



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

BOGOTÁ D.C., 26/04/2023

SENTENCIA NÚMERO 3626

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 21- 440061

Demandante: MARIA HERMELINDA GOMEZ LASSO

Demandado: MARIO EFREN SANTANDER CUCHALA

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.

I. ANTECEDENTES

1. De la demanda

1.1. Hechos

1.1.1. Adujo la parte demandante que adquirió del extremo demandado el 9 de abril de 2021, la elaboración de una cocina a la medida, pagando la suma de TRES MILLONES DE PESOS M/CTE (\$3.000.000).

1.1.2. Según lo indicado por la parte actora, “que la parte demandada se comprometió a entregar una cocina para el mes de junio, sin embargo, en dicha fecha omitió hacer entregar del bien, solicitando que procedería a efectuar la entrega en agosto, incumpliendo así con la entrega del producto, además, de bloquear a la parte accionante de las redes sociales.

1.1.3. Asimismo, señaló que el 30 de septiembre de 2021, la parte actora elevó reclamación directa y de forma escrita ante el demandado requiriendo la efectividad de la garantía por el mal estado del producto adquirido.

1.1.4. Frente a la anterior solicitud, la parte demandada dio contestación a dicha reclamación el 1 de octubre de 2021, manifestando que para el mes de octubre entregaría la cocina.

1.2. Pretensiones

En consecuencia, la parte demandante solicitó que se declare la vulneración de los derechos como consumidor y en consecuencia, se ordene el reembolso de la suma de dinero pagada por el bien.

2. De la defensa

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, el extremo demandado guardó silencio dentro del término concedido para dar contestación a la demanda, esto es, desde el 29 de noviembre de 2021 y hasta el 15 de diciembre de 2021, a pesar de haberse notificado debidamente al extremo demandado a la dirección electrónica judicial manifestada por la parte accionante en su escrito de demanda, esto es, al correo : mariafernanda.9079@gmail.com, como consta en los consecutivos 21-440061-3,4 y 5 del expediente.

3. De la actuación procesal

El día 26 de noviembre de 2021, mediante Auto Nro. 144433 de 2021, 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 como consta en los consecutivos 21-440061-3,4 y 5, de conformidad con lo establecido en el artículo 58, numeral 7 de la Ley 1480 de 2011, que reza:

“Las comunicaciones y notificaciones que deba hacer la Superintendencia de Industria y Comercio podrán realizarse por un medio eficaz que deje constancia del acto de notificación, ya sea de manera verbal, telefónica o por escrito, dirigidas al lugar donde se expendió el producto o se celebró el contrato, o a la que aparezca en las etiquetas del producto o en las páginas web del expendedor y el productor, o a las que obren en los certificados de existencia y representación legal (..) o a las direcciones electrónicas reportadas a la Superintendencia de Industria y Comercio”.

De igual forma, se procedió a prorrogar el término para resolver la instancia hasta el 20 de junio de 2023.

4. De las pruebas

4.1 Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo consecutivo Nro. 21-463376-0 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.

4.2 Pruebas allegadas por la parte demandada:

La parte demandada no aportó ni solicitó prueba alguna, toda vez que guardó silencio dentro del término concedido para dar contestación a 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.

Por consiguiente, con el fin de determinar si están llamadas a prosperar las pretensiones formuladas en este caso, se procederán a analizar los siguientes puntos: **1)** existencia de la relación de consumo, **2)** la efectiva infracción por la parte demandada a los derechos de la consumidora y, finalmente, **3)** la responsabilidad del productor y/o proveedor, para el caso concreto, objeto de litigio.

1. De la relación de consumo

Es preciso señalar que, en materia de derecho del consumidor, la legitimación o interés para actuar está determinada por la existencia de una relación de consumo, la cual, si bien no tiene una definición legal, se ha entendido en la jurisprudencia como *“una particular categoría que surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere con el fin de consumirlos¹”*.

De manera que, es posible afirmar que este es el vínculo jurídico que se establece entre el productor y el consumidor, y por ende es necesaria la presencia de cada uno de ellos para que verdaderamente surja esta relación de consumo.

