



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

BOGOTÁ D.C. 2026-05-22

Sentencia 5120

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 24-466790

Demandante: Andrea Carolina Forero Suarez y Edwin Hernando Sánchez Rojas

Demandado: Falabella.com S.A.S. y Falabella de Colombia S.A.

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 en la sede Jardín Plaza de la ciudad de Cali, Valle adquiriendo un nevecon french por valor total de \$8.749.000 pero con descuento pagando con CMR Falabella por la suma de \$4.575.900, valor pagado de la siguiente manera: con la tarjeta de crédito CRM FALABELLA.COM S.A.S, cuya titular es la señora Andrea Carolina Forero Suarez, se pagó la suma de \$3.600.000 y el valor de \$950.900 con la tarjeta de crédito terminada en 3572 cuyo titular es el señor Edwin Hernando Sánchez Rojas.

Explicó que el 6 de junio de 2024 se entregó el producto y descendió de forma horizontal del camión y cuando ingresó al domicilio de la parte actora se observó una abolladura en la parte frontal, situación que se informó de manera inmediata al transportador y se radicó la queja bajo el número 1-151301657175.

Que ante la demora en efectuar el cambio del producto por la demandada se formuló queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio y la Confederación Colombiana de Consumidores.

Adujo que el 2 de julio de 2024 se llevó a cabo chat de mediación, allí se indicó que la pasiva había procedido a reversar la compra reintegrándose el valor a cada uno de los medios de pagos. Propuesta con la que no se estuvo de acuerdo y requirió la parte actora la entrega del producto.

Que el 15 de julio de 2024 se reintegró la suma de \$3.600.000. Sin embargo, se generaron intereses corrientes, intereses de mora, cuota de manejo, honorarios de cobranza, frente a los cuales fue necesario presentar derecho de petición ante el Banco Falabella.com S.A.S, el cual procedió a eliminar los cobros dada la arbitrariedad cometida por el establecimiento comercial Falabella.com S.A.S.

Sostuvo que el producto se devolvió por estar imperfecto y la demandada fue la que decidió el reintegro del dinero sin tener en cuenta los trámites y gastos bancarios generados.

Que el 6 de junio de 2024 se entregó un producto imperfecto y hasta el 6 de julio de 2024 se generaron perjuicios económicos a los demandantes y a su núcleo familiar, representados en alimentación general del día.

Manifestó que el bien se devolvió por cuanto el mismo no cumplía con las condiciones particulares ofrecidas, pues en ningún momento se informó por parte de la demandada que el producto presentaba alteraciones en sus condiciones físicas (abolladuras) y que por ello el valor del producto contaba con descuento, contrario a ello y tal como consta en la factura de venta el descuento es por pago con tarjeta CRM FALABELLA.COM S.A.S, pero no por imperfectos o daños no susceptibles de cambio.

Agregó que los demandantes al momento de la compra evidenciaron que la etiqueta del bien contaba con un precio normal de \$8.749.000 y con precio de oferta pagando con CMR FALABELLA.COM por valor de \$4.575.900. Se trataba entonces de un producto nuevo y en perfectas condiciones físicas acorde las especificaciones técnicas y pese a ello, la demandada se negó a realizar el cambio por uno de iguales o mejores condiciones, dado que sus ofertas en la diligencia de mediación únicamente se centraron en el cambio por un bien con calidades inferiores al adquirido, argumentando la diferencia del precio dado que ya no había ofertas similares.

Reiteró que el nevecon fue entregado con abolladuras en la puerta el 6 de junio de 2024, situación que genero perjuicios se originaron debido a la contratación de un servicio, que supone la entrega de un bien, esto es el nevecon french, el cual debía estar en perfectas condiciones de uso e imagen y que como ya se ha expuesto presento imperfecciones que fueron puestas en conocimiento del proveedor sin que se realizara acción para la reposición del bien de estas o mejores condiciones. Conforme a lo expuesto y atendiendo la información y documentación aportada por la parte actora, bajo la gravedad de juramento, los perjuicios se estimaron de la siguiente manera:

Daño Emergente: Constituido por los perjuicios que se discriminan en atención a los gastos y erogaciones realizadas por mis poderdantes durante el tiempo en que se presentó el hecho (06 de junio de 2024) y la culminación del proceso de reintegro unilateral del dinero (6 de Julio de 2024) perjuicios que se concretan de la siguiente manera: Alimentación (desayuno-almuerzo-cena) para 5 integrantes de la familia Sánchez Forero a razón de: desayuno (\$10.000) almuerzo (\$10.000) cena (\$10.000).

