



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

BOGOTÁ D.C. 2026-04-09

Sentencia 3655

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 24-471874

Demandante: María Roxana Pinzón Pardo

Demandado: Muebles y Accesorios S.A.S. En liquidación judicial

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. Lo anterior, en atención a que en el presente asunto se reúnen todos los presupuestos establecidos en el inciso 2º del párrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso, que permiten dictar fallo escrito sin necesidad de convocar a audiencia.

ANTECEDENTES

La parte demandante narró, a título de hechos, que el 17 de octubre de 2023 adquirió a instancias de la demandada una sala por valor de \$2.448.339.

Añadió que en la orden de pedido No 2 36 04 5531 se estipuló que la entrega se realizaría el 19 de diciembre de 2023. Sin embargo, en la fecha en mención la pasiva no entregó los productos adquiridos y ofreció en dicha oportunidad la entrega parcial, ofrecimiento que fue descartado por la parte actora.

Adujo que ante la no entrega de los productos adquiridos requirió a la demandada el reintegro total del dinero, petición se radicó bajo el formato que dispone la pasiva en sus establecimientos de comercio, específicamente el de Multiparque, adjuntando la certificación bancaria.

Manifestó que la pasiva no reintegró el dinero, pese a los múltiples requerimientos.

Que intentó llegar a un acuerdo con la demandada, pero no fue posible por inasistencia a las diligencias de arreglo directo.

Solicitó, por lo tanto, a título de pretensiones que:

“1. De acuerdo con los hechos descritos, solicito a MUEBLES Y ACCESORIOS SAS la devolución inmediata de la suma entregada por mí desde el día 17 de octubre de 2023, por valor total de DOS MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL TRECIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS (\$2'448.339,00).”

Trámite de la acción

El día 11 de febrero del 2025 mediante Auto No. 11178, 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.

La providencia fue notificada debidamente al extremo demandado a la dirección electrónica de notificación judicial registrada en el Certificado de Existencia y Representación Legal extraído del Registro Único Empresarial y Social. Esto es, al correo electrónico: pgonzalez.c2024@gmail.com, el 19 de marzo de 2025, tal y como se evidencia en los consecutivos Nos. 24-471874- -00006 y 7 del sumario, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente la parte demandada contestó la demanda (consecutivo No. 8 del expediente), a través del liquidador judicial quien indicó que no le constan los hechos de la demanda.

Indicó que para que la parte actora obtenga el reintegro del dinero deberá acudir al proceso de liquidación judicial, en condición de acreedora, con las pruebas pertinentes que acreditaran, además de la existencia de la obligación reclamada, que esta fuera clara, expresa y exigible. Para ello, la Superintendencia de Sociedades emitió el aviso de liquidación, en el que publicó la apertura del proceso con número de radicado 024-01-100319 del 29 de febrero de 2024. A partir del 13 de marzo de 2024 —fecha de des fijación del aviso—, los acreedores tenían un plazo de 20 días para presentar su reclamación con el soporte de la existencia del crédito; lapso que venció el 15 de abril de 2024 a las 4:00 p.m.

Por último, requirió que se nieguen las pretensiones de la demanda ante la ausencia de acervo probatorio que acredite la obligación reclamada.

Por otro lado, se precisa que la parte actora se pronunció sobre el escrito de contestación de la demanda bajo el consecutivo No. 10 del sumario, señaló que los documentos anexados a la demanda certifican tanto la compra como la solicitud de devolución de la totalidad del dinero entregado al almacén Muebles y Accesorios, la cual fue aceptada por el almacén desde el año 2023, reconociendo que si bien la sociedad demandada entró en liquidación lo cierto es que es acreedora del valor pagado ante la no entrega de los productos.

Pruebas

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

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo los consecutivos Nos. 24-471874- -00000 y 10 del sumario.

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 y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo el consecutivo No. 24-471874- -00008 del sumario.

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.

CONSIDERACIONES

Presupuestos procesales

En el presente caso se encuentran reunidos los siguientes presupuestos procesales: i) la demanda se presentó en cumplimiento de las formalidades legales, ii) las partes gozan de capacidad para comparecer al proceso y, iii) este Despacho es **competente** para conocer del asunto.

Con fundamento en lo anterior, y ante la ausencia de alguna causal de nulidad que pueda invalidar el presente proceso adelantado oportunamente, el Despacho procede a proferir decisión de fondo en los términos del artículo 390 del Código General del Proceso.

Problema jurídico

Corresponde a este Despacho:

1. Determinar si la parte demandada vulneró el derecho a la efectividad de la garantía de la parte actora respecto de la no entrega de la sala objeto de Litis.
2. Establecer, en caso de probarse la vulneración anterior, si a la parte demandada le asiste la obligación de, a elección del consumidor de reintegrar el valor pagado.
3. Verificar, respecto a la obligación señalada, si existe alguna causal de exoneración de responsabilidad que libere a la parte demandada de su cumplimiento.

