



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

Bogotá D.C., 13/07/2021

Sentencia número 7842

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 20-182226

Demandante: Diego Andrés Fernández

Demandado: Juan David López Orrego, Carlos Gilberto Borrás Triana y Yeimy Yurley Rivera Rodríguez

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 demandante señaló que adquirió a instancias de la parte demandada los servicios de fabricación e instalación de jacuzzi, por lo cual abonó la suma de \$1.350.000.
- 1.2. Que el extremo demandado no cumplió con sus obligaciones contractuales tendientes a elaborar e instalar el respectivo jacuzzi, pese al pago realizado. Así como tampoco reintegró el abono pagado.
- 1.3. Que en vista de ello, presentó reclamación previa en sede de empresa el 2 de mayo de 2020. Sin embargo, la parte demandada guardó silencio.

2. Pretensiones

El extremo activo solicitó que se declaré que la demandada vulneró sus derechos como consumidor. En consecuencia, requirió que se reintegre la suma de \$1.350.000 pagados por el jacuzzi objeto de Litis, debidamente indexados.

3. Trámite de la acción

El día 7 de julio de 2020 mediante Auto No. 49506, esta Dependencia admitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por la parte demandante. Acto seguido, mediante providencia No. 94208 del 1 de octubre de 2020, este Despacho realizó una aclaración y modificó el encabezado y el numeral primero del auto admisorio de la demanda. Así las cosas, en ejercicio de las facultades jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011, providencia que fue notificada debidamente al extremo demandado a las direcciones electrónicas registradas en las Matriculas Mercantiles de persona natural (RUES), a los correos electrónicos: borrasandres3@gmail.com, el 8 de julio de 2020 (consecutivos Nos. 20-182226- -00005 y 6); borrasandres3@gmail.com y jeimyrivera2709@gmail.com, el 4 de marzo de 2021 (consecutivos Nos. 20-182226- -00010 a 13), con el fin de que ejercieran su derecho de defensa y contracción.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, que los señores **JUAN DAVID LÓPEZ ORREGO, CARLOS GILBERTO BORRAS TRIANA y YEIMY YURLEY RIVERA RODRÍGUEZ**, guardaron silencio.

4. Pruebas

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

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo los consecutivos Nos. 20-182226- -00000, 2 y 3 del 18 y 30 de junio y 1 de julio de 2021.

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.

5. Oportunidad para proferir la sentencia

Agotadas las etapas procesales correspondientes y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta la facultad prevista en el párrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso.

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.

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 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.” (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,

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.”

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.

Siguiendo lo expuesto, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio comprende también su entrega o la realización oportuna del servicio para el cual se contrató. Es decir, la garantía consiste en la posibilidad real de disfrutar de un bien o un servicio, y satisfacer las necesidades que se tenían cuando éste se adquirió. En consecuencia, la garantía inicia desde el momento mismo en que se realiza el contrato, y radica en la posibilidad de poder obligar al vendedor o al prestador del servicio a que entregue el bien o que realice el trabajo para el cual fue contratado. Así, se estaría acorde con la definición de idoneidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

“...Idoneidad de un bien o servicio: Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado...”

En consecuencia, es importante recalcar, que la efectividad de la garantía 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 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.

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

- La legitimación en la causa por pasiva de la señora YEIMY YURLEY RIVERA RODRÍGUEZ.

Inicia el Despacho resaltando las definiciones de productor y proveedor, conforme a lo establecido en el artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, en virtud que **productor** es “*Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria. Y proveedor o expendedor: “Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro”*.”

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

En este sentido conforme a la obligación de garantía⁵, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los bienes y servicios 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.

Descendiendo al caso en concreto, no se evidencia que exista una relación de consumo entre la parte demandante, señor **DIEGO ANDRÉS FERNÁNDEZ** y la señora **YEIMY YURLEY RIVERA RODRÍGUEZ**. Toda vez que, de acuerdo con el material probatorio allegado al plenario de la referencia, se evidencia que la actora contrató los servicios de fabricación e instalación del jacuzzi full equipo 180x90 objeto de Litis a instancias del establecimiento de comercio denominado “*Turcos y Jacuzzis*”, tal cual se desprende de los documentos obrantes de la página 2 del consecutivo No. 20-182226- -00000 del 18 de junio de 2020.

No obstante lo anterior, la señora **YEIMY YURLEY RIVERA RODRÍGUEZ**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.015.408.532 fungió como propietaria del datafono con el cual el actor realizó el pago del abono por valor de \$1.350.000, manifestación que realizó el extremo demandante en el consecutivo No. 20-182226- -00007 del 10 de julio de 2021. Veamos:

2. Sean vinculados al proceso:

- a) El representante legal de la empresa **TURCOS Y JACUZZIS**, el señor **CARLOS GILBERTO BORRÁS TRIANA** con cedula de ciudadanía número 19.305.987 con domicilio en Carrera 51 Numero 64 A- 54 en la ciudad de Bogotá D.C. y teléfonos: 3196823048- 3204677176- 5193278-3719288. Correo electrónico: borrasandres3@gmail.com
- b) Quien hace la recepción y recaudo de los dineros a través de datafono de su propiedad la señora **YEIMY YURLEY RIVERA RODRIGUEZ** con cedula de ciudadanía número 1.015.408.532, representante además de la empresa **MARIAM SOFIA** con domicilio en la Carrera 51 Numero 66-08 en la ciudad de Bogotá D.C con teléfonos 3575279- 3003205826 y NIT 1015408532-5. Correo electrónico: JEIMYRIVERA2709@GMAIL.COM

Con todo, se puede evidenciar que la señora **YEIMY YURLEY RIVERA RODRÍGUEZ**, no ostenta la calidad de productor, proveedor o expendedor de bienes y servicios, por lo que al no tener tal calidad no es posible aplicar las normativas dispuestas en el Estatuto de Protección al Consumidor (Ley 1480 de 2011) frente al requerimiento que a la fecha le está haciendo la demandante.

