



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

BOGOTÁ D.C., 19/08/2021

**SENTENCIA NÚMERO 9273**

*Acción de Protección al Consumidor*

**Radicado No. 20-341125**

**Demandante: LINA MARCELA BALLEEN BELTRAN**

**Demandado: IMPORTADORA CAPRICHOS 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 párrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso.

**I. ANTECEDENTES**

**1. De la demanda**

**1.1. Hechos**

**1.1.1.** Adujo la parte demandante que adquirió del extremo demandado un buzo a través de la página web de la empresa, por la suma de **SESENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS PESOS M/CTE (\$62.400)**.

1.1.2. Según lo indicado por la parte actora, la parte demandada no entregó el buzo conforme a las condiciones pactadas, pues, el color pastel que se encontraba expuesto en la página web y en la cuenta de Instagram, no correspondía al color del producto entregado.

1.1.3. Asimismo, señaló que el 26 de agosto de 2020, la parte actora elevó reclamación directa y de forma escrita ante el demandado.

1.1.4. Frente a la anterior solicitud, la parte demandada no dio contestación a dicha reclamación.

**1.2. Pretensiones**

1.2.1 En consecuencia, la parte demandante solicitó como pretensiones de la demanda, que se declare que la información o publicidad suministrada por el(los) demandado(s), fue engañosa y en consecuencia de la anterior declaración, el demandado proceda al pago de la siguiente indemnización por la suma de \$62.400.

**2. De la defensa**

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, el extremo demandado guardó silencio dentro del término concedido para dar contestación a la demanda, esto es, desde el 19 de octubre de 2020 y hasta el 04 de noviembre de 2020, a pesar de haberse notificado debidamente al extremo demandado a la dirección electrónica judicial registrada en el “RUES”, esto es, al correo nicodke@hotmail.com, como consta en los consecutivos 20-341125-2 y 3 del expediente.

**3. De la actuación procesal**

El día 16 de octubre de 2020, mediante Auto Nro. 99859 de 2020, 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 como consta en los consecutivos 20-341125-2 y 3 del expediente, de conformidad con lo establecido en el artículo 58, numeral 7 de la Ley 1480 de 2011, que reza:

***“Las comunicaciones y notificaciones que deba hacer la Superintendencia de Industria y Comercio podrán realizarse por un medio eficaz que deje constancia del acto de notificación, ya sea de manera verbal, telefónica o por escrito, dirigidas al lugar donde se expendió el producto o se celebró el contrato, o a la que aparezca en las etiquetas del producto o en las páginas web del expendedor y el productor, o a las que obren en los certificados de existencia y representación legal (..)”.***

#### 4. De las pruebas

##### 4.1 Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo consecutivo Nro. 20-341125-0 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.

##### 4.2 Pruebas allegadas por la parte demandada:

La parte demandada no aportó ni solicitó prueba alguna, toda vez que guardó silencio dentro del término concedido para dar contestación a la demanda.

## 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:***

***“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.

Por consiguiente, con el fin de determinar si están llamadas a prosperar las pretensiones formuladas en este caso, se procederán a analizar los siguientes puntos: **1)** existencia de la relación de consumo, **2)** la efectiva infracción por la parte demandada a los derechos del consumidor y, finalmente, **3)** la responsabilidad del productor y/o proveedor, para el caso concreto, objeto de litigio.

## 1. De la relación de consumo

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<sup>1</sup>”*.

De manera que, es posible afirmar que este es el vínculo jurídico que se establece entre el productor y el consumidor, y por ende es necesaria la presencia de cada uno de ellos para que verdaderamente surja esta relación de consumo.

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 se acredita la existencia de la relación de consumo y la legitimación en la causa de la demandante para entablar la presente actuación jurisdiccional, con fundamento en el material probatorio que obra dentro del plenario bajo consecutivo Nro. 20-341125-0 del expediente, esto es, los mensajes de texto allegados por la parte demandante, de los cuales se infiere que la parte demandante adquirió del extremo demandado un buzo de color pastel, por la suma de **SESENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS PESOS M/CTE (\$62.400)**.

Y es que es oportuno señalar, que dicha afirmación debe presumirse como cierta, debido a que no hubo contestación a la demanda. Al respecto, el artículo 97 del Código General del Proceso dispone que *“la falta de contestación de la demanda o de pronunciamiento expreso sobre los hechos y pretensiones de ella, o las afirmaciones o negaciones contrarias a la realidad, harán presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión contenidos en la demanda, salvo que la ley le atribuya otro efecto.”*

De igual forma, el Despacho estima satisfecho el requisito de reclamación directa hecho por el demandante, el cual se anexó al escrito de la demanda, como consta en el consecutivo Nro. 20-341125-0 del expediente.

Así entonces, una vez acreditada la relación de consumo entre las partes, se procederá a estudiar lo atinente a la efectiva infracción por la parte demandada a los derechos de la consumidora.

## 2. De la infracción por la parte demandada a los derechos de la consumidora

Con el fin de analizar lo atinente a la infracción a los derechos de la accionante en su calidad de consumidora, se procederá a estudiar las inconformidades planteadas en la demanda, en relación con la efectividad de la garantía.

