



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 2/12/2020

Sentencia número 11675

Acción de Protección al Consumidor No. 20-203245
Demandante: JAVIER ENRIQUE GALLO GOMEZ
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 parágrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Que el día 24 del mes de mayo del año 2020 se adquirió por la parte actora "SALA MODULAR MICHELLE CUERO SINTETICO NEGRO, TAPETE BEIGE MEDIANO Y 4 COJINES FUCSIA" (sic) por la suma de \$1'651.000 pesos mediante (medio de pago).
- 1.2. Que, de acuerdo a lo indicado por la parte actora, el bien entregado es de color y material distinto al solicitado en la compra.
- 1.3. Que el 30 del mes de mayo del año 2020 la parte actora elevó reclamación directa ante el demandado requiriendo la efectividad de la garantía mediante el cambio del producto por el adquirido.
- 1.4. Que frente a la referida reclamación no se generó ninguna respuesta.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que a título de efectividad de la garantía se devuelva el dinero cancelado por el bien objeto de litigio.

3. Trámite de la acción

El día 7 de julio de 2020, mediante Auto No. 49691 esta Dependencia admitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por la parte demandante, en ejercicio de las facultades Jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011, providencia que fue notificada debidamente al extremo demandado a la dirección electrónica registrada en el RUES, esto es al correo contabilidad03@amoblandopullman.com, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa. Hecho verificable con el certificado de la empresa de mensajería 4/72 visible en el consecutivo 20-203245-3.

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 en las páginas 2, 3, 4 y 5 del consecutivo 20-203245-00000 del expediente.

A estos se les concederá el valor probatorio que corresponda bajo las previsiones de los artículos 244, 245, 246 y 262 del Código General del Proceso.

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

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

II. CONSIDERACIONES

1. Oportunidad para proferir el fallo

Habiéndose agotado las etapas procesales de rigor y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta que el párrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, en los siguientes términos:

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

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

2. Sobre la efectividad de la garantía

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 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.

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.”

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.

Ahora, 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 al 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 en las condiciones indicadas, pues la no entrega del bien adquirido o la entrega de otro que no cumple con las características del comprado por el consumidor, 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.

3. Sobre el comercio electrónico

Por comercio electrónico se entiende toda *“realización de actos, negocios u operaciones mercantiles concertados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y los consumidores para la comercialización de productos y servicios.”*, además, estos tipos de relaciones de consumo se observan como ventas a distancia, ya que así lo observa el legislador y el consumidor no tiene contacto directo con el producto.

En ese sentido, las disposiciones contenidas en los artículos 46, 47, 48, 50, 51 y 52 de la Ley 1480 de 2011 son aplicables entorno al comercio electrónico, así como el capítulo 37 del Decreto 1074 de 2015 según su artículo 2.2.2.37.2.

Respecto a la responsabilidad, se desprende del artículo 2.2.2.37.7 que las obligaciones contenidas en los numerales 1 y 2 del artículo 46 de la Ley 1480 de 2011 será solidariamente asumidas por el productor y el proveedor, y que las de los numerales 3 y 4 son exigibles exclusivamente a quien realiza la operación de venta en forma directa y el productor será responsable de estas cuando un tercero realiza la venta en su nombre y representación.

4. Caso en concreto

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.

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante la Factura de Venta Electrónica AC 25052 del 29 de mayo de 2020 en el cual se acredita que el señor Gallo Gómez adquirió de la sociedad demandada los bienes: SALA MODULAR MICHELLE SERIE 1 NEGRO, COJIN SERIE 2 MINK FUCSIA, RELLENO DE 50X50 y TAPETE PULLMAN BEIGE 140 X 190, por la suma de \$1.651.000. Lo anterior satisface el presupuesto de legitimación en la causa de los extremos procesales en este trámite jurisdiccional.

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

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 el demandante señaló que los bienes entregados no cumplen con las características informadas en la página en cuanto a color y material ofertados, ya que el bien entregado es de microfibra y color gris siendo que el producto adquirido era de cuero sintético y color negro.

