



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES
SENTENCIA - ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Bogotá D.C., 01/02/2023

Sentencia número 563

Acción de Protección al Consumidor No.21-312197

Demandante: ANGELICA MARIA PEÑA PRADA.

**Demandado: HOMECLUD DISEÑOS Y MUEBLES SOCIEDAD POR ACCIONES
SIMPLIFICADA**

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 día 6 de marzo de 2021, la parte actora a través de redes sociales contrató la elaboración de dos camas, informándose en la publicación que los productos se encontraban en promoción y que se debía realizar el pago del 70% para aplicar el mismo, esto es la suma de \$840.000.
- 1.2 Que de acuerdo con lo manifestado por la accionante, las inconformidades se dieron porque se prometió la entrega de los muebles de 20 a 30 días y a la fecha de radicación de la acción de protección al consumidor habían transcurrido 5 meses y no se había realizado ni la entrega de los productos, ni la devolución del dinero.
- 1.3 Que el día 11 de junio de 2021, la parte actora elevó reclamación directa ante la pasiva de forma escrita.
- 1.4 Así mismo, señaló que la demandada no dio respuesta a la reclamación.

2. Pretensiones

Con fundamento en lo anterior, el extremo demandante solicitó:

- Que se declare que el demandado vulneró mis derechos como consumidor o usuario.
- Devolución del dinero.

3. Trámite de la acción

El día 10 de agosto de 2021, mediante Auto No. 96108, 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 al correo electrónico de notificación judicial señalado en el RUES obrante en el consecutivo No.21-312197-00001, esto es: lguerrero_lasso@hotmail.com bajo el consecutivo No. 21-312197-00004 el día 11 de agosto de 2021, con el fin de que ejercieran su derecho de defensa.

Es preciso advertir, que la demandada guardó silencio dentro de la oportunidad procesal para contestar la demanda.

4. Pruebas

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

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos aportados en el consecutivo No.21-312197-00000, esto es en el escrito de demanda.

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 guardó silencio dentro de la oportunidad procesal para contestar 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 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.”. (Negritas 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.

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

• Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto con las manifestaciones realizadas por el extremo demandante y el material probatorio obrante en el consecutivo No.21-312197-00000, en virtud de los cuales se acredita que la parte actora contrató con la demandada a través de una venta a distancia la elaboración de dos camas, realizando un abono por valor de \$840.000 el día 6 de marzo de 2021.

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.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es la contratante del servicio de elaboración de camas objeto de reclamo judicial, mas aun cuando la demandada no desvirtuó la condición de consumidora final de la señora ANGELICA MARIA PEÑA PRADA.

- **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...*”.

En el presente caso, se encuentra demostrado con el material probatorio y las manifestaciones realizadas por los dos extremos procesales, que las dos camas objeto de litigio no fueron entregadas por la demandada dentro del término acordado, el cual era de 20 a 30 días siguientes al pago, pese a que se había cancelado por parte de la consumidora la suma de \$840.000, no logrando satisfacer la necesidad para la cual se adquirieron los productos.

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.

Asimismo, 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.**

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 parte actora a través de redes sociales contrató la elaboración de dos camas, realizando el pago de la suma de \$840.000; ii) que dentro de la publicidad del producto se estableció que estos se encontraban en promoción y que se debía realizar el pago del 70% para aplicar el mismo; iii) que se indicó como fecha de entrega de los productos el término de 20 a 30 días y iv) que a la fecha de radicación de la acción de protección al consumidor habían transcurrido 5 meses y no se había realizado ni la entrega de los productos, ni la devolución del dinero.

Igualmente, el literal f) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 señala que se tendrá como indicio grave en contra de la demandada la ausencia de respuesta por parte del proveedor o productor a la reclamación previa efectuada por el consumidor.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes 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 que, a título de efectividad de la garantía, devuelva el dinero cancelado por la elaboración de las dos camas no entregadas, esto es la suma de OCHOCIENTOS CUARENTA MIL PESOS M/CTE (\$840.000), de conformidad al numeral 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, caso de no haberlo hecho.

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 HOMECLUD DISEÑOS Y MUEBLES SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA, identificada con NIT. 901.458.081 – 1 vulneró los derechos de la consumidora.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad HOMECLUD DISEÑOS Y MUEBLES SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA, identificada con NIT. 901.458.081 – 1, que a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora ANGELICA MARIA PEÑA PRADA, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.641.094, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, devuelva el dinero cancelado por la elaboración de las dos camas no entregadas, esto es la suma de OCHOCIENTOS CUARENTA MIL PESOS M/CTE (\$840.000), de conformidad al numeral 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, caso de no haberlo hecho.

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 el demandado 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 la demandada, la consumidora podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

SÉPTIMO: Sin condena en costas por no aparecer causadas

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

JENNY LORENA MURILLO LOZANO⁵

 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. 016
De fecha: 02/02/2023
 FIRMA AUTORIZADA

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.