



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., _____

19 OCT 2018

Sentencia número _____

00013333

Acción de Protección al Consumidor No. 18-158805

Demandante: OSCAR GUILLERMO MELO JIMENEZ.

Demandado: BELLA PIEL 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, 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 02 de junio de 2018 el consumidor intentó adquirir un champú ofrecido por la demandada que tenía un valor de \$41.900.
- 1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, realizó el pago con su tarjeta débito.
- 1.3. Que al consumidor le informaron que la transacción no se hizo efectiva y por tanto no se realizó el débito del dinero.
- 1.4. Que el consumidor verificó su cuenta bancaria y se dio cuenta que el valor de la compra si había sido debitado.
- 1.5. Que la demandada se negó a entregar el producto o devolver el dinero, argumentando que no se había efectuado el pago del bien.
- 1.6. Que el consumidor reclamó de manera verbal el 02 de junio de 2018.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita se declare que la demandada vulneró sus derechos. En consecuencia, solicita la devolución del dinero que se le debito de su cuenta, es decir la suma de \$41.900.

3. Trámite de la acción

El día 14 de junio de 2018, mediante Auto No. 61139, 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 (fols. 7 y 8), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo pasivo contestó en oportunidad la demanda indicando que se oponía a las pretensiones porque la transacción no se realizó, por tanto, el contrato no de compraventa

no se perfeccionó y la demandada no estaba en la obligación de entregar el bien que se pretendía comprar.

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 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 a folios 14 a 23 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.*

*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 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

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."

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 garantía en el caso concreto

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante el documento obrante a folio 3, en virtud del cual se acredita que la parte actora realizó el pago por un producto de la demandada el día 02 de junio de 2018 por la suma de \$41.900.

Si bien es cierto la sociedad demandada indica que la transacción fue negada y aporta para el efecto una documental, no es menos cierto que también el demandante aporta una documental que da cuenta del débito que se realizó a favor de la demandada. Bajo esa óptica y ante la duda, es menester poner de presente lo indicado en el artículo 4 de la Ley 1480 de 2011 cuando señala (...) *Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor (...)*.

En ese entendido, este Despacho tendrá que resolver la duda a favor del consumidor e indicará que efectivamente se realizó el débito al consumidor y a favor de la demandada.

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

- Ocurrencia del defecto en el caso concreto

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

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

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.

Así mismo, en lo que refiere a la omisión en la entrega del producto, puede decirse que el mismo se encuentra probado, comoquiera que el demandante lo indica en los hechos de la demanda y la sociedad demandada lo ratifica argumentando que la transacción no se efectuó, sin que al momento de presentación de la demanda y con ocasión de la reclamación de la garantía, la demandada se hubiere allanado a cumplir la misma, en los términos descritos en el numeral 6 del artículo 11 del Estatuto de Protección al Consumidor.

Ahora, en relación con el argumento de la demandada en torno a señalar que la operación de pago por medio de la tarjeta debito del consumidor fue negada y para el efecto aporta una prueba documental que solamente indica en el ítem "estado respuesta: negado" pero no ofrece certeza del no cobro de la transacción, pues la sola expresión "negado" no permite dar por cierto que signifique que el estado de la transacción fue rechazada. Por tal motivo, acertado resulta concluir que no basta con la negativa de garantía expresada por parte de la pasiva, si frente a la misma no se plantea, como es debido, un análisis técnico juicioso y detallado que dé cuenta de la ocurrencia de una causal que exonere su responsabilidad y que en consecuencia lo libere de su obligación de cumplir con la garantía, en los términos del artículo 16 del Estatuto de Protección al Consumidor, más cuando se está aceptando la existencia de la relación de consumo. Ante la inexistencia de tales circunstancias, resulta incuestionable el incumplimiento del accionado frente a sus deberes de cara a la garantía del bien objeto de litis.

Así las cosas, las excepciones no están llamadas a prosperar, pues se explicó la existencia de la relación de consumo (por haberse generado el débito al consumidor) y por tanto, la obligación de la demandada a responder con las obligaciones que en torno a la garantía le genera el Estatuto del Consumidor.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por el accionante 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 al demandado que a título de efectividad de la garantía, reembolse el 100% del dinero pagado por la adquisición de un champú, esto es, la suma de cuarenta y un mil novecientos pesos (\$41.900), de conformidad con lo dispuesto en el numeral 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 **BELLA PIEL S.A.S.**, identificada con NIT. 830.137.461-2, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

19 OCT 2018

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad **BELLA PIEL S.A.S.**, identificada con NIT. 830.137.461-2, que a título de efectividad de la garantía, a favor de **OSCAR GUILLERMO MELO JIMENEZ**, identificado con cédula de ciudadanía No. 80.095.489 dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de esta providencia, reembolse el 100% del dinero pagado por la adquisición de un champú, esto es, la suma de cuarenta y un mil novecientos pesos (\$41.900), debidamente indexada como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

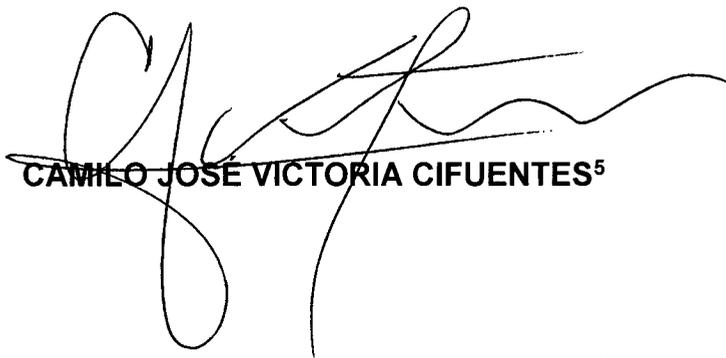
TERCERO: El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la demandada, dentro de los cinco (5) días siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el artículo precedente.

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 condena en costas por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE,



CAMILO JOSE VICTORIA CIFUENTES⁵

 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>194</u>
De fecha: <u>22 OCT 2018</u>

FIRMA AUTORIZADA

⁵ 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.