Para un total diario de \$150.000, por 30 días del 06 de junio al 06 de julio de 2024. Es decir, la suma \$4.500.000.

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

“1. Que se declare que se vulneró los derechos como consumidores de los señores Edwin Hernando Sanchez Rojas y Andrea Carolina Forero Suarez.

2. Que se reparen los perjuicios causados como consecuencia de la imperfección del nevecon french adquirida por los señores Edwin Hernando Sanchez Rojas y Andrea Carolina Forero Suarez, que dio lugar a que se realizara la anulación de la venta, se iniciara el trámite solo hasta el día 02 de julio de 2024 para la devolución del dinero y por ende la necesidad de que la familia Sánchez Forero tuviera que tomar su alimentación fuera de su residencia, generándose los consecuentes gastos por daño emergente que se concretan en la suma de CUATRO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS (\$4.500.000) y que se discriminan en el acápite siguiente.

3. Que se condene en costas y gastos a la parte demandada.”

Juramento estimatorio

“Conforme a lo expuesto y atendiendo la información y documentación aportada por mis poderdantes, bajo la gravedad de juramento, los perjuicios se estiman de la siguiente manera: DAÑO EMERGENTE: Constituido por los perjuicios que se discriminan en atención a los gastos y erogaciones realizadas por mis poderdantes durante el tiempo en que se presentó el hecho (06 de junio de 2024) y la culminación del proceso de reintegro unilateral del dinero (6 de Julio de 2024) perjuicios que se concretan de la siguiente manera: Alimentación (desayuno-almuerzo-cena) para 5 integrantes de la familia SANCHEZ FORERO a razón de: Desayuno (\$10.000) Almuerzo (\$10.000) Cena (\$10.000) Para un total diario de CIENTO CINCUENTA MIL PESOS (\$150.000) Por 30 DIAS del 06 de Junio al 06 de Julio de 2024 (\$4.500.000) CUATRO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS.”

Trámite de la acción

El día 10 de diciembre de 2024 mediante Auto No. 162781, 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 registrada en el Certificado de Existencia y Representación Legal extraído del Registro Único Empresarial y Social – RUES. Esto es, al correo electrónico: notificaciones.judiciales@falabella.com, el 11 de diciembre de 2024, tal y como se evidencia en los consecutivos Nos. 24-466790- -00003 y 4 del expediente, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que, mediante memorial radicado bajo el consecutivo No. 24-466790- -00005 del expediente, la sociedad demandada contestó la demanda e indicó que no existe una relación de consumo entre las partes.

En consecuencia, excepcionó: i) Falta de legitimación en la causa por pasiva.

En virtud de lo expuesto y atendiendo a los actos de postulación allegados, este Despacho, mediante providencia No. 31017 del 20 de marzo de 2026, vinculó en calidad de parte demandada a la sociedad **Falabella de Colombia S.A.**, la cual fue debidamente notificada el 14 de abril de 2026, al correo electrónico de notificación judicial: contacto@falabella.com.co, como se acredita en los consecutivos Nos. 24-466790- -00011 y 12 del expediente, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dicha sociedad procedió a contestar la demanda a través del memorial radicado bajo el consecutivo No. 24-466790- -00013 del sumario, en el cual manifestó que la relación de consumo es cierta. Explicó que el accionante recibió el producto en la fecha indicada pero no le consta que haya mencionado la novedad a la transportadora.

