



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 12 FEB 2020

Sentencia número 00001285

**ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR No. 19-171366.**

**DEMANDANTE: SIBONEY PAOLA PUELLO IGLESIAS.**

**DEMANDADO: SALAZAR SUAREZ 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 párrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

## I. ANTECEDENTES

### 1. Hechos

- 1.1. El día 4 de agosto del 2018, la parte actora adquirió con la sociedad demandada mediante factura de venta No. B000322223, un MUEBLE DE SALA (ROYAL) REFERENCIA JB0015 COLOR BLANCO HUESO por valor de \$1.080.000, y siendo entregado el producto en manos del accionante el mismo día de la compra.
- 1.2. De acuerdo a lo indicado por la parte actor, el mueble adquirido contaba con un (1) año de garantía desde la fecha de entrega del mismo independientemente del tipo de daño generado. En el mes de junio del 2019, éste empezó a descoser; razón por la cual el día 28 de junio del 2019 presentó ante la accionada reclamación vía mensaje de datos WhatsApp exponiendo las inconformidades sobre el producto y solicitando el cambio del mismo por otro nuevo de las mismas características. Sin embargo, alega que la sociedad demandada se ha rehusado en hacer efectiva la garantía del mueble.

### 2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido, la parte activa solicita con la presente acción de protección al consumidor que, a título de efectividad de la garantía, se obligue a la compañía accionada a realizar en su favor el cambio del MUEBLE DE SALA (ROYAL) REFERENCIA JB0015 COLOR BLANCO HUESO por otro nuevo de la misma especie y características.

### 3. Trámite de la acción

El día 6 de agosto del 2019, mediante Auto No. 00080539, esta Delegatura 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 de correo electrónico judicial registrada en el RUES, que para estos efectos, fue al email

12 FEB 2020

elimperiodelcolchomydelmueble@hotmail.com. (folios del 5 al 8 del expediente), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la accionada contestó la demanda informando al despacho que actualmente se está dando cumplimiento a la garantía legal del mueble adquirido por el demandante en los términos establecidos por el artículo 11 numeral 1° de la ley 1480 del 2011, y por ende se encuentran realizando la reparación totalmente gratuita del producto para hacer el posterior envío del mismo al actor sin cobro adicional alguno. Por lo anterior, solicitó el archivo del expediente.

#### 4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en los folios del 3 y 4 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 tuvieran como pruebas los documentos obrantes en los folios del 13 y 16 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 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.*

*Quando 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.

12 FEB 2020

## **GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS.**

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 en primera instancia, la reparación totalmente gratuita del bien cuando se presente una falla; y en caso de repetirse la misma o que el producto no admita reparación, podrá obtener a su elección ya sea 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<sup>5</sup>, idoneidad<sup>6</sup> 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 por la concordancia en la versión de las partes en litigio respecto de la adquisición por la demandante un mediante factura de venta No. B000322223, de un MUEBLE DE SALA (ROYAL) REFERENCIA JB0015 COLOR BLANCO HUESO por valor de \$1.080.000, siendo entregado el producto en manos del accionante el mismo día de la compra, es decir, el día 4 de agosto del 2018, y siendo la proveedora del producto la sociedad demandada. Así, dado que coinciden los extremos de la controversia con los extremos de la operación de comercio electrónico, es claro que se satisface el presupuesto de la legitimación en la causa por activa y por pasiva.

<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.

<sup>5</sup>El Estatuto del Consumidor (Ley 1480 del 2011) en el mismo artículo 5º, numeral 1º, define la "calidad" de un producto como aquella condición del mismo que cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

<sup>6</sup>El numeral 6º del artículo 5º correspondiente al mismo Estatuto del Consumidor, define la "idoneidad" como aquella aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para los cuales ha sido producido o comercializado.

- 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...".

Ahora, si bien la demandada alude que está cumpliendo con la garantía del producto objeto de Litis, nótese que la ejecución de dicho cumplimiento se está dando con posterioridad a la presentación de la demanda (la cual se impetró en fecha 1° de agosto del 2019), por lo que no es dable la prosperidad de la excepción de *cumplimiento oportuno de la garantía* propuesta por la pasiva, pues ciertamente, para arribar a dicha conclusión, debía demostrarse que su cumplimiento se dio con antelación al ejercicio de la acción jurisdiccional y en vigencia de la garantía, y por ende, con acreditación de que para el momento en que el consumidor presentó la acción, no tenía asidero su pretensión.

