



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

14 SEP 2016

Bogotá D.C., _____

Sentencia número 00005047

Proceso: Verbal Sumario

Acción de Protección al Consumidor No. 15 – 136736

Demandante: OSCAR JULIAN GIRALDO MUÑOZ

Demandada: MUEBLES JAMAR S.A.

Estando el expediente al Despacho a causa de encontrarse vencido el término de traslado de la demanda y, de esa manera, finiquitada la etapa escrita de este proceso verbal sumario, en los términos del artículo 625 del Código General del Proceso, corresponde dar aplicación a la referida Ley procesal.

Así las cosas, 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 referido cuerpo normativo. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I - ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Que adquirió una cama doble de 1:40 Bruselas, wengue, código J102430 y un tocador Bruselas cont. wengue, código J102435
- 1.2. Que el precio pactado y/o cancelado por el producto o servicio adquirido fue la suma de \$3.585.564,00
- 1.3. Que los daños o inconformidades presentados con el bien o servicio adquirido corresponden a daños en los cajones pues no cerraban bien.
- 1.4. Que los muebles se han enviado en repetidas ocasiones a garantía sin solucionar el daño, por lo cual no se ha disfrutado del bien adquirido, por lo cual duermen en el piso
- 1.5. Que las inconformidades antes relacionadas empezaron a presentarse desde el 14/03/2015
- 1.6. Que en la factura que le fue entregada, totalizaron el valor de la compra incluyendo otros productos, donde no discriminaron el valor de cada uno
- 1.7. Que el inconformismo se inició desde la entrega del producto, por lo que solicitó la devolución del dinero, pero contestaron con un NO rotundo.

2. Pretensiones

Como pretensión principal que se devuelva el dinero pagado por la adquisición del bien o por la prestación del servicio defectuoso

3. Trámite de la acción

El 22 de septiembre de 2015 mediante Auto No. 73796 esta Dependencia admitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por el señor OSCAR JULIAN GIRALDO MUÑOZ, en ejercicio de las facultades Jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011, providencia que fue notificada debidamente al extremo demandado, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa (Folios 13 y 14).

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el extremo pasivo NO contestó la demanda

Pruebas

3.1 Aportadas por la demandante

Téngase como pruebas, los documentos aportados por la demandante que aparecen a folios 3 a 10 del expediente.

A todos ellos se les concederá el valor probatorio que corresponda bajo las previsiones de los artículos 244, 245, 246 y 262 del C. G. P.

3.2 Aportadas por la demandada

La sociedad demandada no contestó demanda y por lo tanto no aportó pruebas ni solicitó la práctica de las mismas

El Despacho deja constancia de que no existen más pruebas para decretar y practicar

I. 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.

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.

Presupuestos de la obligación de garantía

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.”

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

³Ley 1480 de 2011, artículo 11.

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 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

- La condición de consumidor y la relación de consumo

Para el caso que nos ocupa, el demandante manifestó que el 25 de marzo de 2015, adquirió un adquirente una cama doble de 1:40 Bruselas, wengue, código J102430 y un tocador Bruselas cont. wengue, código J102435 en la sociedad MUEBLES JAMAR S.A., por un valor de \$3.585.564,00, como consta en el recibo expedido No. 37546 y que figura a folio 3 del expediente. En consecuencia, se reconoce que el demandante está legitimado por activa, pues adquirió los bienes para la satisfacción de una necesidad personal y familiar, como se puede evidenciar del acervo probatorio allegado al expediente, pues en la demanda se afirma que los bienes eran para su familia y cuando los fue a utilizar este salió defectuoso, hecho que denota el cumplimiento del numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.

- 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..."*.

En el presente asunto, el demandante manifestó que los bienes adquiridos presentados con el bien o servicio adquirido corresponden a daños en los cajones pues no cerraban bien y los muebles presentaban desprendimientos, como consta en demanda pues el reclamante manifestó que hizo la reclamación previa de forma verbal y sus reclamaciones fueron atendidas a través de los servicios de garantía Nos. 31202, 59690 y 53690 (Folios 7 a 10 del expediente), por lo que el demandante estaba dentro del término de la garantía para reclamar que es de un año, ante la ausencia de calidad e idoneidad de los bienes objeto de reclamo y suficientes razones de hecho para efectuar esta solicitud, pues de acuerdo con las pruebas, los bienes no gozan de las condiciones de calidad e idoneidad ofrecidas.

