



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES
SENTENCIA - ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Bogotá D.C., 15/02/2023

Sentencia número 999

Acción de Protección al Consumidor No.21-311039

Demandante: DOLLY RAMIREZ SANCHEZ

Demandado: N I C K I S.A.S. en "LIQUIDACIÓN"

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 la parte actora adquirió un sofá cama con brazos multifuncional euro serie 3 turquesa sky turquesa, referencia 7701851858809498, el cual fue entregado el 15 de febrero de 2021, por valor de \$1.519.000.
- 1.2 Que de acuerdo con lo manifestado por la accionante, las inconformidades se dieron porque el sofá presentó hundimiento en el centro desde el primer día de uso, lo cual impide su uso de cama.
- 1.3 Que el día 3 de marzo de 2021, la accionante elevó reclamación directa ante la pasiva de forma escrita.
- 1.4 Adicionalmente, señaló que la demandada le negó la garantía del producto argumentando un uso indebido; asimismo, señaló que no se realizó ninguna revisión por parte de la demandada, pese a los múltiples requerimientos realizados.

2. Pretensiones

Con fundamento en lo anterior, el extremo demandante solicitó:

- **Pretensión principal:** Que se devuelva el dinero pagado por la adquisición del bien o por la prestación del servicio defectuoso.
- **Pretensión subsidiaria:** Que se cambie el bien por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido.

3. Trámite de la acción

El día 17 de agosto de 2021, mediante Auto No. 98183, 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, esto es : contabilidad02@amoblandopullman.com bajo el consecutivo No. 21-311039-00004 el día 18 de agosto de 2021, con el fin de que ejercieran su derecho de defensa.

Es preciso advertir, que la demandada radicó escrito de contestación bajo el consecutivo No.21-311039-00005, el día 17 de septiembre de 2021 a las 14:56:59, esto es de manera extemporánea al término señalado en el artículo 391 del C.G.P., tal y como se dejó constancia por parte del Grupo de Secretaria en el consecutivo No.21-311039-00006, ya que el término venció en silencio el día 2 de septiembre de 2021 a las 4:30 p.m.

Posteriormente, mediante Auto No. 95114 del 10 de agosto de 2022, se procedió a prorrogar el término para resolver instancia de conformidad al artículo 121 del C.G.P., hasta el día 10 de marzo de 2023, providencia debidamente notificada por anotación en el estado No.145 del 11 de agosto de 2022.

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.21-311039-00000, 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 radicó escrito de contestación de manera extemporánea al término establecido en el artículo 391 del C.G.P.

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 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.21-311039-00000 (pág.4), en virtud de los cuales se acredita que la

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.

parte actora adquirió un sofácama con brazos Multifuncional Euro serie turquesa, el día 4 de febrero de 2021, por un valor de \$1.519.000.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien la comprador del bien objeto de reclamo judicial, mas aun cuando la demandada no desvirtuó la condición de consumidora final de la señora DOLLY RAMIREZ SANCHEZ.

Respecto a la reclamación, se encuentra acreditado que la accionante el día 3 de marzo de 2021 elevó reclamación directa ante la pasiva de forma escrita (consecutivo No.21-311039-00000 - pág.3).

- **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 obrante en el consecutivo No.21-311039-00000 y las manifestaciones realizadas por el extremo demandante, que el sofácama con brazos multifuncional presentó defectos de calidad e idoneidad en vigencia de la garantía, esto es hundimiento en la parte central, impidiendo que se pudiera utilizar para su finalidad de "cama" y no logrando satisfacer la necesidad para la cual se adquirió.

El anterior defecto ocurrió durante el término de garantía, el cual era de un (1) año contados desde el 15 de febrero de 2021 hasta el 15 de febrero de 2022 (teniendo en cuenta que en el presente caso aplicaba la garantía legal)⁵.

