los productos y

⁵ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

servicios que se le ofrecen y habiéndose consagrado la responsabilidad en cabeza de los productores y proveedores por el incumplimiento de tales obligaciones conforme se dispone en los artículos 23 y siguientes del Estatuto de Protección al Consumidor, no se pretende otra cosa más que garantizar que los consumidores cuenten con los elementos de juicio suficientes que les permitan elegir entre la variedad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado y así, adopten decisiones de consumo razonables. Y es que centrándonos en los productores y expendedores, como consecuencia de su experiencia en el mercado y de sus conocimientos en el proceso de producción y comercialización, suelen tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que venden, mientras que el consumidor, a pesar de ser quien mejor sabe qué es lo que le interesa, no necesariamente tiene a su disposición la información que le permita adoptar la decisión que más le conviene. De este modo, evaluar la veracidad y suficiencia de la información que determinó la intención de compra en un determinado caso, siempre será un aspecto de suma relevancia a la hora de proteger los derechos de los consumidores en el marco de la acción jurisdiccional de protección al consumidor.

- Información entregada sobre el producto o servicio.

Ahora bien, vale la pena señalar que en uso de lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, al adoptar la decisión definitiva, la Superintendencia de Industria y Comercio resolverá sobre las pretensiones de la forma que considere más justa para las partes según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar infra, extra y ultrapetita; por lo que, en el caso objeto de estudio, si bien es cierto la reclamación es solo por los lentes; la parte demandada no informó a la parte accionante de forma clara, oportuna y verificable el precio de cada uno de los productos comprados y entregados, esto es de la montura y de los lentes, si no el precio total de los productos (fol. 2); como tampoco lo manifestó en la contestación de la demanda; en consecuencia, se ordenará la devolución de la totalidad del dinero cancelado a la demandada por la suma de \$613.000.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado 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 y el párrafo del artículo 24 del Estatuto del Consumidor, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que a título de efectividad de la garantía y ante el incumplimiento del deber de información, reembolse la suma de \$613.000 cancelada por una montura aviador y unos lentes poly AR superhidrot, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

Para el efectivo cumplimiento de la orden, corresponderá a la parte actora entregar la montura aviador con los lentes poly AR superhidrot, a la parte demandada

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 el señor JORGE ELIECER ESCOBAR DOMINGUEZ, identificado con la cedula de ciudadanía No 1.036.612.865, en calidad de propietario del establecimiento de comercio denominado "OPTICA SUPER VISION XXI", vulneró los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar al señor JORGE ELIECER ESCOBAR DOMINGUEZ, identificado con la cedula de ciudadanía No 1.036.612.865, en calidad de propietario del establecimiento de comercio denominado "OPTICA SUPER VISION XXI", que a título de efectividad de la garantía y ante el incumplimiento del deber de información, a favor de DOUGLAS FLETCHER, identificado con la cedula de extranjería No 713296, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo, reembolse la suma de seiscientos trece mil pesos m/cte (\$613.000) cancelada por una montura aviador y unos lentes poly AR superhidrot.

05 MAR 2020

PARÁGRAFO: Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, la parte actora deberá devolver el bien objeto de litigio en las instalaciones del accionado, en caso de encontrarse en su poder, momento a partir de cual se computará el término concedido al demandado.

TERCERO: Se ordena tanto a la parte demandante como a la parte demandada acreditar ante esta Entidad el cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia dentro de los cinco (5) días siguientes, contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el numeral precedente. Para tal efecto, deberá radicarse la acreditación al respectivo proceso.

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.

NOTIFÍQUESE

LENNYS LORENA LOZANO BARÓN⁶

 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. <u>040</u>
De fecha: <u>06 MAR 2020</u>
 FIRMA AUTORIZADA

⁶ Profesional universitario adscrito 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.