Por tanto, al haberse procedido con la efectividad de la garantía con posterioridad a la presentación de la demanda, deviene un hecho modificativo del derecho sustancial en los términos del artículo 281 Código General del Proceso<sup>7</sup>, más no en una acreditación de no vulneración de los derechos discutidos, tal como se ha expuesto. En consecuencia, el Despacho declarará probada la vulneración de los derechos del consumidor en lo que refiere a la efectividad de la garantía del contrato de compraventa celebrado entre las partes.

Si bien es cierto que a raíz de todo lo expuesto se comprueba la vulneración del derecho del consumidor alegado por la demandante, no por esa razón el Despacho debe acceder a la pretensión elevada por la actora consistente en realizar directamente al cambio del mueble por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas. En efecto, el artículo 11 del texto legal mencionado establece que el procedimiento a seguir en caso de presentarse una falla de cualquier tipo en el producto adquirido, es, en primer lugar, intentar la reparación totalmente gratuita del bien; y en caso de presentarse nuevamente otra falla, o en su defecto, que el producto no admita reparación, en ese caso sí procederá con la devolución del valor pagado por el producto defectuoso. No es posible que el operador judicial pretermita o se salte pasos de un procedimiento que se encuentra establecido de manera clara en la ley, máxime cuando en el caso bajo de estudio, el demandante no logró probar (si quiera sumariamente) que el producto objeto de reclamo judicial, no admitía reparación ni se intentó al menos la mencionada reparación.

La Ley 1480 de 2011 ha sido clara en establecer como primera medida, la obligación de repararlo y dejarlo en perfectas condiciones de uso, siendo éste un derecho no solo del consumidor sino también del productor o expendedor; y es que 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, a no ser que no sea posible su arreglo.

Lo anterior va en consonancia con lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, el cual establece que al adoptar la decisión definitiva, la Superintendencia de Industria y Comercio en su papel de Juez en materia de derecho del consumidor, resolverá sobre las pretensiones de la forma que considere más justa para las partes según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar infra, extra y ultrapetita; por lo que, en el caso objeto de estudio, decidirá de cara a las obligaciones generales contempladas en el Estatuto de Protección al Consumidor y a la satisfacción del usuario.

<sup>7</sup> "... En la sentencia se tendrá en cuenta cualquier hecho modificativo o extintivo del derecho sustancial sobre el cual versa el litigio, ocurrido después de haberse propuesto la demanda, siempre que aparezca probado y que haya sido alegado por la parte interesada a más tardar en su alegato de conclusión o que la ley permita considerarlo de oficio..."

12 FEB 2020

En el presente caso, teniendo en cuenta la naturaleza del bien y las características del daño, considera el Despacho que es viable en primera instancia, intentar con reparación del celular objeto de controversia judicial.

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, proceda con la reparación totalmente gratuita del MUEBLE DE SALA (ROYAL) REFERENCIA JB0015 COLOR BLANCO HUESO adquirido por la consumidora mediante factura de venta No. B000322223, asumiendo la sociedad accionada para tales efectos todos los gastos tanto de transporte, diagnóstico, mano de obra y repuestos (insumos) necesarios para determinar y corregir las fallas. Lo anterior de conformidad con lo dispuesto en los numerales 1° y 2° 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 comercial **SALAZAR SUAREZ S.A.S.** identificada con NIT. 806.004.073-1, vulneró los derechos al consumidor de la accionante **SIBONEY PAOLA PUELLO IGLESIAS** identificada con C.C. No. 1.047.403.128, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Ordenar a la sociedad comercial demandada, que a título de efectividad de la garantía y en favor de la demandante, proceda con la reparación y entrega totalmente gratuita del MUEBLE DE SALA (ROYAL) REFERENCIA JB0015 COLOR BLANCO HUESO adquirido por la consumidora mediante factura de venta No. B000322223, asumiendo la sociedad accionada para tales efectos todos los gastos tanto de transporte, diagnóstico, mano de obra y repuestos (insumos) necesarios para determinar y corregir las fallas. La sociedad demandada deberá ejecutar la conducta anteriormente descrita dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta sentencia.

**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.

**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

12 FEB 2020

establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

**SEXO:** 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:** Negar las demás pretensiones de la demanda.

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

**NOVENO:** Contra esta sentencia no procede recurso alguno por tratarse de un proceso verbal sumario de única instancia.

NOTIFÍQUESE

  
ORLANDO ENRIQUE GARCÍA ARTUZ<sup>9</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. <u>024</u>
De fecha: <u>13 FEB 2020</u>

FIRMA AUTORIZADA

<sup>9</sup> Abogado, 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 parágrafo 1° del artículo 24 del CGP.