REPUBLICA DE COLOMBIA

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

Bogotá D.C., 23/05/2022

Sentencia número 5441

ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR No. 21-116147.
DEMANDANTE: YUSTI FABIAN RAMIREZ RAVELO.
DEMANDADO: CORNERSTONE GROUP 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 parágrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

1.1. Manifiesta la parte accionante que el día 5 de marzo del 2021 y mediante factura de venta No. 4687, adquirió con la sociedad demandada ante un establecimiento comercial de su propiedad, una (1) par de *"BICICLETA MARCA GW JAGUAR RIN 29 COLOR GRIS PLATA, CAMBIOS SHIMANO DE 7 VELOCIDADES MARCO No GW17868T0419"*, por un valor de $780.000.

1.2. Indica el actor que en fecha 9 de marzo del 2021, presentó reclamación directa ante el extremo pasivo de manera verbal ante su establecimiento de comercio solicitando la efectividad de la garantía de la garantía legal de la bicicleta adquirida mediante el cambio de la misma por otra nueva de las mismas características, toda vez que al momento de ser usada, se le desprendió la llanta trasera ocasionando un accidente y daños personales en el menor de edad que la estaba usando en ese momento.

1.3. Afirma el demandante que el mismo día 9 de marzo del 2021, la accionada brindó respuesta desfavorable a su reclamación, alegando que el producto había sido objeto de uso indebido y que se le realizaría una reparación superficial a la bicileta; frente a lo cual el accionante manifestó su inconformidad y negó dicho hecho, afirmando que en ningún momento había realizado un uso indebido al bien.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido y con la presente acción de protección de al consumidor, la parte activa solicita que a título de efectividad de la garantía, se ordene a la demandada el cambio de la

bicicleta originaria de esta litis, o en su defecto, la devolución en su favor del dinero pagado por ella.

3. Trámite de la acción

El día 25 de marzo del 2021 y mediante Auto No. 38619, 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 en la dirección de correo electrónico registrada por ella para efectos judiciales en el RUES, esto es, ***gerenciacornerstone@gmail.com*** (véase consecutivos números del 1 al 5 del expediente), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Sin embargo, es preciso advertir que si bien la accionada de manera oportuna en fecha 30 de marzo del 2021 y mediante memorial identificado bajo consecutivo No. 21-116147- -00006, contestó desde el correo electrónico referenciado la demanda respectiva, en su memorial no hizo algún pronunciamiento expreso sobre los hechos aducidos en la demanda ni de las pretensiones incoadas, limitándose a manifestar la compañía que ya se había llegado a un acuerdo con el demandante, señor YUSTI FABIAN RAMIREZ, y que la sociedad había procedido un mantenimiento a la bicicleta objeto de la demanda y que en virtud de dicha intervención técnica, se le realizó una revisión y ajuste a los frenos, cambios y rines, entregándole la bicicleta al accionante en óptimas condiciones. Por lo anterior, la compañía pasiva solicitó al Despacho el archivo del expediente.

Cabe destacar que la accionada tampoco anexó a su escrito de contestación de la demanda alguna prueba documental ni solicitó la práctica de alguna; y en atención a que omitió realizar un pronunciamiento expreso sobre los hechos y pretensiones aducidas en la demanda, se tendrá como una contestación deficiente de la misma y se dará aplicación a las consecuencias procesales establecidas en el articulo 97 del Código General del Proceso.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo cero (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.

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

Como quiera que la parte accionada contestó deficientemente la demanda ni solicitó o aportó alguna prueba, no se decreta ninguna a su favor.

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.

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[1], los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos[2] 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 (o en su defecto, ser un defecto irreparable), 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[3]. Dichas posibilidades de cambio del producto o reembolso del dinero serán viables también si se corrobora o certifica desde el punto de vista técnico que las fallas presentadas no son posibles o susceptibles de ser reparadas*.

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] 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."*

[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.

