



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

Bogotá D.C., 27/08/2021

Sentencia número 9657

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 20-180236

Demandante: Ailymn Yolanda Salas Burgos

Demandada: Olga Lucia Castro Ortega, propietaria del establecimiento de comercio "Centro Piel Lisa"

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 la parte demandada publicó en redes sociales (Facebook e Instagram), un video de un aparato para masajes skin care 3 en 1, el cual contaba con cinco (5) botones por valor de \$219.000.
- 1.2. Que el 11 de junio de 2020 le realizan una oferta de un producto diferente de cuidado facial, al cual accedió y transfirió la suma de \$190.000. Sin embargo, la oferta ya no estaba disponible. Que en vista de ello, le solicitó a la demandada una foto de producto el cual tenía solo tres (3) botones, pero evidenció que se trataba de uno diferente al exhibido en la publicidad.
- 1.3. Que solicitó el reintegro del dinero desde el mismo día que efectuó la transferencia, pero la pasiva señaló que no es posible en ninguna circunstancia.

2. Pretensiones

El extremo activo solicitó que se declaré que la demandada vulneró sus derechos como consumidora. En consecuencia, requirió que se reintegre el dinero pagado por el producto.

3. Trámite de la acción

El día 26 de junio de 2020 mediante Auto No. 45324, 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 las direcciones electrónicas registrada en la Matricula Mercantil de persona natural (RUES) y las informadas por las entidades requeridas, a los siguientes correos electrónicos: servicioalcliente@piellisa.com.co, olgaluciacastrortega@gmail.com, olgita0312@gmail.com, yocarlos98@gmail.com, el 15 de junio de 2021, tal y como se evidencia en los consecutivos Nos. 20-180236- -00022 a 25 del 15 de junio de 2021, con el fin de que ejerciera sus derechos de defensa y contradicción.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, la señora **OLGA LUCIA CASTRO ORTEGA**, guardó silencio.

Al respecto se precisa que si bien la señora **OLGA LUCIA CASTRO ORTEGA**, radicó el consecutivo No. 20-180236- -00026 donde pretendía contestar la presente demanda, lo cierto es que dicho documento no cumplía con las exigencias del artículo 96 del Código General del Proceso.

En vista de ello, mediante Auto No. 94882 del 9 de agosto de 2021 se requirió a la señora **OLGA LUCIA CASTRO ORTEGA**, para que suscribiera la contestación de la demanda conforme los requisitos que exige el artículo en mención. So pena de otorgarse las consecuencias derivadas de su silencio.

Por último se precisa que el término otorgado en el Auto No. 94882 del 9 de agosto de 2021 venció en silencio.

4. Pruebas

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

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo el consecutivo No. 20-180236- -00000 del 17 de junio de 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.

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 parágrafo 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 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.

Claro lo anterior, 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)** si efectivamente hubo una infracción a los derechos de los consumidores y, finalmente, **3)** la responsabilidad del productor y/o proveedor.

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 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*

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.

consumirlos”, de forma que, es posible afirmar que la relación de consumo es aquel vínculo jurídico que se establece entre un proveedor y/o productor y el consumidor o usuario.

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 la legitimación se encuentra acreditada en el pretense asunto, en tanto se demostró la relación de consumo existente entre las partes, conclusión que emana de la manifestación de la parte demandante tendiente a la adquisición del aparato para masajes skin care por el cual pagó la suma de \$190.000.

Lo anterior cobra mayor fuerza, si se tiene en cuenta que la parte demandada no contestó la demanda, por lo que atendiendo los lineamientos de la ley procesal vigente, se tiene por cierto el hecho antes descrito, lo que da cuenta de esta manera de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa del extremo actor de la acción de la referencia.

- Reclamación previa en sede empresa

En cuanto a la ocurrencia del presupuesto objeto de análisis, se observa su debido cumplimiento conforme al material probatorio de la parte demandante, tendiente a que el 11 de junio de 2020 presentó la respectiva reclamación previa en sede de empresa al demandado de manera verbal y respecto de la cual la parte demandada no otorgó respuesta positiva. Veamos:



En conclusión, 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.