Argumentó que a la parte accionante se le indicó que estaba en proceso ante la pasarela de pago la devolución de dinero objeto de reclamo. No obstante, explicó que también se le ofreció como solución la entrega de un producto sustituto de igual o similares características, ofrecimiento que fue rechazado.

Sostuvo que es cierto que el producto presentó un desperfecto estético, pero no es cierto que al accionante no se le hubiera ofrecido soluciones, al cliente se le ofreció producto sustituto de igual o de mejores condiciones, el accionante rechazó el sustituto y la sociedad honrando la efectividad de la garantía legal del producto procedió con la devolución de dinero.

Se opuso a las pretensiones de la demanda, relató que el accionante no prueba ni siquiera de manera sumaria los presuntos daños o perjuicios o el nexo causal con la sociedad accionada y excepcionó: i) Excepción de Merito – Inexistencia de vulneración por parte de la accionada.

Pruebas

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

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo el consecutivo No. 24-466790- -00000 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 los consecutivos Nos. 24-466790- -0000 5 y 13 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. Establecer si entre las partes existió una relación de consumo.
2. Determinar si la sociedad demandada vulneró el régimen de garantía legal respecto del nevecon french objeto de Litis
3. Finalmente, y de conformidad con lo anterior, verificar si la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales es la autoridad competente para reconocer los perjuicios requeridos por la parte actora y estimados en la suma de \$4.500.000 a título de daño emergente.

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.

Sobre la competencia de la superintendencia de industria y comercio en materia de reconocimiento de perjuicios

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.

De la condición de producto y/o proveedor

Inicia el Despacho resaltando las definiciones de productor y proveedor, conforme a lo establecido en el artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, en virtud que **productor** es *“Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria, y, **proveedor o expendedor**: “Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro”.*

En este sentido conforme a 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 bienes y servicios 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.

¹ 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.”

En primer lugar, se advierte que los señores **Forero Suarez** y **Sánchez Rojas** sí adquirieron el **nevecon french** objeto de Litis. Sin embargo, vale la pena precisar que este no fue adquirido con la sociedad demandada: **Falabella.com S.A.S.**, identificada con NIT. 900.499.362-8.

Para tal efecto, es necesario analizar un aspecto relevante y es relativa a la correcta identificación de la persona jurídica con la que se celebró el contrato de compraventa y que corresponde a **Falabella de Colombia S.A.**, identificada con NIT. 900.017.447-8 quien fue la encargada de proveer y vender el producto objeto de Litis, lo anterior conforme se desprende del acervo probatorio aportado por la demandante en la página 5 del consecutivo No. 0 del expediente, específicamente la factura de venta. Veamos:

***** CONSERVE SU TIRILLA PARA CAMBIOS ****
SE ACEPTAN CAMBIOS HASTA 30 DIAS Y
PARA ELECTRO - TECNOLOGIA HASTA 10 DIAS
REQUIERE QUE PUEDE REALIZAR CAMBIOS Y
DEVOLUCIONES EN CUALQUIER CAJA DE LA
TIENDA PARA PRODUCTOS DIFERENTES A ELECTRO
MUEBLES Y COLCHONES.

726.
CORRESPONDIENTE F-12 LOCAL

3000/0040 14:54 178300 1141 02/06/24


8886090252991 Nevecon French \$
2000951041006 DESPACHO \$
NUMERO F12 : 12746692470

* CORRESPONDIENTE NO VALIDO COMO FACTURA *

Estimado Cliente, para nuestra oferta 2X1 no aplica la POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES (Satisfacción Garantizada)

Estimado cliente, si necesita solicitar su factura electrónica para el reconocimiento de costos, deducciones e impuestos descontables ante la DIAN, por favor enviar su solicitud al correo electrónico solicitudfacturacion@falabella.com.co, anexando la imagen del ticket POS emitido en el momento de su compra

