



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

Bogotá D.C., 16/12/2021

Sentencia número 13686

Acción de Protección al Consumidor No. 21-82521

Demandante: LILIA MENDOZA MENDOZA

Demandado: FALABELLA DE COLOMBIA S.A.

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 20 de noviembre de 2019 la parte actora adquirió de la demandada el Buffete Kretres según orden compra No. 1359422185 por el que canceló la suma de \$1.099.990.00.

1.2. Que de acuerdo con lo indicado por la parte actora, la inconformidad se presenta porque *“...El producto tenía fecha de entreg el 16/12/2019, con orden de despacho 1359422185 para ser entregado en el kilometro 75 via al mar (Sentido Barranquilla a Cartagena), conjunto los cocos de playa linda, casa con direccion Carrera 5 2D € 11 dentro del mismo conjunto. Incumplieron con la entrega diciendo que no habian encontrado la direccion cuando la misma empresa anteriormente habia entregado una lavadora, un juego de sala y un juego de comedor referencia kretes en la misma direccion el mismo ano.Nos comunicamos via telefonica con Falabella en repetidas ocasiones, donde pedian confirmar direccion y telefonos de contacto, y aun no resolvian nada. Ellos siempre tenian la informacion correcta y aun asi ponian asesores a llamar a decir que se verificaran datos siendo que en el sistema les salian los datos correctos...”* (sic)

1.3. Que el día 05 de diciembre de 2020 verbalmente presento reclamación directa.

1.4. Que la demandada dio respuesta a mi reclamación el día 20/01/2020, manifestando *“...Te confirmamos que la solicitud generada correspondiente al despacho de tu producto se encuentra en gestion por parte de Falabella, Danos maximo 5 dias habiles para darte solucion. Te estaremos confirmando por este medio cuando el proceso este finalizado...”* (sic)

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se declare que el demandado vulneró sus derechos como consumidora y se ordene la entrega del producto y el pago de perjuicios (intereses).

3. Trámite de la acción

El día 04 de marzo de 2021, mediante Auto No. 27583 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, esto es a contacto@falabella.com.co (consecutivos 21-82521- -3, -4), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal mediante memorial consecutivo No. 21-82521- -5 del expediente, la accionada contestó la demanda manifestando expresamente que honrará los términos de la garantía legal mediante la devolución del dinero pagado por el bien objeto de litigio, es decir, la suma un millón noventa y nueve mil novecientos noventa pesos (\$1.099.990.00), como consta en la orden de compra número 1359422185 del 11/20/2019.

Así mismo, la parte demandada solicitó la práctica de interrogatorio de parte, frente a las cual se observa que, con las pruebas documentales aportadas, no resulta necesario el decreto de pruebas adicionales, habida cuenta que con los elementos de juicio es suficiente para resolver la controversia planteada, aunada a la intención de favorabilidad formulada por el extremo pasivo.

II. CONSIDERACIONES

Habiéndose agotado las etapas procesales y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a dictar sentencia teniendo en cuenta que el memorial aportado por la demandada contiene una aceptación expresa respecto a la pretensión principal del consumidor, así como de los fundamentos facticos de la acción, cumpliéndose de dicha forma lo preceptuado en el artículo 98 del Código General del Proceso¹, en concordancia con lo dispuesto en el inciso segundo del párrafo 3° del artículo 390 ibídem².

De este modo, si bien el extremo pasivo se abstuvo de allanarse expresamente en su escrito de contestación, lo cierto es que su manifestación de voluntad contiene todos los elementos propios de esta figura jurídica, pues ninguna oposición se realizó frente a los hechos de la demanda o lo pretendido por el extremo demandante y, por el contrario, expresa y voluntariamente se accedió a conceder favorablemente el objeto principal de la acción jurisdiccional.

¹ARTÍCULO 98. Allanamiento A La Demanda. En la contestación o en cualquier momento anterior a la sentencia de primera instancia el demandado podrá allanarse expresamente a las pretensiones de la demanda reconociendo sus fundamentos de hecho, caso en el cual se procederá a dictar sentencia de conformidad con lo pedido. Sin embargo, el juez podrá rechazar el allanamiento y decretar pruebas de oficio cuando advierta fraude, colusión o cualquier otra situación similar.

Cuando la parte demandada sea la Nación, un departamento o un municipio, el allanamiento deberá provenir del representante de la Nación, del gobernador o del alcalde respectivo.

