



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 19/09/2023

Sentencia número 8306

**ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR No. 2022-110461**

**DEMANDANTE: STEFANIA SARMIENTO LUCERO**

**DEMANDADO: ZULMA NELLY MARTINEZ BETANCOURT PROPIETARIO DEL SIGUIENTES ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO MUEBLERIA MARTINEZ**

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 de acuerdo a lo narrado por el consumidor, existió una relación de consumo con la parte demandada relacionada con la adquisición de una cajonera con gavetas de color rosado, por valor de COP\$ 270.000.

**1.2.** Que de acuerdo a lo expuesto por el consumidor, la cajonera fue entregada en mal estado, mal pintada y con grietas, y por fuera del tiempo pactado para la entrega.

**1.3.** Que de acuerdo a lo expuesto por el consumidor, el 23 de febrero de 2022 presentó reclamación directa a instancias del demandado.

**1.4.** Que de acuerdo a lo expuesto por el consumidor, la parte demandada inicialmente le informó que repararía la cajonera y la consumidora debía asumir el valor del envío, así también afirma que el demandado manifestó que accedería al cambio del producto, sin embargo no volvió a comunicarse con la consumidora.

**2. Pretensiones:**

Con apoyo en lo aducido, la parte demandante solicitó que a título de efectividad de la garantía, se devuelva el dinero pagado por el producto.

**3. Trámite de la acción:**

El 07 de abril de 2022, mediante Auto No. 43417, 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 electrónica para notificaciones judiciales registrada en el RUE, esto es, mzulma096@gmail.com (consec. 5 y 6), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que la parte demandada guardó silencio, no contestó la demanda dentro del término procesal oportuno.

#### 4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en consecutivos 0 y 2 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:**

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

## 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:

*“Párrafo 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<sup>1</sup>, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos<sup>2</sup> 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.

<sup>1</sup>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.”

<sup>2</sup> El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como “Producto: Todo bien o servicio.”

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 técnicas<sup>3</sup>.

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 consumidor<sup>4</sup> 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, entendida esta como el vínculo que se establece entre el proveedor y/o productor que, a título oneroso, provee un producto o presta un servicio y quien lo adquiere o utiliza como destinatario final, en el caso en concreto tenemos que la relación de consumo que se forjó entre las partes corresponde a la adquisición de una cajonera con gavetas de color rosado, por valor de COP\$ 270.000.

Lo anterior, se tiene por cierto en la medida que se aplican las consecuencias procesales de la no contestación de la demanda de conformidad con los artículos 96 y 97 del Código General del Proceso.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es el adquirente del producto objeto de reclamo judicial.

#### **• Ocurrencia del defecto en el caso concreto y de la vulneración de los derechos de la parte demandante:**

Actualmente, el consumidor goza de una protección, pues la Ley 1480 de 2011 materializa el postulado constitucional de defender a la parte más débil de la relación comercial, mediante el establecimiento de un régimen jurídico especial y completo, al que puedan recurrir en caso de ver vulnerados sus intereses.

Es acertado entonces precisar que en la búsqueda de salvaguardar el postulado constitucional, se instituyeron en cabeza de los consumidores una serie de derechos, entre ellos y para lo que acá nos interesa: el derecho a la garantía legal. De modo que es claro que todos los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, deben contener una garantía que respalde el cumplimiento de los parámetros de calidad e idoneidad esperados. De allí, entonces que resulta acertado enfatizar en el hecho que la garantía legal es un derecho que a todo

<sup>3</sup> Ley 1480 de 2011, artículo 11.

<sup>4</sup> Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

**SENTENCIA NÚMERO 8306 DE 19/09/2023**

consumidor le asiste, y no un favor que le hace el productor o proveedor, de allí que la ley se encargó de instituir la garantía como un derecho y no lo haya dejado a la era liberalidad del empresario.

Lo anterior, resulta relevante en el caso en concreto, si se tiene en cuenta lo expuesto por la consumidora, y lo cual no fue desvirtuado por el extremo demandado, dado que no contestó la demanda, referente a que la consumidora solicitó ante la parte demandada la efectividad de la garantía respecto de la cajonera objeto de litigio, el evidenciar defectos de calidad en el producto, solicitud respecto de la cual la demandada informo que procedería con la reparación pero la consumidora asumía el valor del transporte del bien, y posteriormente, aduce la demandante que para el momento que instauró la reclamación directa la pasiva, telefónicamente le manifestó que su petición era infundada y pese a ello se cambiaría el producto, sin embargo no hubo comunicación entre las partes.

Ahora bien, 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, conforme a lo expuesto por el extremo demandante la cajonera presentó defectos de calidad, los cuales estuvieron relacionados con que fue entregada en mal estado, mal pintada y con grietas, lo que motivó la primera solicitud de garantía legal. Al respecto, nótese que la demandada, según el decir de la consumidora, y lo cual no fue objeto de pronunciamiento ni desvirtuado por la demandada, omitió atender la solicitud de garantía, y si bien le fue informado inicialmente que se accedía a la reparación, y luego al cambio del bien, lo cierto es que ello no se materializó, omitiéndose entonces por parte del demandado resolver de fondo el pedido de garantía impetrado por la consumidora, circunstancia que a todas luces vulnera los derechos del consumidor, en la medida que solicitó ante el demandado hacer efectiva la garantía legal, reportó una falla en la cajonera, colocó el producto a disposición de la demandada, sin embargo, no vio colmadas sus expectativas, dado que afirma que su solicitud de garantía no fue atendida y si bien estuvo requiriendo al demandado reiteradamente, recibió evasivas de parte del mismo, y fue por ello, que instauró esta acción en búsqueda del restablecimiento de sus derechos.

