



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

Bogotá D.C., 04/02/2022

Sentencia número 1357

**Acción de Protección al Consumidor No. 21-61464**

**Demandante: LUZ ANGELA MARTIN RODRIGUEZ**

**Demandado: THERMOS 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. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

**I. ANTECEDENTES**

**1. Hechos**

**1.1.** Que el día 21 de noviembre de 2020 la parte actora adquirió a través de la página web de la demandada Pijama Cotton warm thm hombre gris talla m color gris, Pijama Cotton thm hombre azul talla l color azul, Calentador instantáneo thm multicolor talla única color multicolor, por el que canceló la suma de \$277.857.00.

**1.2.** Que de acuerdo con lo manifestado por la demandante en los hechos segundo y tercero de la demanda, su inconformidad radica en que *“... El contenido de lo ofrecido se refería a: Incumplimiento en tiempos de entrega de los productos, sin que la empresa informara de manera veraz la fecha de entrega de los productos que compre. La empresa indicaba en la pagina una vez realizado la compra (21) de noviembre de 2020, que el plazo maximo de entrega era (30) de noviembre de 2020. 3. Sin embargo, no corresponde a la realidad: Indicaban una fecha maxima de entrega que no fue realidad. En la orden de compra indicaban fecha maxima de entrega 30 de noviembre de 2020, lo cual nunca sucedio...”* (sic)

**1.3.** Que con ocasión a lo anterior, el 30 de noviembre de 2020, la parte actora por escrito elevó reclamación directa.

**1.4.** Que la sociedad demandada dio respuesta a su reclamación manifestando *“...Que me devolverían el dinero, pero que no tendría ninguna compensación por la demora en la devolución y por mi tiempo perdido tratando por mas de mes y medio de lograr que me devolvieran el dinero...”* (sic)

**2. Pretensiones**

El extremo activo solicita que se declare que la información o publicidad suministrada por el demandado, fue engañosa y como consecuencia de la anterior declaración, el demandado proceda al pago de la siguiente indemnización \$300.000.00.

**3. Trámite de la acción**

El día 4 de marzo de 2021 mediante Auto No. 27828, 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 judicial de correo electrónico registrada en el RUES, esto es al correo [contabilidad1@thermos.com.co](mailto:contabilidad1@thermos.com.co) (consecutivos 21-61464- -5, -6), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada radicó memorial bajo consecutivos donde, manifiesta que realizada la compra se dio respuesta oportuna a la consumidora manifestando que no se encontraba disponible para esa fecha en stock por lo tanto se realizó la devolución del dinero, actuando de acuerdo a las condiciones previamente establecidas y dadas a conocer al comprador y al público en general puesto que están a su libre acceso a través de nuestro portal web <https://www.thm.com.co/politicas> y que no obstante los anterior se ofrece a la clienta un bono redimible en tiendas por valor de CIEN MIL PESOS (\$100.000), el cual a la fecha aún se encuentra a disposición sin que haya sido reclamado, e igualmente que no existe incumplimiento ni publicidad engañosa como lo pretende demostrar la demandante, toda vez que no solo la respuesta fue dada de manera inmediata sino que existe estricta observancia del derecho del consumidor.

#### 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 21-61464- -0, -2, -8 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.

- **Pruebas allegadas por la parte demandada**

La parte demandada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo los consecutivos 21-49719- -7 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.

## 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.

En primer lugar, y respecto a la solicitud de declarar para el presente caso publicidad engañosa, este Despacho indicara que es necesario que se cumpla con lo dispuesto en la parte final del literal C) del numeral 5, artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 que “...*Cuando la reclamación sea por protección contractual o por información o publicidad engañosa, deberá anexarse la prueba documental e indicarse las razones de inconformidad...*”, situación que en el presente caso no se presenta y no se prueba, por cuanto del material probatorio aportado por el demandante al expediente, simple contiene una captura de pantalla del pago del producto y con esto no se prueba la publicidad o información engañosa al momento de la compra de las prendas de vestir.

Sin embargo, 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 garantía<sup>1</sup>, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos<sup>2</sup> 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 técnicas<sup>3</sup>.

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.

## **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 consumidor<sup>4</sup> 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**

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto en consideración a los documentos que obran en el expediente y a las manifestaciones de las partes, en virtud de las cuales se acredita el día 21 de noviembre de 2020 la parte actora adquirió a través de la página web de la demandada Pijama Cotton warm thm hombre gris talla m color gris, Pijama Cotton thm hombre azul talla l color azul, Calentador instantáneo thm multicolor talla única color multicolor, por el que canceló la suma de \$277.857.00.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es adquirente del bien objeto de reclamo judicial.

<sup>1</sup>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."

<sup>2</sup> El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como "Producto: Todo bien o servicio."

<sup>3</sup> Ley 1480 de 2011, artículo 11.

<sup>4</sup>Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

- Ocurrencia del defecto en el caso concreto

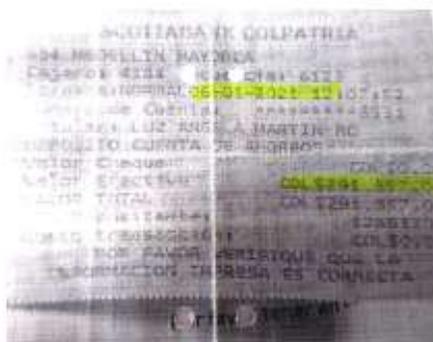
Dispone el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011 que “...para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad, **bastará con demostrar el defecto del producto**, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad...”.

Atendiendo a lo dispuesto en 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.<sup>5</sup>, 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.

En el presente caso se encuentra demostrado que la demandada procedió con la devolución del dinero, por lo que existe carencia sobrevenida del objeto de la demanda, aportando al expediente copia de certificación de la transferencia.



Por tanto, al haberse procedido con la atención de la garantía con posterioridad a la presentación de la demanda, deviene un hecho modificativo o extintivo del derecho sustancial en los términos del artículo 281 Código General del Proceso<sup>6</sup>, más no en una acreditación de no vulneración de los derechos discutidos, tal como se ha expuesto y se abstendrá de impartir orden de condena sobre la efectiva materialización de lo pretendido.

<sup>5</sup> **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)

<sup>6</sup> “...En la sentencia se tendrá en cuenta cualquier hecho modificativo o extintivo del derecho sustancial sobre el cual verse el litigio, ocurrido después de haberse propuesto la demanda, siempre que aparezca probado y que haya sido alegado por la parte interesada a más tardar en su alegato de conclusión o que la ley permita considerarlo de oficio...”

Finalmente, frente a las pretensiones de la parte accionante relativas al reconocimiento de una indemnización por daños y perjuicios, 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, reparación, cambio o reembolso del dinero cancelado por bienes y servicios, en esa medida no se realizará pronunciamiento sobre el particular<sup>7</sup>.

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 **THERMOS S.A.S.** identificada con el NIT 900363191-0, vulneró los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Declarar hecho extintivo o modificadorio del derecho, por lo expuesto en la parte considerativa del fallo.

**TERCERO:** En consecuencia, Negar las pretensiones de la demanda.

**CUARTO:** Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

**NOTIFÍQUESE,**

FRM\_SUPER

**MÓNICA IVETT RODRÍGUEZ GARCÍA<sup>8</sup>**



<sup>7</sup> Numeral 3º artículo 56 de la Ley 1480 de 2011.

<sup>8</sup> 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