



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

Bogotá D.C., _____

25 OCT 2017

Sentencia número _____

00010598

Acción de Protección al Consumidor No. 17-98657

Demandante: ORLANDO MURILLO VÉLEZ

Demandado: PREFABRICANDO S.A.S.

Estando el expediente al Despacho a causa de encontrarse vencido el término de traslado de la demanda y, de esa manera, concluida como está la etapa escrita de este proceso verbal sumario, en los términos del artículo 625 del Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), corresponde a partir de ahora dar aplicación íntegra a la referida Ley procesal.

Así las cosas, 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 referido cuerpo normativo. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Que el día 28 de octubre de 2016, la parte actora suscribió un contrato con el demandado para la construcción de módulos que forman la estructura civil para instalar una (1) casa prefabricada, por la suma \$21.241.500.
- 1.2. Que las partes acordaron que la forma de pago sería un 20% a la firma del contrato por valor de \$4.161.600, un 60 % a la entrega del material, es decir la suma de \$12.484.800, y un 20 % a la entrega final de la obra.
- 1.3. Que el demandante canceló la suma de \$18.646.4000.
- 1.4. Que de acuerdo a lo indicado por el accionante, la demandada incumplió con la prestación del servicio, toda vez que, no inició la obra como tampoco entregó del material.
- 1.5. Que el consumidor en reiteradas ocasiones se comunicó con la pasiva en aras de exigir el cumplimiento de la obra, donde solo recibió evasivas frente a su deber legal, por tal según señaló el accionante el personal jurídico de la demandada informó que haría la devolución del dinero que canceló, lo cual incumplió.
- 1.6. Que la parte actora adelantó trámites ante la oficina de planeación del Municipio de Tebadía - Quindío, donde aportó los requisitos de obra, y por tal dicha oficina emitió unas correcciones, las cuales, la pasiva no cumplió en la ejecución de la obra.
- 1.7. Que el día 19 de enero de 2017, el accionante manifestó su deseo desistir de la obra nueva de construcción de vivienda rural.
- 1.8. Que el día 6 de febrero de 2017, la parte actora elevó reclamación directa requiriendo la efectividad de la garantía.
- 1.9. Que el día 13 de febrero de 2017, las partes intentaron celebrar un contrato de transacción extra judicial, el cual, no se concretó.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que a título de efectividad de la garantía, se ordene la devolución del dinero, esto es la suma \$18.646.400.

3. Trámite de la acción

El día 4 de mayo de 2017, mediante Auto No. 35484 (fl. 26), 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 (fls. 29 y 30), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado guardó silencio.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 3 a 23 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.

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 parágrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, en los siguientes términos:

*“Parágrafo tercero. Los procesos que versen sobre **violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales**, con excepción de las acciones populares y de grupo, se tramitarán por el proceso verbal o por el verbal sumario, según la cuantía, cualquiera que sea la autoridad jurisdiccional que conozca de ellos.*

*Cuando se trate de procesos **verbales sumarios**, el juez podrá dictar **sentencia escrita vencido el término de traslado de la demanda** y sin necesidad de convocar a la audiencia de que trata el artículo 392, si las pruebas aportadas con la demanda y su contestación fueren suficientes para resolver de fondo el litigio y no hubiese más pruebas por decretar y practicar.”. (Negritas fuera de texto).”*

Con fundamento en lo preceptuado por la norma citada en precedencia, considera el Despacho que en el caso objeto de análisis no resulta necesario decretar pruebas adicionales, habida cuenta que con los elementos de juicio existentes es suficiente para resolver la controversia planteada.

Atendiendo a lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011, es obligación, a cargo de todo productor y/o proveedor responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos y servicios. Así las cosas, en caso de incumplimiento de esta disposición, en concordancia con el artículo 11 de la misma ley, corresponde de manera solidaria al productor o proveedor cumplir la obligación derivada de la garantía legal, que

25 OCT 2017

como regla general, corresponde a la reparación totalmente gratuita de los defectos de bien, y en caso de repetirse la falla, y atendiendo la naturaleza del bien y las características del defecto, comprende a elección del consumidor una nueva reparación, la devolución del dinero o el cambio del bien por otro de la misma especie. 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 bien, la devolución del precio pagado.

En atención 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 productos² 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.

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.

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 consumidor⁴ 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 información en el caso concreto

• Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto, en virtud del cual se acredita que la parte actora suscribió un contrato de compra venta de vivienda prefabricada obrante a folios 17 a 21 del expediente.

Así mismo, en consignaciones a folios 5 a 7 del plenario se evidencia que el consumidor pago los días 13 de septiembre, 5 y 20 de octubre de 2017, un valor total de \$ 18.646.400.

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.

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es el contratante de la casa prefabricada objeto de Litis.

- 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...”.

