



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

BOGOTÁ D.C., 17/11/2021

SENTENCIA NÚMERO 12495

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 2020-399022

Demandante: CHRISTIAN DAVID RIVERA PARRA

Demandado: OSCAR MAURICIO LOZANO MENDOZA

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 el 28 de mayo de 2020, la instalación de un mueble organizador CONAC 150, por la suma de **TRESCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/CTE (\$350.000)**.

1.1.2. Según lo indicado por la parte actora, la parte demandada no procedió con la instalación del mueble como tampoco devolvió el dinero, a pesar, de que el accionante efectuó pagos el 28 de mayo de 2020 y el 29 de agosto de 2020, por la suma cada uno de \$100.000.

1.1.3. Asimismo, señaló que el 14 de octubre de 2020, la parte actora elevó reclamación directa y de forma VERBAL ante el demandado, requiriendo la devolución del dinero.

1.1.4. Frente a la anterior solicitud, la parte demandada dio contestación a dicha reclamación el 14 de octubre de 2020, manifestando que el 21 de octubre de 2020, devolvería el dinero.

1.1.5. Pretensiones

1.2.1 En consecuencia, la parte demandante solicito como pretensiones de la demanda, que se declare la vulneración de los derechos del consumidor y se ordene la devolución del dinero.

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 6 de noviembre de 2020 y hasta el 25 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 furnituresoacha@gmail.com, como consta en los consecutivos 20-399022-3 y 4 del expediente.

3. De la actuación procesal

El día 5 de noviembre de 2020, mediante Auto Nro. 109128 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 20-399022-3 y 4 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. 20-399022-0 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 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.

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”*¹.

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 del demandante para entablar la presente actuación jurisdiccional, con fundamento en lo señalado por la parte demandante en el escrito de demanda, esto es, que adquirió del extremo demandado el 28 de mayo de 2020, la instalación de un mueble organizador CONAC 150, por la suma de **TRESCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/CTE (\$350.000).**

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 de forma verbal, como lo señaló en la demanda bajo consecutivo Nro. 20-399022-0 del expediente.

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

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 del consumidor.

2. De la infracción por la parte demandada a los derechos del consumidor

Con el fin de analizar lo atinente a la infracción a los derechos del accionante en su calidad de consumidor, 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.**

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 técnicas².

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, la falta de contestación de la demanda dentro del término estipulado hará presumir como cierto el hecho señalado en el escrito de demanda, bajo consecutivo Nro. 20-399022-0 del expediente, esto es, ***“Que se contrato el servicio de instalación de un mueble organizador Conac 150 por 32 de fondo por 40 de alto, 3 espacios iguales con manija de aluminio, por valor de \$350.000 y hasta el mes de octubre no se ha instalado el mueble y tampoco se ha devuelto el dinero. Se realizaron dos (2) anticipos uno, el día 28 de mayo de 2020 y otro el día 29 de agosto de 2020, cada uno de CIENTO MIL PESOS M/CTE (\$100.000), a través de la cuenta de ahorros *55 de Bancolombia. Que solicitó verbalmente la devolución del dinero por incumplimiento del proveedor”***, La anterior presunción tiene fundamento en lo previsto en el artículo 97 del C.G.P., anteriormente citado.

Con relación al caso concreto, se encuentra demostrado que se presentó por parte del demandado, un incumplimiento en la entrega del producto objeto del presente litigio, tal y como lo señaló el accionante en su demanda y que, a pesar de los requerimientos de la parte actora, el demandado, no ha brindado solución alguna.

Dicho hecho, derivó en una vulneración de los derechos del consumidor, siguiendo lo expuesto previamente sobre la satisfacción de las necesidades del contratante para el momento en que requería el mueble. Y fue, ante dicho panorama, que el consumidor habilitado por lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, requirió la devolución del dinero pagado, sin que fuera atendida su solicitud de garantía.

² Ley 1480 de 2011, artículo 11.

Adicionalmente, la demandada tuvo la oportunidad de desvirtuar las afirmaciones hechas por el demandante, no obstante, optó por guardar silencio, como consecuencia de ello perdió la oportunidad de acreditar en su favor causales de exoneración de responsabilidad de cara a la efectividad de la garantía requerida por el consumidor.

Por lo anterior, se evidencia un incumplimiento en la efectividad de la garantía por parte del demandado, puesto que incumplió con la entrega material del producto conforme a lo dispuesto en el inciso 6. del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, que 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 parte demandada no le quedaba otro camino que entregar o reintegrar el precio pagado, todo ello, razones suficientes para declarar la vulneración de los derechos discutidos.

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 del consumidor en la medida en que no ven colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales adquirió el bien, frente a tales circunstancias la sociedad demandada no le quedaba otro camino que entregar o reintegrar el precio pagado.

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, esto es, omisión en la entrega del producto.

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*
- 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 consumidor.

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 parte demandante con respecto a la adquisición de un mueble organizador CONAC 150, esto

es, la suma de **DOSCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$200.000)**, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6 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:

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

En donde Vp corresponde al valor a averiguar y Vh al monto cuya devolución se ordena.

No sobra señalar que esta indexación no corresponde de ninguna forma a una indemnización o se pretenda aumentar el valor de la suma a devolver, ya que jurisprudencialmente se ha decantado: que: *“la indexación pretende mantener el valor o poder adquisitivo constante de la moneda en razón de la depreciación que ha sufrido por el paso del tiempo. La indexación o corrección monetaria no tiene por finalidad incrementar o aumentar el valor nominal de las sumas económicas, sino actualizarlo, es decir, traerlo a valor presente”*³.

Y es que es razonable ordenar la devolución de la suma de \$200.000, teniendo en cuenta que la parte demandante manifestó que realizó dos anticipos, uno por la suma de \$100.000, el 28 de mayo de 2020 y otro de \$100.000, el 29 de agosto de 2020, como se refiere en el escrito de demanda.

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 el señor **OSCAR MAURICIO LOZANO MENDOZA**, identificado con cédula de ciudadanía Nro. 80.825.555, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar al señor **OSCAR MAURICIO LOZANO MENDOZA**, identificado con cédula de ciudadanía Nro. 80.825.555, que, a favor del señor **CHRISTIAN DAVID RIVERA PARRA**, identificado con cédula de ciudadanía **Nro. 1.013.613.670**, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reembolse la suma pagada por el mueble organizador CONAC 150, esto es, la suma de **DOSCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$200.000)**, debidamente indexada conforme a lo dispuesto en la parte motiva de la presente providencia.

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

³ Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Primera Consejera ponente: María Elizabeth García González Bogotá, D.C., treinta (30) de mayo de dos mil trece (2013) Radicación número: 25000-23-24-000-2006-00986-01

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 GÓMEZ⁴



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. 209

De fecha: 18/11/2021


FIRMA AUTORIZADA

⁴ 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.