En este sentido, la Ley 1480 de 2011 define en su artículo 5. al consumidor o usuario como *“toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica.”* Es oportuno señalar que por producto debe entenderse cualquier bien o servicio, tal como lo prevé el numeral 8. del artículo 5 de nuestro Estatuto del Consumidor.

Así mismo, la norma citada establece que el proveedor es aquella persona *“quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.”*

Precisado lo anterior, considera el Despacho que se acredita la existencia de la relación de consumo y la legitimación en la causa de la demandante para entablar la presente actuación jurisdiccional, como consta en el consecutivo Nro. 21-440061-0 del expediente, esto es, el contrato Nro. 09042021 del 9 de abril de 2021, en donde se refleja que la accionante adquirió del extremo demandado una cocina de forma de U, por la suma de **CINCO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS (\$5.500.000)**.

De igual forma, el Despacho estima satisfecho el requisito de reclamación directa hecho por la demandante, el cual se anexo al escrito de la demanda, como consta en el consecutivo Nro. 21-440061-0 del expediente.

Así entonces, una vez acreditada la relación de consumo entre las partes, se procederá a estudiar lo atinente a la efectiva infracción por la parte demandada a los derechos de la consumidora.

2. De la infracción por la parte demandada a los derechos de la consumidora

Con el fin de analizar lo atinente a la infracción a los derechos de la accionante en su calidad de consumidora, se procederá a estudiar las inconformidades planteadas en la demanda, en relación con la efectividad de la garantía.

• *Omisión de entrega del producto*

En primer lugar, debe mencionarse que el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011, señala que en materia de garantía legal es un deber a cargo de todo productor y/o proveedor *“responder por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado y funcionamiento de los productos.”*

¹ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Sentencia del 30 de abril de 2009, MP: Pedro Octavio Munar Cadena.

Así mismo, es preciso señalar que según lo dispone el numeral 6°, artículo 11 de la ley 1480 del 2011, corresponde a la garantía legal la entrega material del producto, y de ser el caso, el registro correspondiente en forma oportuna.

Con relación al caso concreto, se encuentra demostrado que se presentó por parte del demandado, un incumplimiento en la entrega del producto objeto del presente litigio, tal y como lo señaló el accionante en su demanda y que, a pesar de los requerimientos de la parte actora, la el demandado, no ha brindado solución alguna, más aún, procedió a bloquear a la parte actora de sus redes sociales.

Igualmente, se acredita el incumplimiento por la parte demandada de la entrega de la cocina, como consta en el consecutivo Nro. 21-44061-0 del expediente, esto es, los mensajes de texto enviados a la parte demandada vía WhatsApp, además, que, pese a que el demandante solicitó la devolución del dinero por incumplimiento en la entrega de la cocina, la parte demandada no ha devuelto la suma de dinero pagada por el producto en mención.

Dicho hecho, derivó en una vulneración de los derechos del consumidor, siguiendo lo expuesto previamente sobre la satisfacción de las necesidades del contratante para el momento en que requería la cocina. Y fue, ante dicho panorama, que el consumidor habilitado por lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, requirió la devolución del dinero pagado, sin que fuera atendida su solicitud de garantía.

En el caso bajo consideración, la falta de contestación de la demanda dentro del término estipulado hará presumir como cierto el hecho de que la parte demandada, no le suministró al consumidor la cocina, lo cual, generó el incumplimiento de la garantía legal por parte del demandado, quién no hizo entrega material de producto. La anterior presunción tiene fundamento en lo previsto en el artículo 97 del C.G.P., anteriormente citado.

Adicionalmente, la demandada tuvo la oportunidad de desvirtuar las afirmaciones hechas por el demandante, no obstante, optó por guardar silencio, como consecuencia de ello perdió la oportunidad de acreditar en su favor causales de exoneración de responsabilidad de cara a la efectividad de la garantía requerida por el consumidor.

Por lo anterior, se evidencia un incumplimiento en la efectividad de la garantía por parte de la demandada, puesto que incumplió con la entrega material del producto conforme a lo dispuesto en el inciso 6. del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, que establece que corresponde a la garantía legal la obligación de entregar materialmente el producto, lo que implica que cuando la consumidora o usuaria 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, todo ello, razones suficientes para declarar la vulneración de los derechos discutidos.