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[4] adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor. Dicho bien debe presentar uno o varios defectos o fallas de calidad[5], idoneidad[6] o seguridad durante el término de garantía para que surja la obligación de responder solidariamente por parte del productor o del 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

A raíz de la contestación deficiente de la demanda por el extremo accionado, el cual trae como consecuencia según el artículo 97 del Código General del Proceso, que el juzgador presuma por cierto los hechos susceptibles de confesión que fundamenten las pretensiones de la demanda, se tendrá como ciertos los siguientes hechos:

(i). La relación de consumo, consistente en que la parte accionante, el día 5 de marzo del 2021 y mediante factura de venta No. 4687, adquirió con la sociedad demandada ante un establecimiento comercial de su propiedad, una (1) par de *"BICICLETA MARCA GW JAGUAR RIN 29 COLOR GRIS PLATA, CAMBIOS SHIMANO DE 7 VELOCIDADES MARCO No GW17868T0419"*, por un valor de $780.000. Por ende, se colige que la parte actora ostenta la calidad de *"consumidor final"* respecto del calzado comprado para la satisfacción de una necesidad personal, privada o familiar. Por su parte, se demuestra también la calidad de *"proveedor o expendedor"* de la parte accionada respecto del producto originario del litigo, estando llamada a soportar la carga de la acción de protección al consumidor bajo estudio por ser el comercializador del mismo. En suma, se comprueba la legitimación en la causa tanto activa como por pasiva de las partes de este proceso.

(ii). Que la reclamación directa como requisito de procedibilidad para el ejercicio de esta acción, fue cumplida por el demandante del proceso el día 9 de marzo del 2021 de manera verbal ante su establecimiento de comercio de la accionada, solicitando la efectividad de la garantía de la garantía legal de la bicicleta comprada mediante el cambio de la misma por otra nueva de las mismas características, y que en la misma fecha, la pasiva brindó respuesta desfavorable a su reclamación, alegando que el producto fue usado indebidamente por el actor y que no procedería con el cambio sino con al reparación del mismo.

Ahora, en lo que refiere al defecto del producto adquirido por el libelista con la demandada y alegado dentro de los hechos de la demanda, el mismo se puede dar por cierto también en virtud

[4]Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.
[5] El Estatuto del Consumidor (Ley 1480 del 2011) en el mismo artículo 5°, numeral 1°, define la "calidad" de un producto como aquella condición del mismo que cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
[6] El numeral 6° del artículo 5° correspondiente al mismo Estatuto del Consumidor, define la "idoneidad" como aquella aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para los cuales ha sido producido o comercializado.

de la contestación deficiente de la demanda. Es decir, se presumirá como cierto que a la bicicleta se le desprendió la llanta trasera por hecho atribuible a la compañía pasiva y por realizar un ensamble indebido de la misma previo a ser entregada al consumidor para su uso y goce (lo que conlleva a una vulneración a sus derechos como consumidor, por realizar al entrega de un producto que carecía de condiciones de calidad, seguridad y funcionamiento adecuado); lo anterior por ser un hecho susceptible de confesión de la parte accionada del que debe tener conocimiento como vendedora del bien y como destinataria de la reclamación directa. Asimismo, se presumirá como cierto por parte del Despacho el hecho de que el demandante empleó un uso debido al bien adquirido, y atendieron las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto, y que en ningún momento, ocasionó el desprendimiento de la llanta trasera del bien. Contrario sensu, a raíz de la contestación deficiente de la demanda, la accionada no logró probar la ejecución de alguna conducta indebida por parte del consumidor, y el nexo de causalidad de ese hecho o conducta respecto de la falla de calidad acaecida sobre el producto.

Con todo lo expuesto hasta el momento, teniendo en cuenta las circunstancias fácticas anteriormente descritas y presumidas por el despacho, conllevan a que el proveedor pasivo, de acuerdo a la obligación solidaria que le es impuesta en virtud de lo establecido en el artículo 10° de la ley 1480 del 2011, y al no probar alguna causal de exoneración de responsabilidad, deba proceder responder por la efectividad de la garantía del producto adquirido por el consumidor.

Sin embargo, en este punto el Despacho debe hacer la siguiente precisión importante: vale la pena señalar que en uso de lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, al adoptar la decisión definitiva, la Superintendencia de Industria y Comercio como juez de conocimiento y a prevención en conflictos jurídicos particulares sobre derechos de los consumidores, resolverá sobre las pretensiones de la forma que considere más justa para las partes según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar *infra-petita* (es decidir por debajo de lo pedido), *extra-petita* (decidir una prestación o conducta diferente a la pedido) y *ultra-petita* (decidir por valor encima de lo pedido); por lo que, en el caso objeto de estudio, decidirá de cara a las obligaciones generales contempladas en el Estatuto de Protección al Consumidor y a la satisfacción del usuario.