Presupuestos de la acción de protección al consumidor

Para la resolución del presente proceso, es imperativo examinar los siguientes presupuestos:

Legitimación en la causa por activa o pasiva. Verificación de la existencia de la relación de consumo.
Reclamación directa.
Del caso concreto. La vulneración a los derechos de efectividad de la garantía.

Previo al análisis de los presupuestos señalados, este Despacho considera pertinente realizar el análisis sustancial del derecho en discusión.

Sobre la efectividad de la garantía

Sea lo primero señalar es que 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 productos y servicios² que comercialicen en el mercado. En este mismo sentido encontramos 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 técnicas³.

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.

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.⁴

Legitimación en la causa por activa o pasiva. Verificación de la existencia de la relación de consumo

Antes de abordar el fondo del asunto, es indispensable verificar la existencia de una relación jurídica de consumo entre las partes, a fin de establecer si el conflicto planteado se enmarca en el ámbito de aplicación del Estatuto del Consumidor y, por tanto, puede ser conocido por esta Superintendencia, en ejercicio de funciones jurisdiccionales. Para ello, se debe analizar la legitimación en la causa, tanto por activa como por pasiva.

En cuanto a la legitimación por activa, se exige que la parte demandante ostente la calidad de consumidor final, conforme a lo previsto en el numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011. Esto es, que haya adquirido, utilizado o disfrutado el bien o servicio con el propósito de satisfacer una necesidad propia, privada, familiar, doméstica o empresarial, siempre que dicho bien o servicio no esté intrínsecamente ligado a su actividad económica profesional. Tal calidad de consumidor final es un requisito esencial para la procedencia de la acción de protección al consumidor, prevista en el literal a) del numeral 1 del artículo 24 del Código General del Proceso.

Respecto a la legitimación por pasiva, debe acreditarse que la parte demandada ostenta la calidad de proveedor o productor, conforme al numeral 11 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, es decir, que haya ofrecido, suministrado, distribuido o comercializado de forma habitual, directa o indirectamente, el bien o servicio objeto del litigio. En tal virtud, la acción de protección al consumidor es procedente contra quien incumpla las obligaciones que, como proveedor, asumió frente al consumidor en el marco de la relación de consumo.

Precisado lo anterior, considera el Despacho que la legitimación se encuentra acreditada en el presente asunto, en tanto se demostró la relación de consumo existente entre las partes, que emana de la orden de pedido No 2 36 04 5531 obrante en el folio 5 de la página 1 del consecutivo No. 0 del expediente, a su vez vale la pena precisar que la pasiva a su vez actuó como proveedora, en tanto que la negociación se efectuó en uno de sus establecimientos de comercio, específicamente el que se encuentra en Multiparque en la ciudad de Bogotá, D.C.

En este punto de la actuación, el Despacho tiene acreditado que: sí hay relación de consumo; que los extremos procesales ostentan legitimación en la causa.

En consecuencia, se encuentra demostrada la legitimación en la causa por activa y por pasiva. Así mismo, se verifica la competencia de la Superintendencia para conocer y decidir de fondo la presente controversia judicial.

Reclamación Directa

En cuanto a la ocurrencia del presupuesto en mención, se observa su debido cumplimiento conforme a las documentales que reposa en la página 1 del consecutivo No. 0 del plenario, donde se evidencia la solicitud de reintegro utilizando el formato otorgado por la pasiva, así mismo, la invitación a la diligencia de arreglo directo.

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

En conclusión, 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.

Del caso concreto. La vulneración a los derechos de efectividad de la garantía

A efectos de analizar el último presupuesto, se precisa que la presente acción de protección al consumidor surgió de la inconformidad de la usuaria por la no entrega de la sala adquirida a instancias de la demanda. En consecuencia, este Despacho analizará los aspectos que comprenden la garantía legal y si es viable acoger las pretensiones de la parte demandante.

Este punto es importante señalar 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.

Se recalca que es deber de los agentes del mercado respetar los derechos que tienen los consumidores, dentro de los cuales se encuentra el *derecho de recibir productos y servicios de calidad*, la cual se traduce en la potestad del consumidor para exigir que el producto que recibe esté de *conformidad* con las condiciones que corresponden a tres referentes básicos: la *garantía legal*, definida en el artículo 7 de la ley *las que se ofrezcan* en la publicidad o en información, conforme los artículos 23 y 29 de la ley; y las *habituales del mercado*, ya contempladas dentro de la definición legal.

En el caso en concreto es pertinente señalar que se encuentra acreditada la relación de consumo entre las partes en virtud de la compra de la sala en L firenze lado derecho cosmic vainilla poltrona siria new cosmic vainilla objeto de Litis. Sin embargo, la parte demandada no entregó el producto adquirido ni reintegró el dinero, conforme las peticiones elevadas en se de empresa.

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 la entrega del producto adquirido, le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor, toda vez que, para el presente asunto, con clara violación del numeral 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

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 ante la imposibilidad de la entrega del producto.