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 al 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, pues la no entrega o aún la simple dilación, constituye en una vulneración a los intereses legítimos del consumidor en la medida en que no ven colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales adquirió el bien, frente a tales circunstancias la sociedad demandada no le quedaba otro camino que entregar o reintegrar el precio pagado.

Con fundamento en lo anterior, concluye este Despacho que los derechos que ostenta la demandante en su calidad de consumidor han sido vulnerados en materia de efectividad de la garantía, esto es, omisión en la entrega del producto.

3. De la responsabilidad del productor y/o proveedor

Dispone el artículo 16 de nuestro estatuto del consumidor, el productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

“1. Fuerza mayor o caso fortuito;

2. El hecho de un tercero;

3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y

4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano.”

Sumado a lo anterior, el extremo demandado no acreditó alguna causal de las antes señaladas, razón por la cual, no se puede considerar que se encuentra exonerado de responsabilidad por el hecho de vulnerar los derechos que le corresponden a la parte demandante en su condición de consumidora.

Por consiguiente, en tanto se configuró en el presente asunto una infracción a los derechos de la parte demandante y teniendo en cuenta que el extremo demandado no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que a título de efectividad de la garantía, reembolse la suma de dinero pagada como abono por la elaboración de la cocina, esto es, la suma de **TRES MILLONES DE PESOS M/CTE (\$3.000.000)**, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

La suma por reembolsar 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:

$$V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual})$$

$$\frac{\quad}{(I.P.C. \text{ inicial})}$$

En donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena.

No sobra señalar que esta indexación no corresponde de ninguna forma a una indemnización o se pretenda aumentar el valor de la suma a devolver, ya que jurisprudencialmente se ha decantado: que: *“la indexación pretende mantener el valor o poder adquisitivo constante de la moneda en razón de la depreciación que ha sufrido por el paso del tiempo. La indexación o corrección monetaria no tiene por finalidad incrementar o aumentar el valor nominal de las sumas económicas, sino actualizarlo, es decir, traerlo a valor presente”*².

Finalmente, este Despacho no condenará en costas, por no aparecer causadas en el expediente, en virtud de lo establecido en el numeral 8 del artículo 365 del C.G del P, que reza **“solo habrá lugar a costas cuando en el expediente aparezca que se causaron y en la medida de su comprobación.**

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,

² Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Primera Consejera ponente: María Elizabeth García González Bogotá, D.C., treinta (30) de mayo de dos mil trece (2013) Radicación número: 25000-23-24-000-2006-00986-01

RESUELVE

PRIMERO: Declarar que el demandado **MARIO EFREN SANTANDER CUCHALA**, identificado con cédula de ciudadanía Nro. 98.400.139, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar al señor **MARIO EFREN SANTANDER CUCHALA**, identificado con cédula de ciudadanía Nro. 98.400.139, a favor de la señora **MARIA HERMELINDA GOMEZ LASSO**, identificada con cédula de ciudadanía Nro. 27.450.919, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia reembolse la suma de dinero pagada como abono por la elaboración de la cocina, esto es, la suma de **TRES MILLONES DE PESOS M/CTE (\$3.000.000)**, debidamente indexada conforme a lo dispuesto en la parte motiva de la presente providencia y en caso de no haberlo hecho.

TERCERO: Se ordena a la parte demandante que, dentro del improrrogable término de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en esta Sentencia, informe al Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la orden emitida. Lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite incidental de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, so pena de ordenar el archivo inmediato de esta actuación. En todo caso, tenga en cuenta que, transcurrido el término aquí previsto, el demandante tendrá la posibilidad de acudir a la jurisdicción ordinaria, especialidad civil, para ejecutar la orden contenida en esta sentencia, de conformidad con las reglas del proceso ejecutivo.

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

SÉPTIMO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

ANGÉLICA MARÍA REINA GÓMEZ³

³ Profesional Universitaria adscrita 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 párrafo 1° del artículo 24 del CGP.



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. **073**

De fecha: 27/04/2023

Graciela Rojas V.

FIRMA AUTORIZADA