Frente a ello, advierte el Despacho la vulneración de los derechos del consumidor, en la medida que la garantía es un derecho que por disposición legal recae en cabeza del consumidor, entonces es un derecho que a todo consumidor le asiste, no es un favor que el productor o proveedor le hace al consumidor, por ende no es dispositivo de este acceder o no a la garantía legal, salvo la ocurrencia y acreditación de una causal de exoneración de la responsabilidad de la garantía legal, de conformidad con el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011.

Ahora, de acuerdo a la disposiciones de protección al consumidor, este debe informar el daño que tiene el producto y colocarlo a disposición del productor o proveedor, lo cual ocurrió en el presente asunto. No obstante, el artículo. 2.2.2.32.2.2. del Decreto 1074 de 2015 señala que cuando se niegue la garantía, quien la niega deberá expresar por escrito y de manera sustentada las razones para negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión, y el escrito y las pruebas deberán ser entregados al consumidor al momento de informarle la decisión correspondiente. Circunstancia que encuentra el despacho no sucedió dentro del asunto que se debate, dado que según refiere el consumidor recibió evasivas por parte del demandado al momento de solicitar hacer efectiva la garantía legal, lo que a todas luces vulnera los derechos del consumidor.

Al respecto, de lo expuesto por el consumidor y lo cual no fue desvirtuado, ni objeto de pronunciamiento por el demandado, dado que no contestó la demanda, advierte el Despacho

**SENTENCIA NÚMERO 8306 DE 19/09/2023**

una serie de actuaciones que transgreden el derecho a la garantía legal que al consumidor le asiste.

En primera medida, de conformidad con las normas de protección al consumidor en lo que concierne a la garantía legal, el consumidor para solicitar la garantía debe informar el daño que tiene el producto y colocarlo a disposición del productor y/o proveedor. Y a este último le corresponde de conformidad con lo dispuesto en el literal c) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, cuando se niegue o se haga efectiva una garantía legal, deberá expresar por escrito y de manera sustentada las razones para aceptarla, hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión, documento escrito que deberá entregarse al consumidor, lo cual no aconteció en el caso en concreto.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que conforme lo dispuesto en el artículo 97 del Código General del Proceso, 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 bien no cumplió las condiciones de calidad e idoneidad esperadas; ii) que debido a la falla de la cajonera la parte actora elevó reclamación directa ante la parte demandada requiriendo la efectividad de la garantía, iii) que el demandado omitió atender la solicitud de garantía del demandante.

De lo que viene de verse y teniendo establecido que se vulneraron los derechos del consumidor, en lo concerniente a la efectividad de la garantía, le corresponde al Despacho referirse respecto de las pretensiones de la demanda con observancia de las obligaciones correspondientes a la garantía legal de conformidad con el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

En concreto al numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, el cual dispone que:

1. *“Como regla general, la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.*

Es posible que, ante la excesiva producción de bienes, algunos productos no cumplan con las condiciones de calidad e idoneidad requeridas para el adecuado funcionamiento del artículo, es por ello que, como primera medida, los productores y proveedores tienen el derecho y la obligación de examinar y reparar los bienes adquiridos por los consumidores.

Esta reparación debe ser totalmente gratuita, dicha gratuidad incluye, tanto la mano de obra, como los repuestos, piezas, componentes e insumos utilizados para dicha reparación, asumiendo a su vez, los gastos generados por el transporte o traslado del bien.

De allí, que en cuanto a la forma en que se debe hacer efectiva la garantía de bienes, la Ley 1480 de 2011 plantea como primera medida, la obligación de repararlo y dejarlo en perfectas condiciones de uso. Este es un derecho del consumidor pero también es un derecho del productor o expendedor; 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.

De lo expuesto, puede el Despacho que al ser la primera falla del televisor objeto de Litis, lo procedente sería la reparación del producto, sin lugar al cambio del mismo o devolución del dinero que pretende la accionante.

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

**SENTENCIA NÚMERO 8306 DE 19/09/2023**

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, se proceda con la reparación de la falla de la cajonera con gavetas de color rosado, las cuales el demandante precisó como: *fue entregada en mal estado, mal pintada y con grietas*, de tal forma que quede en óptimas condiciones de uso y funcionamiento, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

Para el efectivo cumplimiento de la orden, corresponderá a la parte actora deberá colocar el bien a disposición de la demandada, asumiendo el extremo pasivo los gastos de traslado y/o transporte del bien.

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 ZULMA NELLY MARTINEZ BETANCOURT, propietaria del establecimiento de comercio denominado MUEBLERIA MARTINEZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 41914323, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: Ordenar** a ZULMA NELLY MARTINEZ BETANCOURT, propietaria del establecimiento de comercio denominado MUEBLERIA MARTINEZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 41914323, que a título de efectividad de la garantía, a favor de STEFANIA SARMIENTO LUCERO, identificado con cédula de ciudadanía No. 1010113447, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo proceda con la reparación de la cajonera con gavetas de color rosado objeto de Litis, de conformidad con la parte motiva del presente fallo.

**PARÁGRAFO:** Para el efectivo cumplimiento de la orden impartida, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, la parte actora deberá colocar a disposición de la demandada la cajonera objeto de litigio para la materialización de la orden que se imparte, momento a partir del cual empezará a contabilizarse el término para el cumplimiento de la orden que se ordena. En caso de generarse costos por transporte y/o envío serán asumidos por la parte demandada.

**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 literal a) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

**SENTENCIA NÚMERO 8306 DE 19/09/2023**

**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 condena en costas, por no aparecer causadas.

**NOTIFIQUESE,**

**FRM\_SUPER**

**LINA MARGARITA FLOREZ PERNETT<sup>5</sup>**



<sup>5</sup>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 1° del artículo 24 del CGP.