En la página 3 del consecutivo 20-203245-00000 se logra extraer que la información suministrada en la página web <https://www.amoblado.co/sala-modular-michelle-cuero-sintetico#1> en cuanto al material y color del producto es: “**MODULAR: Tapizado** Cuero sintético” y el color del bien se visualiza negro.

Sobre el tapete, en la misma página del consecutivo en mención se observa una foto de un tapete de color gris, cuando el adquirido por el demandante es beige, según la factura AC 25052.

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 los hechos susceptibles de confesión de la demanda, que para el presente caso son: Que la entrega del bien ocurrió el 30 de mayo de 2020 y que el demandado no contestó la reclamación directa realizada el 31 de mayo de 2020 (ver página 5 del consecutivo 20-203245-00000); frente a esto último, dicho omisión se tendrá como indicio grave en contra de la sociedad accionada.

Considerando lo manifestado en la demanda y de acuerdo a las pruebas aportadas, como se efectuó el pedido del producto a través de la página de la sociedad accionada, la relación de consumo se desarrolló a través del intercambio de mensaje de datos.

Así las cosas, la sociedad accionada debió atender a todas las obligaciones que el artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 le impone y en especial, para este caso, las encontradas en el literal b) de esa disposición, que al tenor literal dice:

“b) Suministrar en todo momento información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que ofrezcan. En especial, deberán indicar sus características y propiedades tales como el tamaño, el peso, la medida, el material del que está fabricado, su naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad, la cantidad, o cualquier otro factor pertinente, independientemente que se acompañen de imágenes, de tal forma que el consumidor pueda hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto.

También se deberá indicar el plazo de validez de la oferta y la disponibilidad del producto. En los contratos de tracto sucesivo, se deberá informar su duración mínima.

Cuando la publicidad del bien incluya imágenes o gráficos del mismo, se deberá indicar en qué escala está elaborada dicha representación.”

En efecto, asistiéndole a los compradores el derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto a los productos y servicios que se le ofrecen y habiéndose consagrado la responsabilidad en cabeza de los productores y proveedores por el incumplimiento de tales obligaciones

conforme se dispone en los artículos 23 y siguientes del Estatuto de Protección al Consumidor, no se pretende otra cosa más que garantizar que los consumidores cuenten con los elementos de juicio suficientes que les permitan elegir entre la variedad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado y así, adopten decisiones de consumo razonables. Y es que, centrándonos en los productores y expendedores, como consecuencia de su experiencia en el mercado y de sus conocimientos en el proceso de producción y comercialización, suelen tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que venden, mientras que el consumidor, a pesar de ser quien mejor sabe qué es lo que le interesa, no necesariamente tiene a su disposición la información que le permita adoptar la decisión que más le conviene. De este modo, evaluar la veracidad y suficiencia de la información que determinó la intención de compra en un determinado caso, siempre será un aspecto de suma relevancia a la hora de proteger los derechos de los consumidores en el marco de la acción jurisdiccional de protección al consumidor.

Lo anterior en consonancia con el artículo 2.2.2.37.8 del Decreto 1074 de 2015 referente a la información que se debe suministrar a el consumidor en ventas a distancia, como lo es en el comercio electrónico.

El consumidor presentó la reclamación directa el 31 de mayo de 2020, con lo cual la fecha para contestar aceptando o negando la efectividad de la garantía venció el 23 de junio de 2020; ante el silencio el demandante radicó solicitud de devolución del dinero el 1 de julio de 2020, el cual se presume como no contestado.

Como se mencionó en títulos anteriores, la efectividad de la garantía no solo se circunscribe a la calidad e idoneidad del producto sino también al cumplimiento de las condiciones ofertadas. En el presente caso no se entregó el bien adquirido sino otro, circunstancia que fue informada por el consumidor al demandado; al respecto, la sociedad debió acatar a la obligación encontrada en el literal h) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, que al tenor literal dice:

“h) Salvo pacto en contrario, el proveedor deberá haber entregado el pedido a más tardar en el plazo de treinta (30) días calendario a partir del día siguiente a aquel en que el consumidor le haya comunicado su pedido.

En caso de no encontrarse disponible el producto objeto del pedido, el consumidor deberá ser informado de esta falta de disponibilidad de forma inmediata.