En el presente caso se encuentra demostrado conforme lo afirmado por el accionante en los hechos de la demanda, que la pasiva incumplió con el objeto del contrato de compraventa de vivienda prefabricada, el cual era que el vendedor (la pasiva) “suministrara los módulos que forman la estructura civil para instalar una (1) casa prefabricada”, pues lo cierto es que el accionado no inició la obra, pese a que el consumidor cumplió con la forma de pago pactada en la cláusula séptima del contrato,

- “20 % a la firma del contrato \$4.161.600 cancelados el 13 de septiembre de 2016.
- 60 % a la entrega del material \$12.484.800 cancelados el 20 de octubre de 2016
- 20% a la entrega final de la obra \$4.161.600”

En este sentido, se evidencia que en efecto el accionante canceló a la pasiva en las fechas acordadas las sumas correspondientes, el día 13 de septiembre de 2016 a \$4.046.000 (fl. 5), el 5 de octubre de 2016 \$2.000.000 (fl. 6), y finalmente el 20 de octubre de 2016 \$12.138.000 (fl. 7), por tanto, para el Despacho no cabe duda que el consumidor cumplió con su parte del contrato.

Ahora bien, la demandada incumplió con objeto del contrato de compraventa de vivienda, razón por la cual, y como bien le asiste al consumidor requirió la efectividad de la garantía a la pasiva, quien acorde a las manifestaciones de la demanda, la pasiva accedió a efectuar la devolución del dinero. Sin embargo, incumplió con lo prometido. Así mismo, a folios 11 y 12 obra un contrato de transacción extra judicial, el cual, percata el Despacho, que si bien las partes tuvieron la intención de transar el incumplimiento, este documento no está firmado, y por tal no tiene validez alguna.

En este orden de ideas, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también **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.

Es importante señalar que la relación de consumo es una relación de carácter contractual por lo que las partes deben 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 cara a las obligaciones adquiridas con el señor **ORLANDO MURILLO VÉLEZ**, le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor.

25 UCI 2017

Así mismo, 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 2011.⁵

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 cumplir con la entrega o reintegrar el precio pagado. Recordemos que la sola prestación de la garantía no es suficiente para exonerar a la demandada de responsabilidad pues se requiere que esta garantía se preste en debida forma conforme a derecho.

De conformidad con el literal h) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en caso de que no haya disponible el producto adquirido, el consumidor podrá resolver o terminar, según el caso, el contrato unilateralmente y obtener la devolución de todas las sumas pagadas sin que haya lugar a retención o descuento alguno. La referida devolución deberá realizarse en un plazo de treinta (30) días calendario.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que conforme lo dispuesto en el artículo 97 C.G.P., la no contestación de la demanda, como ocurrió en el presente caso, hará presumir ciertos el hecho susceptible de confesión de la demanda, que para el presente caso es el incumplimiento del extremo demandado con el objeto del contrato el cual consistía en "suministrar los módulos que forman la estructura civil para instalar una (1) casa prefabricada".

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado 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 a la demandada que, a título de efectividad de la garantía en la prestación del servicio, reembolse la suma de **DIECIOCHO MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS PESOS M/TE (\$18.646.400)**, suma cancelada por el consumidor respecto "al suministro de los módulos que forman la estructura civil para instalar una (1) casa prefabricada", de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 y 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

La suma referida 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.

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 **PREFABRICANDO S.A.S.**, identificada con el NIT No. 900.695.064-8, vulneró los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Declarar la resolución del contrato suscrito por las partes el 28 de octubre de 2016, respecto del cual la sociedad **PREFABRICANDO S.A.S.**, identificada con el NIT No. 900.695.064-8, incumplió, por tal se ordena a la misma que, a favor del señor **ORLANDO**

⁵3. Las demandas para efectividad de garantía, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía y las controversias netamente contractuales, a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato. En los demás casos, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación. En cualquier caso deberá aportarse prueba de que la reclamación fue efectuada durante la vigencia de la garantía."

00010598

SENTENCIA NÚMERO _____ DE 2017

HOJA No. 6

25 OCT 2017

MURILLO VÉLEZ, identificado con C.C No.7.507.463, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, expida los documentos que acrediten la resolución del contrato en cuestión, efectúe la devolución del o los pagarés originales o cualquier otro documento del que se deriven obligaciones para el accionante, absteniéndose de hacer cobros o cargos posteriores correspondientes a dicho saldo, expida el correspondiente paz y salvo.

TERCERO: Como consecuencia ordenar a la sociedad **PREFABRICANDO S.A.S.**, identificada con el NIT No. 900.695.064-8, que a título de efectividad de la garantía en la prestación del servicio, a favor de **ORLANDO MURILLO VÉLEZ**, identificado con C.C No.7.507.463, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reembolse la suma **Dieciocho millones seiscientos cuarenta y seis mil cuatrocientos pesos M/TE (\$18.646.400)**, suma cancelada por el consumidor respecto "al suministro de los módulos que forman la estructura civil para instalar una (1) casa prefabricada", debidamente indexados como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

CUARTO: El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la demandada, dentro de los cinco (5) días siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el artículo precedente.

QUINTO: 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.

SEXTO: 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.

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

NOTIFÍQUESE,


MILENA KATHERINE GÓMEZ TRIANA⁶



⁶ 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 parágrafo 1º del artículo 24 del CGP.