***** CONSERVE SU TIRILLA PARA CAMBIOS ****



02/06/24 14:54 CAJA 0040

VENDEDOR 178300
CAJERO - 140694 JAVIER ALEXIS MESA

TIQUETE No: 3000-0040-1141

CLIENTE ANDREA CAROLINA FORERO SUAREZ
No DOC 66926351
N. F - 12 12746692470 /00000000

8886090252991 Nevecon French \$
P. Normal \$8,749,900 X 1 \$8,749,900 I
*P. Oferta 4,999,900 X 1 4,999,900 I
87586 OU ELECTRO 450,000-
Subtotal Producto 4,549,900
Descuento al Producto 26,000-
2000951041006 DESPACHO \$
P. Normal 52,000 X 1 52,000 I
SUB TOTAL 8,801,900
87586 OU ELECTRO 450,000-
DESCUENTO OFERTA 3,750,000
TOTAL DESCUENTOS 4,226,000

TOTAL 4,575,900
TARJETA CHR 3,600,000
1 CUOTAS
XXXXXXXXXXXX9335 /797503 975,900
Tarjeta Crédito
CODIGO AUT.: 886951

VUELTO 0

CANTIDAD DE ARTICULOS: 2,00

| IVA-ID | IVA-TASA | IVA-BASE | IVA-TOTAL |
|--------|----------|-----------|-----------|
| I | 19,00% | 3,845,294 | 730,606 |

02/06/24 1 VENTA 4575900.

(*) Precio sobre el cual se aplica el descuento
DESCUENTO OFERTA: Diferencia entre Precio Normal y Precio Oferta

www.Hotel Abasco




Falabella de Colombia S.A.
Nit:900.017.447-8
Oficina principal: Calle 99 #11A - 32 Bogotá - Colombia

SERVICIO AL CLIENTE
601 587 8002
www.falabella.com.co

314 3656864 Andrea

1-15128428046

Asimismo, la parte demandante, aportó al expediente de la referencia la constancia de no acuerdo con fecha del 02 de julio de 2024, con el fin de que sea integrada al material probatorio. Tal y como se muestra a continuación:

| | | |
|---|---|--|
|  |  |  |
| CONSTANCIA DE NO ACUERDO No. 347970 | | |
| <p>Hoy 02 de julio de 2024, concurren a la presente diligencia mediante el uso de la herramienta electrónica de comunicación habilitada por la Superintendencia de Industria y Comercio y en el marco del programa SIC Facilita ANDREA CAROLINA FORERO SUÁREZ identificada con cédula de ciudadanía No. 66926351 y <u>FALABELLA DE COLOMBIA S.A.</u> identificado con NIT. 900017447, a fin de intentar un arreglo directo sobre:</p> | | |
| Producto: | NEVEOIN FRENCH | |
| Inconformidad: | EL NEVECON PRESENTA ABOLLADURA EN LA PUERTA | |
| Pretensión: | Que se cambie el bien por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido | |
| No. Radicación: | 24-258408-0 | |
| <p>Luego de exponer sus posiciones se deja constancia de la imposibilidad de llegar a un arreglo directo por los intervinientes.</p> <p>Actuó como facilitadora de la Superintendencia de Industria y Comercio, DIANA CAROLINA ARGUELLO NAVAS, del grupo de trabajo de Atención al Ciudadano.</p> <p>Agotada de esta manera, el objeto de la presente actuación se firma por quienes en ella intervinieron en señal de asentimiento con su texto.</p> | | |
| El consumidor | Productor o proveedor | |
| ANDREA CAROLINA FORERO SUÁREZ | <u>FALABELLA DE COLOMBIA S.A.</u> | |

(Documentales extraídas de la página 8 del consecutivo No. 0 del plenario)

Consecuentemente, se evidencia que la sociedad vinculada como demandada no ostenta la calidad de productor, proveedor o expendedor del nevecon french objeto de análisis en el presente proceso. El Despacho le recuerda a la parte actora, su obligación legal de verificar la facturación e identificar plenamente al sujeto pasivo de la acción. Lo anterior, con el fin de dirigir la demanda de manera correcta contra la persona natural o jurídica que tenga la calidad de proveedor o productor, asegurando así que el proceso se adelante legalmente contra quien corresponde.

Debido a lo anterior, al carecer de dicha condición legal sustancial, no resulta procedente la aplicación del régimen de responsabilidad establecido en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) frente a las pretensiones formuladas por la parte actora.