En cuanto a la forma en que se debe hacer efectiva la garantía de bienes, la Ley 1480 de 2011 ha sido clara en establecer como primera medida, *la obligación de repararlo y dejarlo en perfectas condiciones de uso, siendo éste un derecho no solo del consumidor sino también del productor o expendedor; y es que en muchas situaciones los consumidores exigen la devolución del dinero o el cambio del producto al primer defecto que se presente, sin permitirle al garante la reparación del mismo, es por ello que la ley previó la posibilidad de que sea reparado, a no ser que no sea posible su arreglo*.

En el presente caso, teniendo en cuenta la naturaleza del bien, las características del daño y aplicando las reglas de la experiencia y sana crítica, como quiera que la misma parte accionante expone en su demanda que la bicicleta no fue objeto de reparación técnica por parte de la demandada por no permitirle dicha reparación y que insistía era con el cambio directo del bien, que no existe alguna prueba en el expediente que demuestre desde el punto de vista técnico que la falla alegada no es susceptible de ser reparada y que por consiguiente no ha existido alguna falla reiterada sobre el mismo, considera el Despacho que es viable ordenar en primera instancia la reparación de la bicicleta objeto de controversia judicial. Respecto de la reparación, téngase en cuenta que está deberá ser totalmente gratuita; lo que conlleva que no podrá cobrarse al demandante ni por repuestos, mano de obra, ni por transporte, en caso de que el

bien tenga que ser llevado a algún sitio especial para su reparación, debiendo ser todos estos costos asumidos por la demandada para obtener la reparación efectiva.

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 ordenará a la demandada, en uso de sus facultades *extra petita* consagradas en el artículo 58 numeral 9° de la Ley 1480 del 2011 o Estatuto del Consumidor, previa declaración de vulneración de los derechos discutidos, para que realice la reparación de la bicicleta fuente de Litis, toda vez que de acuerdo a lo previsto en el numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, como regla general procede la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos, negando por consiguiente la pretensión principal y subsidiaria incoadas en la demanda. Por ende, aclara el Despacho que para que proceda dicha reparación, deberá acreditar la parte demandante haber puesto a disposición de la accionada el bien adquirido en sus instalaciones (en caso de que lo tenga en su poder), pero con la salvedad de que los costos que esto acarree, deberán ser sufragados por el extremo pasivo.

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 demandada ***CORNERSTONE GROUP S.A.S*** identificada con NIT. 901.095.288-1, vulneró los derechos al consumidor del accionante ***YUSTI FABIAN RAMIREZ RAVELO*** identificado con C.C. No. 1.095.798.065, de acuerdo a las razones explicadas en los considerandos del fallo.

SEGUNDO: Conforme a las facultades *extra-petita* establecidas en el artículo 58 numeral 9° de la ley 1480 del 2011, ORDENAR a la accionado que, a título de efectividad de la garantía y dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo de este numeral, realice en favor del demandante la reparación totalmente gratuita del par de la *"BICICLETA MARCA GW JAGUAR RIN 29 COLOR GRIS PLATA, CAMBIOS SHIMANO DE 7 VELOCIDADES MARCO No GW17868T0419"*, adquirida por el consumidor con la demandada el día 5 de marzo del 2021 y mediante factura de venta No. 4687.

PARÁGRAFO: Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta sentencia, la parte actora deberá poner a disposición de la accionada el bien objeto de litigio (en caso de encontrarse en su poder), momento a partir de cual se computará el término concedido al demandado. Si se generan costos por concepto de transporte, traslado, repuestos y mano de obra, estos deberán ser asumidos por el extremo pasivo.

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 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 las demandadas, el consumidor podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

SÉPTIMO: Negar las demás pretensiones de la demanda conforme a lo expuesto en la parte motiva del fallo.

OCTAVO: Sin condena en costas por no aparecer causadas.

NOVENO: Contra esta sentencia, no procede recurso alguno por tratase de un proceso verbal sumario de única instancia.

NOTIFÍQUESE,

Firmado digitalmente por: ORLANDO ENRIQUE GARCIA ARTUZ
Fecha: 2022.05.23 09:39:48 COT
Razón: Delegatura Asuntos Jurisdiccionales
Ubicación: Bogotá, Colombia

ORLANDO ENRIQUE GARCIA ARTUZ[7]

[7] *Abogado. Profesional Universitario adscrito 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 1º del artículo 24 del CGP.*

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. 093

De fecha: 24/05/2022

FIRMA AUTORIZADA