Con todo, este Despacho recuerda que la protección al consumidor se fundamenta, entre otros principios, en el de confianza legítima. Este principio implica que el consumidor tiene derecho a confiar en la información y declaraciones proporcionadas por el proveedor o productor a lo largo del vínculo comercial y, es a partir de aquellas que toma la decisión de adquirir un determinado bien o servicio y de continuar con el vínculo, en caso concreto, la entrega de los productos.

La relación de consumo, que surge de la totalidad de las interacciones entre proveedor, productor y consumidor, desde el primer contacto y se extiende más allá de la garantía, forja expectativas en los consumidores. Se trata de una transacción dinámica, basada en la confianza y la buena fe, que exige al

proveedor o productor suministrar al consumidor información completa y veraz, y cumplirla de manera estricta.

Adicionalmente, se observa que, si bien se allegó contestación a la demanda, la pasiva no acreditó de manera suficiente, pertinente y conducente ninguna de las causales de exoneración de responsabilidad previstas en el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011; máxime cuando la responsabilidad de productores y proveedores es de naturaleza objetiva, conforme lo dispone el artículo 10 ibidem.

Al respecto, cobra relevancia lo decantado por la Sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá en sentencia No. 029 del 17 de junio de 2025 (Rad. 11001 31 03 016 2018 00542 01), donde se ratificó que, si bien los demandados pueden formular excepciones de fondo, estas no deben limitarse a una mera negación de los hechos. El alto Tribunal señaló:

“Para que tengan efectos jurídicos, deben estar sustentadas en hechos distintos, con capacidad para impedir o extinguir el derecho reclamado. En otras palabras, no basta con la simple oposición formal: se exige una defensa material con contenido sustantivo.

Sobre este punto, la Sala acogió el criterio de la Corte Suprema de Justicia, según el cual la excepción perentoria, cualquiera sea su naturaleza, constituye un verdadero contra derecho del demandado. Se trata de una figura preexistente al proceso, susceptible incluso de ser ejercida como acción autónoma, que despliega efectos jurídicos por sí misma y exige prueba de los hechos en que se fundamenta”

Si bien este Despacho reconoce la condición del liquidador judicial al contestar la demanda, lo cierto es que lo expuesto en el consecutivo No. 8 del sumario no aporta los elementos sustanciales suficientes para sustentar la defensa. En consecuencia, al no haberse desvirtuado los hechos, se ordenará a la demandada el reintegro total del valor pagado por los productos objeto de litis, identificados como: "sala en L firenze lado derecho cosmic vainilla" y "poltrona siria new cosmic vainilla".

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 ordenará al demandado que a título de efectividad de la garantía, reintegre la suma de \$2.250.000 valor pagado por los dos closets objeto de Litis. De conformidad con lo dispuesto en los numerales 3 y 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

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 **Muebles y Accesorios S.A.S. En liquidación judicial**, identificada con NIT 860.528.329-5, vulneró los derechos de efectividad de la garantía de la parte actora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a la sociedad **Muebles y Accesorios S.A.S. En liquidación judicial**, identificada con NIT 860.528.329-5, que por vulneración el régimen de garantía legal, a favor de la señora **María Roxana Pinzón Pardo**, identificada con cédula de ciudadanía No. 51.662.782, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reintegre la suma de \$2.448.339, pagados por la sala en L firenze lado derecho cosmic vainilla poltrona siria new cosmic vainilla objeto de Litis.

La suma cuya devolución se ordena 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.

PARÁGRAFO: En caso de no contar con los datos de la cuenta bancaria de la parte actora, podrá constituirse depósito judicial en la Cuenta Judicial del Banco Agrario No. 110019196103, a nombre del Juzgado "SUPERINTENDENCIA IND Y CICIO CO", bajo el concepto "ENTES COACTIVOS Y O AUTORIDADES DE POLICÍA", con la descripción "COSTAS PROCESALES", indicando además el número de proceso 24-471874 y los nombres completos e identificación de las partes. Tenga en cuenta que si realiza el pago por este medio deberá acreditarlo en el expediente dentro del término aquí ordenado.

TERCERO: ORDENAR 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 cumplir la orden impartida en esta sentencia, informe al Despacho si la demandada cumplió o no la orden emitida. Lo anterior, con el objetivo, si es del caso, de iniciar el trámite de verificación de cumplimiento, de conformidad con 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, téngase 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: Ordenar que por Secretaría se remita copias de la presente providencia a la Superintendencia de Sociedades con destino al proceso de liquidación que se sigue de la sociedad **Muebles y Accesorios S.A.S.** **En liquidación judicial**, con el expediente No. 024-01-100319, para que las acreencias del aquí demandante, sea tenido en cuenta por el juez concursal.

OCTAVO: No habrá lugar a costas, por no encontrarse causadas.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

SILVIA CRISTINA HOYOS GÓMEZ



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. 061

De fecha: 10 de Abril de 2026