- Las falencias en la información

En este punto del análisis, conviene mencionar que el caso que se plantea por la parte demandante a este Despacho involucra un tema contemplado por la Ley 1480 de 2011, concretamente, el derecho a la información que tiene todo consumidor frente al producto y/o servicio.

Sobre este particular, se debe recordar que la relación de consumo es una relación de tipo contractual y, por lo tanto debe existir conformidad tanto en lo ofrecido para el producto en la etapa de ejecución del contrato, como en la etapa precontractual, ésta última donde se forma la voluntad del consumidor para tomar una decisión de consumo frente a un bien o servicio. En este punto, observa el Despacho que en la etapa precontractual se le informaron a la parte accionante unas condiciones particulares para el producto que se pretende adquirir, información relevante y fundamental para la toma de decisión de adquirir cualquier bien y/o servicio en el mercado. En consecuencia, existió un acuerdo de voluntades en donde se señalaron unas condiciones de tiempo, modo y lugar y una características relevantes del producto de cuidado de la piel que la usuaria pretendía adquirir y las cuales no pueden ser modificadas con posterioridad a la celebración del contrato, pues de ser así se configuraría un incumplimiento por alguna de las partes contratantes, en este caso el proveedor del producto.

Bajo esta misma línea normativa, se indica que 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...”.

Este punto es importante señalar que, que el Estatuto de Protección al Consumidor consagró la responsabilidad que tienen los productores, expendedores o proveedores en Colombia frente a los consumidores, ello implica entonces que deben asegurar que los bienes que ofrecen a los consumidores sean de calidad e idoneidad, y que los mismos resulten seguros para el usuario, salvo, circunstancias eximentes de responsabilidad, las cuales no han sido ni señaladas ni probadas en el presente asunto. En ese sentido, se recalca que es el productor, proveedor o expendedor el que tenga la carga probatoria de demostrar que el defecto se generó por alguna de las causales de responsabilidad establecidas taxativamente por la ley.

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.

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 de la accionada un producto para el cuidado de la piel por valor de \$190.000; ii) que el producto que se pretendía entregar era diferente al inicialmente vendido y iii) que no se ha reembolsado el dinero pagado.

En este orden de ideas, se encuentra demostrado que la parte demandada incurrió en infracción a las normas sobre información respecto del producto para el cuidado de la piel, y por ello finalmente la parte demandante no logró satisfacer las necesidades que motivaron su decisión de consumo.

Esta infracción al deber de información se encuentra estrechamente relacionada con el concepto de calidad entendida como “Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él”, predicable también para los productos y servicios de cualquier

sector de la economía, ante la falta de esto, se configura una infracción y violación a los legítimos derechos de la consumidora, quien finalmente no vio satisfechas las necesidades por las cuales decidió comprar a instancias de la demandada.

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 producto para el cuidado de la piel, es decir, la suma de \$190.000, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 23 y 29 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 que la señora **OLGA LUCIA CASTRO ORTEGA**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.040.737.977, propietaria del establecimiento de comercio "*Centro Piel Lisa*", vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con la parte motiva de la presente diligencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a la señora **OLGA LUCIA CASTRO ORTEGA**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.040.737.977, propietaria del establecimiento de comercio "*Centro Piel Lisa*", que a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora **AILYMN YOLANDA SALAS BURGOS**, identificada con cédula de ciudadanía No. 60.330.812, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reintegre la suma de \$190.000 pagados por el producto para el cuidado de la piel objeto de Litis.

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.

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: $Vp = Vh \times (I.P.C. \text{ actual} / I.P.C. \text{ inicial})$ en donde Vp corresponde al valor a averiguar y Vh al monto cuya devolución se ordena.

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

SILVIA CRISTINA HOYOS GÓMEZ ⁵



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.