En virtud de lo expuesto, ante la inexistencia de un vínculo de consumo y la probada falta de legitimación en la causa por pasiva, el Despacho se abstendrá de acoger las pretensiones de la parte activa. Al no cumplirse los presupuestos establecidos por el Estatuto del Consumidor, se denegarán las pretensiones de la demanda y se ordenará el archivo del expediente en contra de la sociedad **Falabella.com S.A.S.**

En este punto de la actuación, el Despacho tiene acreditado que: sí hay relación de consumo; entre los señores **Forero Suarez y Sánchez Rojas** y la sociedad **Falabella de Colombia S.A.**, respecto de la compra del nevecon objeto de Litis. 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 la documental que reposa en la página 8 del consecutivo No. 0 del plenario, donde se evidencia la constancia de no acuerdo No. 347970 del 2 de julio de 2024.

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 los usuarios por la abolladura con la que se entregó el neverocon french objeto de Litis. En consecuencia, este despacho analizará los aspectos que comprenden la garantía legal.

Inicia este Despacho destacando un punto clave en el presente análisis, ello en relación con la naturaleza jurídica del presente litigio, es imperativo precisar que el negocio jurídico celebrado entre las partes corresponde a un contrato de compraventa de bien mueble (en este caso, un neverocon french) y no a un contrato de prestación de servicios que suponga la entrega de un bien. La obligación principal del proveedor. En este caso de la sociedad **Falabella de Colombia S.A.**, bajo la óptica de la compraventa (regulada en el artículo 1849 del Código Civil y el artículo 905 del Código de Comercio), es la de transmitir el derecho de dominio y realizar la entrega del producto en condiciones de idoneidad, calidad y seguridad, tal y como a su vez lo establece el numeral 1.1 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011. El hecho de que el electrodoméstico haya sido entregado con una abolladura (defecto de calidad) no transforma la esencia del contrato. Por lo tanto, la acción de la referencia y responsabilidad de la demandada deben ser valoradas bajo el régimen de la garantía legal respecto de la calidad, idoneidad y seguridad del producto y no cambia a un servicio que supone la entrega de un bien (artículo 18 y siguientes del Estatuto del Consumo).

Bajo dicho contexto, el Estatuto del Consumidor, contempló unas obligaciones respecto de la efectividad de la garantía legal a cargo de los proveedores, productores y distribuidores de bienes y servicios, los cuales deben efectuarse en los términos de los numerales previstos en el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, en la medida que no todos los bienes y servicios adquiridos por los consumidores ostentan las mismas características, es por ello que se plasmaron los siguientes parámetros normativos:

- a. “Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. (...)”**

Es posible que ante la excesiva producción de bienes, algunos productos no cumplan con las condiciones de calidad e idoneidad, es por ello que, como primera medida los productores y proveedores tienen el derecho 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.

En este sentido el Tribunal² manifestó en un pronunciamiento frente a dicha obligación que: “Siempre que se reclame la efectividad de la garantía anual del vencimiento de su plazo, no podrá cobrarse suma alguna al consumidor por los gastos y costos que implique la reparación por fallas en la calidad o en la idoneidad del bien, ni por el transporte o acarreo de este para su reparación y devolución al consumidor; todos los cuales correrán en todo caso por cuenta del proveedor o expendedor.”

Adicionalmente, se debe tener en cuenta que esta obligación también comporta un deber para el consumidor, en la medida que debe poner el producto a disposición del empresario y permitir que se efectúen las correspondientes revisiones y reparaciones, tal como lo dispone el artículo. 2.2.2.32.2.1 del Decreto 1074 de 2015, el cual establece que:

“(...) 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 caso de que desee hacer efectiva la garantía legal directamente ante el productor, el consumidor deberá entregar el producto en las instalaciones de aquél.”

