



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

BOGOTÁ D.C. 2025-05-26

Sentencia 5276

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 23-341203

Demandante: GEOVANNY LEONARDO MORENO VARGAS

Demandado: ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S.

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. Hechos

- 1.1. Manifiesta el demandante que adquirió con la sociedad pasiva un colchón resortado tipo Pocket, modelo Pullpack Euro, de dimensiones 200x200 cm, referencia *Mohnbla T* color negro, por valor de \$1.805.882.
- 1.2. Que después de casi un mes de haber recibido el producto, expresa el accionante que el colchón comenzó a descoserse.
- 1.3. Que ante lo ocurrido el actor solicitó el cambio del producto el día 27 de mayo del 2025, pero el extremo demandado indicó que únicamente podían coserlo de nuevo.
- 1.4. Que el demandante manifiesta que con el paso del tiempo la sociedad demandada no se ha hecho responsable y el colchón continúa deteriorándose al punto de volverse considerablemente más duro.

2. Pretensiones

Conforme lo manifestado, la parte activa solicitó con la presente acción, que a título de efectividad de la garantía legal, se realice en favor la devolución total del dinero pagado por el colchón originario de la litis al considerar que el producto es perjudicial para la salud y no cumple con estándares mínimos de calidad.

3. Trámite de la acción

El día 11 de abril de 2024, este Despacho mediante Auto No. 44170 admitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por la parte demandante, en ejercicio de las facultades Jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011.

La anterior providencia fue notificada debidamente al extremo demandado a la dirección electrónica judicial registrada en el RUES, esto es, al correo contabilidad03@amoblandopullman.com, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa, según se evidencia con el acta de envío y entrega de correo electrónico expedida por Servicios Postales Nacionales S.A.S, visible en el consecutivo No. 23-341203-4 del expediente.

Dentro de la oportunidad procesal correspondiente, la sociedad demandada presentó escrito de contestación a la demanda, identificado bajo el consecutivo No. 23-341203-5 del expediente, donde manifestó su disposición para llevar a cabo la reparación integral y gratuita del producto originario de la presente acción e identificado como “Colchón Resortado Pocket Pullpack Euro U 200x200 Mohnblatt Negro”.

Sin embargo, también indicó que, hasta la fecha, no ha sido posible establecer contacto con el demandante para coordinar la recolección y posterior reparación del bien, toda vez que la pasiva intentó comunicarse al número de contacto del actor sin éxito.

4. Pruebas

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

La parte demandante aportó como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo 23-341203-0 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.

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

La parte demandada aportó como pruebas los documentos que acompañan la contestación de la demanda obrante en el consecutivo 23-341203-5 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.

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.*

*Quando 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.

Sea lo primero señalar que, 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

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.”

consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos² que comercialicen en el mercado. En este mismo sentido el artículo 2.2.2.3.2.6.1 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 técnicas. El cambio del producto o reembolso del dinero también será procedente, si se logra acreditar que la falla no sea susceptible de ser reparada*³.

Frente a 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 pagado⁴.

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 consumidor⁵ 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.

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto conforme a la factura No. 6 09 8 – 217197 de fecha 27 de marzo de 2023, en la cual se acredita la compra del producto “COLCHÓN RESORTADO POCKET PULLPACK EURO U 200X200 MOHNBLATT NEGRO” vista en el consecutivo 23-341203-5 página 8 del expediente y aportada por la compañía accionada en su escrito de contestación de la demanda, por valor de \$1.805.882,35.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante como el adquirente del producto objeto de reclamo judicial; y la legitimación por pasiva de la parte demandada como el productor.

- 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 (...)*”.

Para el caso objeto de estudio, se tiene el colchón adquirido por la parte demandante y dentro de su término de garantía legal, comenzó a descoserse, hecho que no fue objeto de debate por parte de la sociedad pasiva. Ante esta situación, el actor solicitó su cambio por otro nuevo de las mismas características o el reembolso del dinero pagado.

Por su parte, el extremo pasivo al contestar la presente acción expresó su disposición para realizar la reparación integral y gratuita del producto, procedimiento que se haría al coser de nuevo el bien. No obstante, señaló que, hasta la fecha, no había sido posible establecer contacto

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.

⁴ Numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

⁵ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

con el demandante para coordinar la recolección y reparación del bien, debido a que los intentos de comunicación al número de contacto proporcionado por el actor no han tenido éxito.

Sobre el particular, el Estatuto del Consumidor contempla tres obligaciones principales en el marco de la efectividad de la garantía respecto de los bienes adquiridos en el mercado: la reparación del producto, su cambio por otro en condiciones adecuadas o la devolución del dinero pagado.

En relación con esta primera obligación, el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, establece que, ante cualquier defecto del bien adquirido, el productor o proveedor está en la obligación de efectuar la reparación totalmente gratuita de las fallas presentadas, así como de asumir, si fuere necesario, el transporte del producto y el suministro oportuno de los repuestos requeridos.