Sobre este particular debemos recordar que la relación de consumo es una relación de carácter contractual y por lo tanto, debe existir conformidad tanto en lo ofrecido para el producto en la etapa de adquisición como en la etapa de uso o utilización del mismo, siendo la primera en donde se forma la voluntad del consumidor para tomar una decisión de compra de un bien o para la prestación de un servicio. En este punto, da cuenta el Despacho de que en la etapa precontractual se le informó al demandante, que el bien tenía unas características particulares por lo que accedió voluntariamente a adquirirlos pues la información fue relevante y fundamental para tomar dicha decisión. En consecuencia, celebraron las partes un acuerdo de voluntades en donde se señalaron unas condiciones del producto y el precio del mismo, las cuales deben cumplirse al momento de su ejecución y cuya garantía debe ser honrada de acuerdo con la Ley, pues de lo contrario se configuraría un incumplimiento por una de las partes, basada en la no efectividad de la garantía.

Así las cosas, observa el Despacho del acervo probatorio que los productos adquiridos no estaban conforme a las condiciones de calidad e idoneidad ofrecidas, ni las que se espera de él como lo reseñan los artículos 5 numerales 1 y 6, y 7 de la Ley 1480 de 2011, lo cual se encuentra probado, circunstancia que es suficiente para determinar en favor del consumidor, el derecho que le corresponde para reintegrar el precio pagado o el cambio del bien, pues no existen pruebas que permitan establecer que al demandante le fue otorgada la garantía dentro del plazo y en legal forma.

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

Así mismo, se encuentra probado que el demandante cumplió con la reclamación previa hecha a la parte demandada, esto es a la sociedad **MUEBLES JAMAR S.A.**, quien atendió las garantías, pero sin que estas fuesen efectivas, a pesar de las constantes visitas de los empleados de la demandada, como consta en los documentos denominados "servicios de garantía" Nos. 31202, 59690 y 53690 expedidos.

Recordemos que en Colombia todo bien o servicio nuevo goza de la garantía legal en los términos del artículo 7 del Estatuto del Consumidor, debiendo indicar que la calidad es la condición en que un producto (bien o servicio) cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él y en este caso, este producto no cumplió con las condiciones o características que le fueron informadas al consumidor inicialmente.

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, como es la adquisición por parte de la señora OSCAR JULIAN GIRALDO MUÑOZ de unos bienes muebles en la sociedad MUEBLES JAMAR S.A., los cuales tuvieron diversas fallas o defectos y que no se le prestó la garantía en debida forma y oportunidad, pues le negaron la devolución del dinero.

Por consiguiente 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 los artículos 16 y 32⁵ del Estatuto del Consumidor, el Despacho ordenará a la demandada que a título de efectividad de la garantía, proceda a cambiar los productos que dieron lugar a la garantía, de conformidad con la pretensión del demandante teniendo en cuenta que el recibo consta que canceló la suma de \$3.585.564,00, quien además deberá dejar a disposición de la sociedad MUEBLES JAMAR S.A., los bienes objeto de reclamo, toda vez que no se puede establecer la reiteración en la falla, pues los daños fueron diferentes en cada uno de los bienes.

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 **MUEBLES JAMAR S.A.**, identificada con NIT 900.061.516-4, vulneró los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad **MUEBLES JAMAR S.A.**, identificada con NIT 900.061.516-4, que a título de efectividad de la garantía, a favor del señor **OSCAR JULIAN GIRALDO MUÑOZ**, identificado con cédula de ciudadanía No. 5.820.377, proceda a cambiar de forma totalmente gratuita, la cama doble de 1:40 Bruselas, wengue, código J102430 y un tocador Bruselas cont. wengue, código J102435, por otros de las mismas características y condiciones sin que sean inferiores a los bienes objeto de la garantía, dentro de los quince (15) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, de conformidad con la parte motiva de este fallo.

El señor **OSCAR JULIAN GIRALDO MUÑOZ**, identificado con cédula de ciudadanía No. 5.820.377, deberá poner a disposición a la sociedad **MUEBLES JAMAR S.A.**, identificada con NIT 900.061.516-4, dentro del mismo término los bienes objeto de reclamo para su entrega, cuyo costos de transporte estarán a cargo de la demandada.

TERCERO: El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la demandada, dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el artículo precedente.

⁵ ARTÍCULO 32. CAUSALES DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD. El anunciante solo podrá exonerarse de responsabilidad, cuando demuestre fuerza mayor, caso fortuito o que la publicidad fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar la adulteración o suplantación.

14 SEP 2016

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 57 de la Ley 1480 de 2011.

SEXTO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

La anterior decisión se notifica por estrados a las partes.

Por la Superintendencia de Industria y Comercio

NOTIFÍQUESE


JAIR FERNANDO IMBACHI CERÓN⁶

Proyectó: NAM

 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>174</u>
De fecha: <u>15 SEP 2016</u>
 FIRMA AUTORIZADA

⁶ Profesional especializado adscrito al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado para el ejercicio de funciones jurisdiccionales mediante Resolución 74622 de 5 de diciembre de 2013, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.