Así mismo, la Superintendencia de Industria y Comercio ha resuelto 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 de 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 (...) Respecto de la reparación, téngase en cuenta que está deberá ser totalmente gratuita, por tanto no podrá cobrarse ni por repuestos, ni por mano de obra, ni por transporte, en caso de que el bien tenga que ser llevado a algún sitio especial para su reparación.”³ (Subrayado fuera del texto).

Cuando se otorgue la oportunidad al productor y proveedor de reparar el bien, este deberá ser entregado por el consumidor en el sitio en el que fue adquirido o en los puntos de atención dispuestos por el productor o proveedor a elección del consumidor y una vez se efectúen las reparaciones pertinentes, el mismo deberá ser dispuesto al consumidor en el mismo punto donde fue solicitada la garantía, a menos que el consumidor indique que la entrega deberá efectuarse en un sitio diferente, previa aceptación del proveedor, de acuerdo a lo señalado por el artículo 2.2.2.32.2.1 del decreto 1074 de 2015.

- b. “En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas (...)”.**

En cuanto a este parámetro, es pertinente señalar que la norma establece dos aspectos para su procedencia, el primero de ellos es la imposibilidad de reparar el bien y el segundo, cuando se esté en presencia de una falla reiterada que impida al consumidor disfrutar el bien bajo las condiciones adquiridas, defectos que no siempre deben presentarse en el orden que establece la norma, o mucho menos pensar que siendo un bien

² Sentencia Tribunal Superior del Distrito de Villavicencio – Sala Civil- Familia – Laboral, 14 de diciembre de 2015. M.P. Guillermo Zuluaga Giraldo. Radicado: 2013-00178-00

³ Superintendencia de Industria y Comercio. Sentencia No. 4120 de 27 de julio de 2016, radicado 2015-170112.

susceptible de ser reparado, deba sufrir innumerables reparaciones; como tampoco es dable pensar que el defecto deba recaer en el mismo componente.

Sobre el particular se han emitido diversos pronunciamientos, por ejemplo, el Tribunal Superior de Distrito Judicial de Cali⁴ manifestó que:

“En primer lugar, el hecho de que la demanda hubiese brindado asistencia técnica y realizado algunas reparaciones ni impide que el deudor pueda acudir a la acción de efectividad de la garantía, porque estas no excluyen la posibilidad de solicitar el cambio de un bien por otro, o desistir del contrato, o tal como aquí ha sucedido que se reintegre el precio pagado, en razón a que el vehículo continuo presentando fallas de distinta índole, las que por cierto no necesariamente tienen que recaer en la misma pieza o parte, que se prolongaron durante casi 3 años.

Y es que un vehículo al que le falla la caja luego de cambiada, sufre de ruidos en la suspensión delantera y trasera izquierda, se le cambia el amortiguador trasero izquierdo, y tiene manchas amarillas en ambos “ochos” de la carrocería, en fin con esa condiciones no puede considerarse que es de calidad más allá de que funcionalmente sirva.”

Así las cosas, se pone de presente que la figura de la falla reiterada, se encuentra consagrada en el numeral 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, la cual dispone que: *“En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía”.*

Bajo ese mismo hilo discursivo es preciso traer a colación que el consumidor no está condenado a soportar de manera indefinida la prestación del servicio técnico, es decir, que no se puede pretender por parte de los agentes del mercado que los productos sean sometidos a innumerables reparaciones. De manera tal que la imposibilidad de reparar de manera adecuada el bien luego de varias intervenciones, sin que dichas intervenciones recaigan específicamente sobre el mismo componente, constituye una obligación de los productores y proveedores otorgarle a los consumidores bienes y servicios que cumplan con las aptitudes para satisfacer las necesidades de la adquisición. Así las cosas, únicamente procedería el cambio del bien o la devolución del dinero, a elección del consumidor, cuando se presente una falla reiterada en el bien.

Del contenido del referido texto normativo puede extraerse que en caso de que se verifique la falla reiterada por parte del consumidor, éste queda facultado por la norma para solicitar la reparación, el cambio o la devolución del dinero de manera total o parcial. Nótese que la disposición le atribuye estos derechos al consumidor afectado, por el sólo hecho de que la falla en el bien fue reiterada, lo cual implica que, una vez establecida la reiteración en la falencia, la conducta del productor o proveedor, frente a la posible reparación del bien, en ninguna medida logra atenuar o deslegitimar los derechos del usuario a exigir el cambio o el reintegro de lo pagado.