Por otra parte, en el evento de que el bien presente una falla considerada irreparable o incurra en una falla reiterada, procederá la reposición del producto por uno nuevo o la devolución del dinero pagado por su adquisición.

Descendiendo al caso concreto, se encuentra acreditado que la sociedad demandada reconoció su responsabilidad en el marco de la garantía frente a la falla reportada por el consumidor. No obstante, a la fecha de presentación de la demanda y conforme con la comunicación remitida a la parte actora respecto a la reparación del bien, previa recolección, éste no fue puesto a disposición por parte del extremo activo.

En consecuencia, este Despacho entiende que, si bien el sujeto pasivo manifestó su disposición para efectuar la reparación totalmente gratuita del bien originario de la presente litis, la omisión del demandante en atender los llamados impidió que se llevara a cabo el correspondiente reporte y/o reparación del producto.



En ese sentido, puede concluirse que la parte accionada ha demostrado su disposición para cumplir cabalmente con las obligaciones que le impone el Estatuto del Consumidor.

Entonces, para el presente caso, si bien el actor alegó fallas de calidad presentadas en el colchón objeto de litigio en relación a que comenzó a descoserse, no permitió que el extremo pasivo efectuara la garantía legal de dicho bien. Adicionalmente, frente a la inconformidades manifestadas de que el colchón presuntamente se ha vuelto más duro y que el libelista está presentando problemas de salud en su columna, dichas circunstancias fácticas alegadas no están debidamente demostradas, además de que el bien no ha sido sometido o remitido al servicio técnico del productor o proveedor demandado para realizar la correspondiente revisión y reparación, en caso de ser necesario, pues recuérdese, no se puede acceder al cambio total del producto por otro nuevo o al reembolso del dinero, si no se logra demostrar alguna falla reiterada, o que el defecto no sea posible ser reparado, lo cual no quedó demostrado en este expediente.

Por tal motivo, este Despacho no puede ordenar la devolución del dinero pagado, tal como lo solicita el accionante, ya que ello implicaría desconocer las disposiciones establecidas en la Ley 1480 de 2011 en su artículo 11 (Estatuto del Consumidor). Además, se estaría imponiendo una carga excesiva al demandado, especialmente cuando se evidencia la buena fe en su proceder, al cumplir con su obligación primaria de ofrecer la reparación del bien.

En vista de lo expuesto, este Despacho no declarará la vulneración de los derechos del consumidor frente al tema de la garantía legal, dado que no lo considera procedente en este caso. No obstante, ordenará que la parte demandada proceda con la revisión y reparación del bien. Para tal efecto, el demandante deberá poner a disposición de la sociedad demandada el colchón “COLCHÓN RESORTADO POCKET PULLPACK EURO U 200X200 MOHNBLATT NEGRO” en cumplimiento de la obligación impuesta a los consumidores por el artículo 2do del Decreto 735 de 2013⁶.

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: En uso de las facultades *extra-petita* consagradas en el artículo 58, numeral 9° de la Ley 1480 del 2011, ORDENAR a la sociedad demandada **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S.** identificada con NIT 900.877.788-3, que a título de efectividad de la garantía legal, en favor del demandante **GEOVANNY LEONARDO MORENO VARGAS** identificado con cédula de ciudadanía No. 1.057.584.561, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo de este numeral, **REVISE** y **REPARE** de manera totalmente gratuita el “COLCHÓN RESORTADO POCKET PULLPACK EURO U 200X200 MOHNBLATT NEGRO” objeto de litigio.

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, señor **GEOVANNY LEONARDO MORENO VARGAS**, deberá poner a disposición de la compañía accionada en sus instalaciones, el bien objeto de litigio, momento a partir de cual se computará el término concedido al demandado para cumplir la orden. En caso de incurrirse gastos de transporte y mano de obra para llevar el producto a las instalaciones de la demandada, estos costos serán asumidos por el extremo pasivo.

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 el demandado 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

⁶ Decreto 735 de 2013, artículo 2: “(...) Para solicitar la efectividad de la garantía legal, el consumidor estará obligado a informar el daño que tiene el producto, ponerlo a disposición del expendedor en el mismo sitio en el que le fue entregado al adquirirlo o en los puntos de atención dispuestos para el efecto, a elección del consumidor, y a indicar la fecha de la compra o de la celebración del contrato correspondiente (...)”

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.

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.

OCTAVO: Contra esta sentencia no procede recurso alguno, por tratarse de un proceso verbal sumario de única instancia.

NOTIFÍQUESE

FRM_SUPER

ORLANDO ENRIQUE GARCÍA ARTUZ

Proyectó: Paula Fernanda González Gutierrez



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. 092
De fecha: 27 de Mayo de 2025