Cuando el allanamiento no se refiera a la totalidad de las pretensiones de la demanda o no provenga de todos los demandados, el juez proferirá sentencia parcial y el proceso continuará respecto de las pretensiones no allanadas y de los demandados que no se allanaron.

²ARTÍCULO 390. Asuntos Que Comprende. Se tramitarán por el procedimiento verbal sumario los asuntos contenciosos de mínima cuantía, y los siguientes asuntos en consideración a su naturaleza:

(...)

PARÁGRAFO 3o. 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.

Atendiendo a lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011, es obligación, a cargo de todo productor y/o proveedor responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos y servicios. Así las cosas, en caso de incumplimiento de esta disposición, en concordancia con el artículo 11 de la misma ley, corresponde de manera solidaria al productor o proveedor cumplir la obligación derivada de la garantía legal, que como regla general, corresponde a la reparación totalmente gratuita de los defectos de bien, y en caso de repetirse la falla, y atendiendo la naturaleza del bien y las características del defecto, comprende a elección del consumidor una nueva reparación, la devolución del dinero o el cambio del bien por otro de la misma especie. 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 bien, la devolución del precio pagado.

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. 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.

De conformidad con el literal h) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en caso de que no haya disponible el producto adquirido, el consumidor podrá resolver o terminar, según el caso, el contrato unilateralmente y obtener la devolución de todas las sumas pagadas sin que haya lugar a retención o descuento alguno. La referida devolución deberá realizarse en un plazo de treinta (30) días calendario.

Así mismo, el artículo. 2.2.2.32.2.4 del Decreto 1074 de 2015 determina que ante imposibilidad de entrega por no disponibilidad de bienes se procederá con la devolución del dinero.³, Y así las cosas, la demandada encuentra que, procurando la satisfacción de la consumidora, manifestó su intención de devolver el dinero cancelado por la totalidad de los bienes adquiridos bajo la orden compra No. 1359422185. Al respecto, si bien la pretensión principal de la acción judicial está relacionada en principio, con la entrega del producto, vale la pena señalar que, con la devolución del dinero se atiende integralmente la efectividad de la garantía de los productos objeto de litis, sin menoscabar los derechos de la demandante.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos, aceptará la intención de acceder favorablemente frente a lo pretendido y, en consecuencia, ordenará a la demandada, devolver el 100% del dinero cancelado por el Buffete Kretres, por la suma de \$1.099.990.00, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, en caso de no haberlo hecho y debidamente indexada.

Finalmente, frente a las pretensiones de la parte accionante relativas al reconocimiento de una indemnización por daños y perjuicios (intereses), de conformidad con el artículo 2.2.2.32.6.4. del Decreto 1074 de 2015, debe recordarse que esta Entidad no tiene competencia para reconocer indemnizaciones de perjuicios o incumplimientos contractuales propiamente dichos respecto de procesos de efectividad de la garantía encaminados a obtener la entrega,

³ **Imposibilidad de reposición o cambio del bien.** Cuando el consumidor opte por la reposición o cambio por un bien de las mismas características, en los casos en los que exista imposibilidad de la reparación o se repita la falla y no exista disponibilidad de bienes idénticos o similares, se procederá a la devolución del dinero. (Decreto 735 de 2013, art. 5)

reparación, cambio o reembolso del dinero cancelado por bienes y servicios, en esa medida no se realizará pronunciamiento sobre el particular⁴.

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: Aceptar el allanamiento presentado por la sociedad **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, identificada con NIT 900.017.447-8.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad la sociedad **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, identificada con NIT 900.017.447-8., que, a favor de **LILIA MENDOZA MENDOZA**, identificada con cédula de ciudadanía 49.733.290, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta providencia reembolse la suma de un millón noventa y nueve mil novecientos noventa pesos (\$1.099.990.00), debidamente indexada.

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.

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 11º 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 1º 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, la consumidora podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

⁴ Numeral 3º artículo 56 de la Ley 1480 de 2011.

SÉPTIMO: ACEPTAR la renuncia al poder de la abogada LAURA MICHELLE GAMA MELO, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.020.762.044 y portadora de la T.P 276316 del C.S. de la Judicatura, a partir del día 15 de abril de 2021

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

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

MÓNICA IVETT RODRÍGUEZ GARCÍA⁵



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. 229

De fecha: 17/12/2021



FIRMA AUTORIZADA

⁵ Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada 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 párrafo 1º del artículo 24 del CGP.