Dicho lo anterior y conforme a los presupuestos fácticos que conforman el caso sub examine, se establece que en efecto el nevecon presentó una abolladura en la parte frontal, inconformidad estética que habilitó a los demandantes a no recibir el bien y a presentar la reclamación directa ante la demandada. Tal petición fue aceptada en su totalidad por la empresa, mediante el reintegro de los valores pagados, como incluso lo narró la parte actora en el acto de postulación.

⁴ Tribunal Superior del Distrito de Cali. Radicado: 2013-00135-01 del 27 de marzo de 2014. M.P.: Hernando Rodríguez Mesa.

Sobre el particular, esta Judicatura precisa que el objeto del presente trámite se circunscribe al reconocimiento de \$4.500.000 por concepto de daño emergente, causado presuntamente entre el 6 de junio y el 6 de julio de 2024, según el desglose realizado en el acápite del juramento estimatorio. Al respecto, se advierte que dichas pretensiones resultan improcedentes bajo el marco de competencia asignado a este Despacho; y el cual tendrá desarrollo de manera posterior. No obstante, de manera previa a dicho análisis, se considera necesario ilustrar a la parte actora sobre el funcionamiento y alcance del régimen de garantía legal.

Como se indicó en líneas precedentes, ante la aparición de un defecto de calidad, la regla general y primera medida procedente es la reparación totalmente gratuita del bien (Regla general, contemplada en el numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011). En el caso objeto de análisis, la subsanación de la abolladura frontal del nevecon—. Por consiguiente, no es viable acceder de manera inmediata o directa al cambio del producto por uno nuevo de iguales o similares características o al reintegro del dinero, toda vez que estas prerrogativas quedan supeditadas a que el defecto persista o no sea susceptible de reparación por parte del proveedor.

De acuerdo con el acervo probatorio, se acreditó que la parte demandada y legitimada en la causa por pasiva reintegró la totalidad del valor pagado por la parte demandante, incluso previo a la presentación de la acción de la referencia. Veamos:

Fecha de reintegro del valor pagado por el nevecon french objeto de Litis: julio de 2024

Fecha de presentación de acción de la referencia: 30 de octubre de 2024.

En consideración a lo expuesto, por este Despacho no se observa vulneración al régimen de garantía legal y se ordenará el archivo del proceso de la referencia.

Sobre la competencia de la superintendencia de industria y comercio en materia de reconocimiento de perjuicios

Ahora bien, es propicio señalar que no se acogerá lo solicitado por el demandante, en relación con el pago de los \$4.500.000 estimados como daño emergente, habida cuenta que por ser este un proceso de efectividad de la garantía, la Superintendencia de Industria y Comercio no cuenta con competencia para su reconocimiento, pues su conocimiento se reservó a la justicia ordinaria, esto, por expresa disposición del Decreto 1074 de 2015 en su artículo 2.2.2.32.6.4. “*El reconocimiento de la garantía por parte de los obligados o por decisión judicial no impide que el consumidor persiga la indemnización por los daños y perjuicios que haya sufrido por los mismos hechos, ante la jurisdicción ordinaria.*” (Decreto 735 de 2013, art. 22).

Puestas de este modo las cosas, los consumidores quedan habilitados para acudir a la justicia ordinaria en caso de requerir el pago de perjuicios.

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 probadas las excepciones de mérito formuladas por las sociedades **Falabella.com S.A.S.** y **Falabella de Colombia S.A.**, denominadas: “*Falta de legitimación en la causa por pasiva.*” “*Improcedencia de las pretensiones*”.

SEGUNDO: En consecuencia, negar las pretensiones incoadas en la demanda.

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

CUARTO: Por Secretaría, archívense las presentes diligencias jurisdiccionales.

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. 089

De fecha: 25 de Mayo de 2026