



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

Bogotá D.C., 06/05/2021

Sentencia número 4800

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 2020-277744

Demandante: Leidy Patricia Mancera Roa.

Demandado: Grupo Megacentro Internacional de la Visión Limitada.

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. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1.** Que el día 18 de marzo de 2020, la parte demandante adquirió de la sociedad demandada un par de lentes de contacto con formula médica, por valor de \$1.260.000.
- 1.2.** Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, la sociedad demandada incumplió con las condiciones inicialmente pactadas al momento de la compra, toda vez que llegada la fecha de entrega de los bienes (60 días siguiente a la compra) no cumplió, argumentando en primer lugar el confinamiento obligatorio originado por la emergencia sanitaria producida por el Covid – 19, circunstancia que fue aceptada por la actora.
- 1.3.** Que cuando se dio reapertura al comercio, la accionante se dirigió ante la sociedad demandada a fin de recoger sus lentes, sin embargo, la pasiva no los tenía, circunstancia que generó inconformidad en la accionante.
- 1.4.** Que el día 11 de julio de 2020, la actora elevó reclamación directa ante la sociedad demandada requiriendo la efectividad de la garantía mediante la devolución de dinero pagado por los lentes.
- 1.5.** Que frente a la referida reclamación la sociedad demandada se abstuvo de dar respuesta.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se declare que la demandada vulneró sus derechos como consumidor y en consecuencia, se devuelva el dinero pagado por el bien adquirido.

3. Trámite de la acción

El día 19 de agosto de 2020, mediante Auto No. 71197, 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: contabilidad@megacentrovision.com el día 20 de agosto de 2020, tal y como consta en los consecutivos No. 20-277744- -3 y 20-277744- -4, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado guardó silencio.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes mediante el consecutivo No. 20-277744- -00000 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 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 párrafo 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:

*“Párrafo 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.

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.”

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 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.

2. La garantía en el caso concreto

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante el documento obrante en la página 2 del consecutivo No. 20-277744- -00000, en virtud de los cuales se acredita que el día 18 de marzo de 2020, la parte demandante adquirió de la sociedad demandada un par de lentes de contacto con formula médica, por valor de \$1.260.000.



La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es la compradora de los bienes objeto de reclamo judicial.

- Ocurrencia del defecto en el caso concreto

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.
⁴ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

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 caso se encuentra demostrado que la sociedad demandada incumplió con las condiciones inicialmente pactadas al momento de la compra, toda vez que llegada la fecha de entrega de los bienes (60 días siguiente a la compra) no cumplió, argumentando en primer lugar el confinamiento obligatorio originado por la emergencia sanitaria producida por el Covid – 19, circunstancia que fue aceptada por la actora y espero hasta que se ordenó la reapertura del comercio.

Una vez, el Gobierno Nacional dio vía libre a la reapertura de los establecimientos de comercio la actora se dirigió ante la sociedad demandada a fin de recoger sus lentes, sin embargo, la pasiva no los tenía, circunstancia que generó inconformidad en la accionante y frente a lo cual solicitó la devolución de dinero pagada por los mismo, sin recibir respuesta alguno.

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

Proceso: Servicio al cliente
Versión: MG - SC 3.0

MG 1599

MEGA Internacional DE

Respetado usuario, por favor diligencie completamente y con letra clara, la información solicitada en este formato para el correspondiente trámite. La respuesta a su PQR se le suministrará a los datos que registre en un término máximo de 1

Fecha de radicación	11/02/20	Óptica:	July Vision
Tipo de trámite o servicio solicitado (Marque con una "x"):		Petición ☐	Queja ☐ Reclamo ☒ Sugerencia ☐
Nombres y apellidos			
Documento de identidad:		Orden de Trabajo:	
Números de contacto		Factura de Venta:	
Correo electrónico		Tipo de Lente:	
Dirección:		Referencia Montura:	
Descripción del problema o situación			

Lo anterior cobra mayor fuerza, si se tiene en cuenta que la parte demandada dentro del término de traslado de la demanda, no desvirtuó lo confesado por el demandante en el acápite de hechos de la demanda, por lo tanto atendiendo los lineamientos de la ley procesal vigente, se tiene por cierto el hecho antes descrito.

Ahora, es claro 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 al 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, pues la no entrega o aún la simple dilación, constituye en 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 adquirió el bien, frente a tales circunstancias el demandado no le quedaba otro camino que entregar o reintegrar el precio pagado.

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 cara a las obligaciones adquiridas con la señora Leidy Patricia Mancera Roa, le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor.

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: 1). Que el día 18 de marzo de 2020, la parte demandante adquirió de la sociedad demandada un par de lentes

de contacto con formula médica, por valor de \$1.260.000. 2). Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, la sociedad demandada incumplió con las condiciones inicialmente pactadas al momento de la compra, toda vez que llegada la fecha de entrega de los bienes (60 días siguiente a la compra) no cumplió, argumentando en primer lugar el confinamiento obligatorio originado por la emergencia sanitaria producida por el Covid – 19, circunstancia que fue aceptada por la actora. 3). Que cuando se dio reapertura al comercio, la accionante se dirigió ante la sociedad demandada a fin de recoger sus lentes, sin embargo, la pasiva no los tenía, circunstancia que generó inconformidad en la accionante. 4). Que el día 11 de julio de 2020, la actora elevó reclamación directa ante la sociedad demandada requiriendo la efectividad de la garantía mediante la devolución de dinero pagado por los lentes. 5). Que frente a la referida reclamación la sociedad demandada se abstuvo de dar respuesta.

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 la consumidora o usuaria 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. Recordemos que la sola prestación de la garantía no es suficiente para exonerar a la demandada de responsabilidad pues se requiere que esta garantía se preste en debida forma conforme a derecho.

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 a la demandada que a título de efectividad de la garantía, devuelva el 100% del dinero pagado por la parte demandante por el par de lentes de contacto, esto es la suma de UN MILLÓN DOSCIENTOS SESENTA MIL PESOS M/cte (\$1.260.000), de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

La suma referida 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.

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 GRUPO MEGACENTRO INTERNACIONAL DE LA VISIÓN LIMITADA, identificada con NIT. 900.230.261-7, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad GRUPO MEGACENTRO INTERNACIONAL DE LA VISIÓN LIMITADA, identificada con NIT. 900.230.261-7, que a título de efectividad de la garantía, a favor de LEIDY PATRICIA MANCERA ROA, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.023.018.849, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta providencia, devuelva el 100% del dinero pagado por la parte demandante por el par de lentes de contacto, esto es la suma de UN MILLÓN DOSCIENTOS SESENTA MIL PESOS M/cte (\$1.260.000), debidamente indexada como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

TERCERO: Se ordena a la parte demandante que, dentro del término improrrogable de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en la Sentencia, informe a este Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la orden señalada en esta providencia, lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite jurisdiccional de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, so pena de declarar el archivo

de la actuación en sede de verificación del cumplimiento, con sustento en el desistimiento tácito contemplado en el numeral 1° del artículo 317 del Código General del 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,

FRM_SUPER

MARÍA PAULA CALDERÓN BURBANO ⁵



AJ01-F23 (2019-12-19)

⁵ 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.

AJ01-F23 (2019-12-19)