- **Efectividad de la garantía y ocurrencia del defecto en el caso concreto.**

<sup>1</sup> Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Sentencia del 30 de abril de 2009, MP: Pedro Octavio Munar Cadena.

En primer lugar, debe mencionarse que el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011, señala que en materia de garantía legal es un deber a cargo de todo productor y/o proveedor *“responder por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado y funcionamiento de los productos.”*

Por lo cual, 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>2</sup>.

Incluso, 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, las inconformidades respecto del producto se tendrán por acreditadas, en atención al material probatorio que obra en el plenario bajo consecutivo Nro. 20-341125-0 del expediente, esto es, los mensajes de texto allegados por la parte demandante, en donde se refleja que la accionante adquirió del extremo pasivo un buzo de color pastel, no obstante, el producto entregado correspondía a otro color diferente al pactado por las partes, razón por la cual la demandante solicitó la devolución del dinero.

Por consiguiente, para este Despacho existe un evidente incumplimiento en las condiciones de calidad, toda vez que el buzo no fue entregado conforme a las condiciones pactadas, y pues ciertamente la consumidora adquirió el bien para disfrutarlo y solventar una necesidad.

Ahora bien, es preciso reiterar por parte de este Despacho que los defectos del bien devienen a tenerse como demostrados, como consecuencia de la falta de contestación de la demanda por parte del demandado, pues, desaprovechó la oportunidad que le concede la ley de ejercer su derecho de defensa y proponer los medios exceptivos con miras a demostrar el cumplimiento de la efectividad de la garantía, de contera demostrar el cumplimiento de sus deberes como productor o proveedor. La anterior presunción tiene fundamento en lo previsto en el artículo 97 del C.G.P., anteriormente citado.

Dicho hecho, derivó en una vulneración de los derechos de la consumidora, siguiendo lo expuesto previamente sobre la satisfacción de las necesidades de la contratante para el momento en que requería el buzo. Y fue, ante dicho panorama, que la consumidora habilitada por lo dispuesto en el numeral 1 y 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, requirió la devolución del dinero pagado, sin que fuera atendida su solicitud de garantía.

Con fundamento en lo anterior, concluye este Despacho que los derechos que ostenta el demandante en su calidad de consumidor han sido vulnerados en materia de efectividad de la garantía, pues, el producto entregado no correspondía al producto adquirido por la demandante.

### **3. De la responsabilidad del productor y/o proveedor**

Dispone el artículo 16 de nuestro estatuto del consumidor, el productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

- “1. Fuerza mayor o caso fortuito;*
- 2. El hecho de un tercero;*
- 3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y*

<sup>2</sup> Ley 1480 de 2011, artículo 11.

4. *Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano.*”

Sumado a lo anterior, el extremo demandado no acreditó alguna causal de las antes señaladas, razón por la cual, no se puede considerar que se encuentra exonerado de responsabilidad por el hecho de vulnerar los derechos que le corresponden a la parte demandante en su condición de la consumidora.

Por consiguiente, en tanto se configuró en el presente asunto una infracción a los derechos de la parte demandante y teniendo en cuenta que el extremo demandado no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad, 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 demandante con respecto a la adquisición del buzo, esto es, la suma de **SESENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS PESOS M/CTE (\$62.400)**, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 y 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

La suma por reembolsar 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:

$$V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual})$$

$$\frac{\quad}{(I.P.C. \text{ inicial})}$$

En donde  $V_p$  corresponde al valor a averiguar y  $V_h$  al monto cuya devolución se ordena.

Para el efectivo cumplimiento de la orden, corresponderá a la parte actora entregar el bien objeto de litigio a la demandada, en caso de no haber sido entregado dicho bien a la pasiva.

Finalmente, este Despacho no condenará en costas, por no aparecer causadas en el expediente, en virtud de lo establecido en el numeral 8 del artículo 365 del C.G del P, que reza **“solo habrá lugar a costas cuando en el expediente aparezca que se causaron y en la medida de su comprobación.**

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 **IMPORTADORA CAPRICHOS S.A.S**, identificada con NIT. 901.104.371-3, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Ordenar a la sociedad **IMPORTADORA CAPRICHOS S.A.S**, identificada con NIT. 901.104.371-3, a favor de la señora **LINA MARCELA BALLEEN BELTRAN**, identificada con cédula de ciudadanía Nro. 1.010.228.826, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, reembolse la suma de **SESENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS PESOS M/CTE (\$62.400)**, debidamente indexada conforme a lo dispuesto en la parte motiva de la presente providencia.

**PARÁGRAFO:** Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, la parte actora deberá devolver el bien objeto de litigio en las instalaciones de la accionada, en caso de no haber sido entregado el bien a la pasiva, momento a partir de cual se computará el término concedido al demandado.

**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 en el 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**

**ANGÉLICA MARÍA REINA GÓMEZ<sup>3</sup>**

<sup>3</sup> Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado para el ejercicio de funciones jurisdiccionales, mediante Resolución 14371 del 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del parágrafo 1° del artículo 24 del CGP.



**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. 149

De fecha: 20/08/2021

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. R.', is written over a horizontal line.

**FIRMA AUTORIZADA**