



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES
SENTENCIA - ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Bogotá D.C., 14/03/2023

Sentencia número 2018

Acción de Protección al Consumidor No. 21-257156

Demandante: THALIA ARIZA PORTILLO

Demandado: LILIBET PATRICIA CANDANOZA TORRES

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 demandada ofreció prendas de vestir con envíos nacionales, domicilios en Barranquilla y Soledad. No ventas al mayor.
- 1.2** Que de acuerdo con lo manifestado por la accionante, las inconformidades se dieron porque realizó la compra de unas prendas de vestir por valor de \$190.000, las cuales fueron devueltas porque las enviaron mal y no volvió a recibir respuesta de la demandada.
- 1.3** Adicionalmente, señaló que la demandada tiene una cuenta en Instagram llamado @oficialmentecostosa, en el cual publica diferentes prendas todos los días y después de que las personas pagan por esas prendas, dejan de responder mensajes.
- 1.4** Que el día 3 de junio de 2021, la accionante elevó reclamación directa ante la pasiva de forma escrita.
- 1.5** Así mismo, señaló que le ha escrito a la demandada de manera constante durante 6 meses y no ha recibido una respuesta coherente y seria.

2. Pretensiones

Con fundamento en lo anterior, el extremo activo solicito:

-
- Que se declare que la información o publicidad suministrada por el(los) demandado(s), fue engañosa.
 - Que como consecuencia de la anterior declaración, el demandado proceda al pago de la siguiente indemnización \$190.000.
 - Que como consecuencia de la anterior declaración, el demandado proceda a efectuar la devolución del mayor valor pagado por el bien y/o servicio objeto de controversia.

JURAMENTO ESTIMATORIO: La accionante Indico, bajo la gravedad del juramento, que los perjuicios reclamados tienen como fundamento las razones que paso a exponer y ascienden a las sumas que indico a continuación: Estimo un aproximado de \$190.000 pesos colombianos, ya que esa fue la transferencia realizada para adquirir los productos (prendas de vestir).

3. Trámite de la acción

El día 19 de julio de 2021, mediante Auto No. 83822, 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 suministrada en el consecutivo No.21-257156-00000 (pág. 2), esto es calle 47 # 33 - 90 de la ciudad de Barranquilla, guía No. RA334239787CO, bajo el consecutivo No. 21-257156-00005 el día 22 de septiembre 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 prevista en el artículo 391 del C.G.P.

Por último, se procedió a prorrogar término para resolver instancia conforme lo establece el artículo 121 del C.G.P. mediante Auto No. 94176 del 8 de agosto de 2022, término que se indicó que vencería el día 14 de abril de 2023, providencia debidamente notificada por anotación en el estado No. 143 del 9 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 obrantes en el consecutivo No.21-257156-00000.

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 del término previsto en el artículo 391 del C.G.P. 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 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.

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.

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 el documento obrante en el consecutivo No.21-257156-00000 (pág. 2), en virtud del cual se acredita que la parte actora realizó el día 28 de junio de 2020 a la demandada un pago por valor de \$190.000, correspondiente a la compra de dos pantalones, el cual se realizó a través de transferencia bancaria.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es la compradora de las prendas objeto de reclamo judicial, más aún cuando la demandada no desvirtuó la relación de consumo, ni la calidad de consumidora final de la señora Thalia Ariza Portillo.

- **Reclamación directa**

En el presente caso, se encuentra acreditado que la accionante agotó el requisito de la reclamación directa a través de la solicitud elevada de manera escrita el día 3 de junio de 2021, tal y como se acredita con el documento obrante en el consecutivo No.21-257156-00000 (pág. 3), respecto de la cual recibió respuesta a través de mensaje de WhatsApp en la cual se le indicaba “A mediados de mes se tr hace devolución” (pág. 4).

- **Ocurrencia del defecto en el caso concreto**

Es preciso indicar en el presente caso, que si bien la consumidora dirige su acción de protección al consumidor por una posible vulneración al derecho de información dada la existencia de una publicidad engañosa, advierte el Juez como director del proceso que de conformidad a los hechos narrados, el problema jurídico del presente proceso no giraría en torno al deber de información sino a determinar una posible vulneración de cara a la efectividad de la garantía por la no entrega de los producto como lo contempla el numeral 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, por lo que en este sentido se deben analizar tres elementos esenciales que son: i) relación de consumo y calidad de consumidora final de la señora Thalia Ariza Portillo, ii) agotamiento del requisito de reclamación directa y iii) la existencia del defecto en el producto; dado que ya se analizaron los dos primeros elementos en líneas anteriores, se procederá a estudiar a continuación el último requisito.

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

Frente al requisito de la existencia del defecto, es relevante traer a colación lo establecido en el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011 que dispone: “...*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 virtud de lo anterior, en el caso bajo estudio se encuentra acredita la existencia del defecto con las manifestaciones realizadas por el extremo accionante y las pruebas documentales obrante en el consecutivo No.21-257156-00000 (pág. 2), las cuales demuestran que a la consumidora se le entregó inicialmente los pantalones en una talla que no correspondía a la solicitada, dando lugar al envío del producto a la demandada para realizar el cambio, no obstante, a la fecha de radicación de la demanda no se había realizado ni la entrega de las prendas, ni la devolución de la suma de \$190.000, pese a los múltiples requerimientos realizados por mensajes de WhatsApp.

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.

Es importante señalar que la relación de consumo es una relación de carácter contractual por lo que las partes deben de dar estricto cumplimiento a las obligaciones adquiridas por virtud de este acuerdo de voluntades. Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, señala el artículo 1602 del Código Civil, por lo que el incumplimiento de la demandada en cara a las obligaciones adquiridas con la señora Thalía Ariza Portillo, le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor.

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.

De otra parte, es relevante indicar que no se acreditó por parte de la demandada la existencia de alguna de las causales de exoneración de responsabilidad previstas en el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011.

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 demandada ofreció prendas de vestir con envíos nacionales, domicilios en Barranquilla y Soledad. No ventas al mayor; ii) que la demandante realizó la compra de unas prendas de vestir por valor de \$190.000, las cuales fueron devueltas porque las enviaron mal y no volvió a recibir respuesta de la demandada; iii) que la accionante escribió a la demandada de

manera constante durante 6 meses solicitando información respecto a las prendas y no recibió una respuesta coherente y seria y iv) que la demandada tiene una cuenta en Instagram llamado @oficialmentecostosa, en el cual publica diferentes prendas todos los días y después de que las personas pagan por esas prendas, dejan de responder mensajes.

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 100% del dinero cancelado por los dos pantalones adquiridos el día 28 de junio de 2020, esto es la suma de CIENTO NOVENTA MIL PESOS M/CTE (\$190.000), de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

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: $V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual} / I.P.C. \text{ inicial})$ en donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena.

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 2011.⁵

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 señora LILIBET PATRICIA CANDANOZA TORRES, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.045.690.945 vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a la señora LILIBET PATRICIA CANDANOZA TORRES, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.045.690.945, que a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora THALIA ARIZA PORTILLO, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.232.888.009, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, devuelva el 100% del dinero cancelado por los dos pantalones adquiridos el día 28 de junio de 2020, esto es la suma de CIENTO NOVENTA MIL PESOS M/CTE (\$190.000), la cual deberá ser indexada de conformidad a la fórmula suministrada en la parte considerativa, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

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.

⁵3. 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."

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 LOZANO⁶



⁶ 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.