Puestas de este modo las cosas, se hace evidente para el Despacho que la señora **YEIMY YURLEY RIVERA RODRÍGUEZ** mediante una acción de protección al consumidor no tiene obligación legal para con la demandante, por la inconformidad señalada. Así entonces, no cabe más que concluir que la señora **YEIMY YURLEY RIVERA RODRÍGUEZ** carece de legitimación en la causa por pasiva.

- La relación de consumo y la legitimación en la causa por activa y pasiva.

Conforme al material probatorio allegado a página 2 del del consecutivo No. 20-182226- -00000 del 18 de junio de 2020 se acreditó que la parte accionante contrató a instancias de los señores **JUAN DAVID LÓPEZ**

⁵ 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.”

ORREGO y CARLOS GILBERTO BORRAS TRIANA los servicios de elaboración e instalación de un jacuzzi full equipo 180x90 objeto de Litis. Veamos:

CANT.	DESCRIPCION	VR. UNIT.	VR. TOTAL
1	Jacuzzi Full equipo 180x90		
	Panel de fibra base de e.l.		
	acero inoxidable		
	bomba - blower - motorizador		
	1.5 Kw - 3 botones estándar		
	cromo tempus 6 hidros		
	6 aros - 2 cabezeros		
	visita técnica e instalación		
	d día 13 de marzo		
	Se hace instalación de		
	Tima g equipos		
	ABONO	\$350.000	
	SALDO		
	SUBTOTAL		
	TOTAL		2700.000

GARANTIA: 2 Años

CEL.S: 319 682 3048 - 320 467 7176 - www.turcoyjacuzzi.com

Documentos extraídos de la página 2 del consecutivo No. 20-182226- -00000 del 18 de junio de 2020.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante.

- Reclamación previa en sede empresa

En cuanto a la ocurrencia del presupuesto objeto de análisis, se observa su debido cumplimiento conforme al material probatorio obrante en el plenario, esto es, la manifestación de la parte demandante encaminada a que mediante reclamo verbal del 2 de mayo de 2020 solicitó al extremo demandado la entrega e instalación del jacuzzi o el reintegro del dinero. No obstante, la parte demandada no otorgó respuesta al demandante. En consecuencia y ante la ausencia de respuesta por parte del proveedor o productor a la reclamación previa efectuada por el consumidor, este Despacho tendrá como indicio grave su actuar de conformidad con las previsiones del literal f) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

Así mismo, 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.

- 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 marco del presente asunto, el extremo actor señaló que contrató los servicios de la parte demandada para la elaboración e instalación de un jacuzzi, por el cual abonó la suma de \$1.350.000. Sin embargo, pese al cumplimiento de sus obligaciones el extremo demandado no entregó ni instaló el producto objeto de Litis. Así como tampoco reintegró el valor pagado.

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 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.

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. Así las cosas, es evidente que la no entrega de los productos adquiridos por el señor **DIEGO ANDRÉS FERNÁNDEZ**, le genera a la demandada una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor, con clara violación de los numerales 3 y 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, ante la falta de entrega material del producto con el agravante de la demora en el reembolso del dinero.

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: i) que la demandante adquirió a instancias del accionado los servicios de elaboración e instalación de un jacuzzi, por el cual se abonó la suma de \$1.350.000; ii) que la parte demandada no entregó el producto al actor en los tiempos señalados y iii) que no se ha reembolsado el dinero pagado.

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, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada devolver la totalidad del dinero pagado por la parte demandante, por el jacuzzi full equipo 180x90 objeto de Litis, es decir, la suma de \$1.350.000., de conformidad con lo dispuesto en los numerales 3 y 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

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 la carencia de legitimación en la causa por pasiva de la señora **YEIMY YURLEY RIVERA RODRÍGUEZ**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.015.408.532, de conformidad con la parte motiva de la presente de la decisión.

SEGUNDO: Declarar que los señores **JUAN DAVID LÓPEZ ORREGO**, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.007.668.090 y **CARLOS GILBERTO BORRAS TRIANA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 19.305.987, vulneraron los derechos del consumidor consagrados en la Ley 1480 de 2011, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

TERCERO: En consecuencia, ordenar a los señores **JUAN DAVID LÓPEZ ORREGO**, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.007.668.090 y **CARLOS GILBERTO BORRAS TRIANA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 19.305.987, que a título de efectividad de la garantía, a favor del señor **DIEGO ANDRÉS FERNÁNDEZ**, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.914.640, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reintegre la suma de \$1.350.000 pagados por el jacuzzi full equipo 180x90 objeto de Litis.

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.

CUARTO: 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.

QUINTO: 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.

SEXTO: 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.

SÉPTIMO: 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, la consumidora podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

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

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

SILVIA CRISTINA HOYOS GÓMEZ⁶

 <p>Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA</p> <p>Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales</p> <p>De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.</p> <p>No. <u>124</u></p> <p>De fecha: <u>14/07/2021</u></p> <p> FIRMA AUTORIZADA</p>
--

⁶ 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.