En caso de que la entrega del pedido supere los treinta (30) días calendario o 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 devolución deberá hacerse efectiva en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.”

De acuerdo a lo anterior, partiendo del principio de *in dubio pro consumitore* y considerando que no se contestó la reclamación directa, se presume que el bien ofertado con las características ofrecidas no estaba disponible y que así también lo entendió el demandante, razón por la cual decidió solicitar la devolución del dinero. Pese a lo anterior, como la solicitud de devolución de dinero y la presentación de la demanda se realizaron el mismo día, la acción ejercida con miras al reembolso se interpuso prematuramente a la exigibilidad del dinero, pues a partir de la solicitud la sociedad demandada tenía un plazo de 30 días calendario para el reembolso.

5. Resolución puntual del caso

En conclusión, en el proceso se develó que la sociedad accionada vulneró el derecho de reclamo⁵ del consumidor pues no contestó la reclamación directa y se mantuvo en silencio, incluso en este trámite; además, vulneró el derecho a la información⁶ por cuanto suministró en la página web información que no corresponde con la realidad pues se indicaron características no acordes con el producto entregado al demandante; adicionalmente vulneró el derecho a recibir el producto conforme a las condiciones ofertadas⁷. De otro lado, también se observa que la parte actora ejerció la pretensión de devolución del dinero prematuramente.

Encontrándose probatoria y jurídicamente los acontecimientos así, este Despacho, en uso de las facultades otorgadas por el legislador en el numeral 9° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, procede a acceder a la pretensión del reembolso de la suma pagada por "SALA MODULAR MICHELLE CUERO SINTETICO NEGRO, TAPETE BEIGE MEDIANO Y 4 COJINES FUCSIA", esto es, \$1'651.000 pesos, de conformidad con lo dispuesto en numeral 1° del artículo 11 y el literal h) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, para lo cual se otorgará a la sociedad accionada el término de 30 días calendario contados a partir del día siguiente al de la recepción de los bienes.

Para el efectivo cumplimiento de la orden del reembolso, se ordenará a la parte actora entregar el bien objeto de litigio a la demandada libre de gravámenes; asumiendo el extremo pasivo los gastos de traslado y/o transporte del bien.

En mérito de lo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio, en ejercicio de las facultades jurisdiccionales conferidas por la Ley 1480 de 2011 y el artículo 24 del Código General del Proceso, administrando justicia en nombre de la República de Colombia,

RESUELVE

PRIMERO: Declarar que la sociedad **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S.**, identificada con **NIT 900.877.788-3**, vulneró los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S.**, identificada con **NIT 900.877.788-3**, que a título de efectividad de la garantía y ante la vulneración de los derechos del consumidor, a favor de JAVIER ENRIQUE GALLO GÓMEZ, identificado con cédula de ciudadanía N° 7.166.024, dentro de los **TREINTA (30)** días siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, reembolse la suma de **\$1.651.000 pesos**, cancelada por SALA MODULAR MICHELLE CUERO SINTETICO NEGRO, TAPETE BEIGE MEDIANO Y 4 COJINES FUCSIA (bienes identificados en la Factura de venta AC 25052).

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 deberá devolver el bien objeto de litigio en las instalaciones del accionado, una vez entregados los bienes aludidos se computará el término concedido al demandado. En caso de generarse costos por concepto de transporte y traslado, estos deberán ser asumidos por la sociedad accionada.

TERCERO: Se ordena tanto a la parte demandante como a la parte demandada acreditar ante esta Entidad el cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia dentro de los cinco (5) días siguientes, contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el numeral precedente. Para tal efecto, deberá radicarse la acreditación al respectivo proceso.

⁵ Numeral 1.5 del artículo 3° de la Ley 1480 de 2011.

⁶ Numeral 1.3 ibíd.

⁷ Numeral 1.1 ibíd.

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.

NOTIFIQUESE,



JUAN GUILLERMO SANDOVAL MONTERO⁸

 Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA
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. <u>188</u>
De fecha: <u>3/12/2020</u>

FIRMA AUTORIZADA

⁸ Profesional universitario adscrito al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado para el ejercicio de funciones jurisdiccionales mediante Resolución 14371 de 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.