Así mismo, vale la pena precisar que la reclamación previa y la acción jurisdiccional se dieron dentro de la oportunidad prevista en el numeral 3 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.⁶

Ahora bien, en relación con la respuesta que según lo manifestado por la accionante le dio la sociedad N I C K I S.A.S. de que se negaba la garantía del producto por un presunto uso indebido, lo cierto es que del material probatorio obrante en el expediente puede concluirse que éste omitió explicar las razones técnicas o jurídicas que soportaron la negativa. Y es que habiéndose entregado el producto para reparación por parte del personal

⁵Conforme lo dispone el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011 *"El término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o por la autoridad competente. A falta de disposición de obligatorio cumplimiento, será el anunciado por el productor y/o proveedor. El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor."*

De no indicarse el término de garantía, el término será de un año para productos nuevos. Tratándose de productos perecederos, el término de la garantía legal será el de la fecha de vencimiento o expiración.

Los productos usados en los que haya expirado el término de la garantía legal podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses.

La prestación de servicios que suponen la entrega del bien para la reparación del mismo podrá ser prestada sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el servicio tiene garantía de tres (3) meses, contados a partir de la entrega del bien a quien solicitó el servicio.

Para los bienes inmuebles la garantía legal comprende la estabilidad de la obra por diez (10) años, y para los acabados un (1) año."

⁶3. *Las demandas para efectividad de garantía, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía y las controversias netamente contractuales, a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato. En los demás casos, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación. En cualquier caso deberá aportarse prueba de que la reclamación fue efectuada durante la vigencia de la garantía."*

especializado dispuesto para el efecto por el extremo pasivo, acertado resulta concluir que no basta con la negativa de garantía expresada por parte del mismo, si frente a la misma no se plantea, como es debido, un análisis técnico juicioso y detallado que dé cuenta de la ocurrencia de una causal que exonere su responsabilidad y que en consecuencia lo libere de su obligación de cumplir con la garantía, en los términos del artículo 16 del Estatuto de Protección al Consumidor. Ante la inexistencia de tales circunstancias, resulta incuestionable el incumplimiento del accionado frente a sus deberes de cara a la garantía del bien objeto de litis.

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 el sofácama presentó hundimiento en el centro desde el primer día de uso, lo cual impidió el uso de su finalidad de cama; ii) que la accionante el día 3 de marzo de 2021 elevó reclamación directa ante la pasiva de forma escrita, iii) que la demandada le negó la garantía del producto argumentando un uso indebido y iv) que no se realizó ninguna revisión por parte de la demandada al producto antes de negar la garantía, pese a los múltiples requerimientos realizados.

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 sofá cama con brazos multifuncional euro serie 3 turquesa sky turquesa, esto es la suma de UN MILLÓN QUINIENTOS DIECINUEVE MIL PESOS M/CTE (\$1.519.000), de conformidad al numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, en caso de no haberlo hecho.

Para el efectivo cumplimiento de la orden, corresponderá a la parte actora entregar el bien objeto de litigio a la demandada.

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 N I C K I S.A.S. en LIQUIDACIÓN, identificada con NIT.900.747.076 – 0 vulneró los derechos de la consumidora.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad N I C K I S.A.S. en LIQUIDACIÓN, identificada con NIT.900.747.076 – 0, que a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora DOLLY RAMIREZ SANCHEZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 51.711.210, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al cumplimiento en lo dispuesto en el párrafo, devuelva el dinero cancelado por el sofá cama con brazos multifuncional euro serie 3 turquesa sky turquesa, esto es la suma de UN MILLÓN QUINIENTOS DIECINUEVE MIL PESOS M/CTE (\$1.519.000), de conformidad al numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, en caso de no haberlo hecho.

PARÁGRAFO: Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, la parte actora deberá devolver el

bien objeto de litigio en las instalaciones del accionado, **en caso de encontrarse en su poder**, momento a partir de cual se computará el término concedido al demandado. En caso de generarse costos por concepto de transporte y traslado, 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 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 LOZANO⁷



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. 026

De fecha: 16/02/2023

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'R. P.', written over a horizontal line.

FIRMA AUTORIZADA