



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., \_\_\_\_\_

Sentencia número \_\_\_\_\_

07 OCT 2019

400 1263 3

*Acción de Protección al Consumidor No. 19-171675*

*Demandante: EULER RENTERIA CASTILLO*

*Demandado: ALMACENES LA 14 S.A.*

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, 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 demandante adquirió de la demandada un colchón ortorelax master 2p 140x190, por la suma de \$573.900.
- 1.2. Que de conformidad con las manifestaciones de la actora, el bien presentó defectos de calidad, pues la estructura y la tela del colchón se encuentran averiados.
- 1.3. Que el 27 de junio del 2019, la parte actora presentó reclamación directa ante la pasiva, solicitando la efectividad de la garantía del producto.
- 1.4. Que frente al requerimiento la pasiva el día 16 de julio del 2019, señala que para poder reparar el producto es necesario que el demandante asuma los gastos del cambio de la tela del producto en cuantía de \$397.258.

### 2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que a título de efectividad de la garantía se ordenen a la demandada a reparar la estructura del bien, asumiendo el extremo demandado, los gastos los gastos de reparación y traslado del bien.

### 3. Trámite de la acción

El día 12 de agosto de 2019 mediante Auto No.82751, 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.6 a 8), a la dirección ubicada en la carrera 1 No. 66 – 49, calima centro comercial, piso 3 centro de radicación, la cual se encuentra dispuesta para efectuar notificaciones judiciales de la parte pasiva, en el Certificado de Existencia y Representación Legal, emitido por la Cámara de Comercio, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada radicó memorial bajo consecutivo 19-171675- -00003 donde manifiesta que el producto una vez evaluado por el personal técnico especializado, arrojó un panel deforme como defecto de calidad, sin embargo, el bien se encuentra por fuera de la garantía ya que la tela del colchón presenta condiciones poco higiénicas, siendo así que el consumidor desatiende las condiciones de uso del producto, generando un eximente de responsabilidad.

#### 4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folio 3 del expediente.

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

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

La parte demandada aportó y solicitó que se tuviera como pruebas los documentos obrantes a folios 15 a 58 del expediente.

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

## II. CONSIDERACIONES

Habiéndose agotado las etapas procesales de rigor y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta que el 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.

07 OCT 2019

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 garantía<sup>1</sup>, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos<sup>2</sup> 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 técnicas<sup>3</sup>.

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 consumidor<sup>4</sup> 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 garantía en el caso concreto

#### • Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante las manifestaciones elevadas por las partes, en sus distintos escritos, en virtud de las cuales se acredita que la parte actora adquirió de la pasiva un colchón ortorelax master 2p 140x190, por la suma de \$573.900.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es el comprador del producto objeto de reclamo judicial.

#### • Ocurriencia 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 que el bien objeto de litigio, presentaron un defecto de calidad, toda vez que el panel, que da soporte al colchón, presenta deformidad, situación que se encuentra plenamente demostrada de conformidad con las manifestaciones

<sup>1</sup>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."

<sup>2</sup> El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como "Producto: Todo bien o servicio."

<sup>3</sup> Ley 1480 de 2011, artículo 11.

<sup>4</sup>Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

elevadas por la pasiva, en su escrito de contestación, así como el dictamen técnico obrante a folios 19 a 21 del expediente.

Siguiendo lo expuesto, el Estatuto de Protección al Consumidor consagró la responsabilidad que tienen los productores, expendedores o proveedores frente a los consumidores, respecto de los bienes y servicios que comercializan, ello implica entonces que deben asegurar que los bienes que ofrecen a los consumidores sean de calidad y que los mismos satisfagan las necesidades por las cuales se adquiere, que resulten seguros para el usuario, salvo, circunstancias eximentes de responsabilidad que se encuentran sustentadas en el Artículo 16 de la norma en cita: *“Exoneración de responsabilidad de la garantía. El productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:*

1. *Fuerza mayor o caso fortuito;*
2. *El hecho de un tercero;*
3. *El uso indebido del bien por parte del consumidor, y*
4. *Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano.” (Se subraya por fuera del texto).*

Ahora bien, se tiene que la demandada presenta como argumento para negar la garantía, la desatención a las condiciones de uso del colchón, ya que la tela se encuentra en condiciones antihigiénicas, circunstancia que fue informada, al momento de la entrega del manual del usuario al consumidor, anulando así la garantía.

En tal sentido, el reporte técnico elaborado por el personal especializado, refleja un análisis efectuado de manera acuciosa, relacionando los procedimientos e intervenciones técnicos realizados para arribar a tales conclusiones, apoyándose en igual sentido, en material fotográfico; es de resaltar que en tal estudio obran especificaciones de las calidades del personal que realizó el mismo; en síntesis debe concluirse que la emisión del diagnóstico del producto el cual la falla no es atribuible a defectos de calidad, basta para negar la garantía requerida, toda vez que este se soporta de manera adecuada desde el punto de vista técnico; aunado a ello dentro del término de traslado de las excepciones el actor no se pronunció frente a las aseveraciones realizadas por la pasiva, o tachó de falsedad los documentos referenciados.

De este modo, de acuerdo al análisis del material probatorio obrante en el expediente, puede concluirse que se prestó asistencia técnica mediante revisión e intervención del producto, por tal motivo el mentado diagnóstico reviste plena autenticidad.

Según lo manifestado es de concluir por parte de este Despacho que si bien el producto objeto de Litis se encontraba dentro del término de la garantía, y si bien se presentó un defecto de calidad, tal prerrogativa legal fue anulada por parte del actor ya que no atendió a las condiciones de uso y mantenimiento del bien, siendo así que la parte demandada logró probar el eximente de responsabilidad para responder por la misma, ello de conformidad con el material probatorio allegado por la pasiva, el cual no fue desvirtuado o tachado de falsedad, como fue referenciado, por lo que será procedente despachar negativamente las pretensiones de la parte activa, procediendo con el archivo de las presentes diligencias.

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,

400 1263 3

SENTENCIA NÚMERO \_\_\_\_\_ DE 2019

HOJA No. 5 07 OCT 2019

**RESUELVE**

**PRIMERO:** Negar las pretensiones incoadas en la demanda, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la decisión.

**SEGUNDO:** Archivar las presentes diligencias.

**TERCERO:** Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE

OSCAR JULIÁN ROMERO PÁEZ <sup>5</sup>

**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. 184.

De fecha: 08 OCT 2019

**FIRMA AUTORIZADA**

<sup>5</sup> Profesional Universitario adscrito al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado 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 párrafo 1º del artículo 24 del CGP.