



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., _____

Sentencia número _____

06 MAR 2020

00002430

Acción de Protección al Consumidor No. 19-187726

Demandante: YOJANA DEL CARMEN SALGADO VILORIA

Demandado: MAXICASSA 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 1º de julio de 2019, la parte actora adquirió del demandado, un piso en cerámica, piso Castelo 51x51 11 (2.34), por la suma de \$2.244.903.
- 1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, evidenció defectos en el producto al momento de su instalación, toda vez que las baldosas no coincidían, pues quedaba un espacio entre cada junta.
- 1.3. Que, el día 26 de julio de 2019, elevó reclamación directa ante la pasiva, solicitando el cambio del producto o la devolución del dinero pagado.
- 1.4. Que frente a la mentada reclamación, el 5 de agosto de 2019, la accionada respondió a la reclamación de forma negativa, señalando que no se había dado el uso debido al bien.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que, a título de efectividad de la garantía, se orden el cambio de las cerámicas por otras nuevas, de idénticas o similares características a las adquiridas. Subsidiariamente, solicitó se ordene la devolución del dinero efectivamente pagado, la suma de \$2.244.903.

3. Trámite de la acción

El día 26 de agosto de 2019, mediante Auto No. 87820, 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 judicial registrada en el RUES, esto es al correo electrónico *juridico@ceramigres.com* (fols. 18 y 41), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la parte demandada dio contestación a la demanda, mediante consecutivo No. 19-187726- -00003-, a través de la cual se pronunció frente a los hechos, pretensiones y manifestó que había ofrecido a la demandante devolver el producto, a la pasiva, y que pagara un excedente para que la parte actora adquiriera un piso de las características que requería o que aceptaba la devolución del dinero pagado, previo a la devolución de bien obtenido por la accionante, como intención favorable al actor.

Mediante consecutivo No. 19-187726- -00005-, la demandada allegó memorial manifestando haber dado cumplimiento al reintegro del valor pagado, en favor de la demandante, y de igual forma haber recibido el piso objeto de reclamación.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 5 a 15 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 23 a 36 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 de oficio**

Se tendrá en cuenta oficiosamente como prueba los documentos visto a folios 38 a 40, aportados por la parte demandada, referentes a la devolución del dinero pagado, de conformidad con lo previsto en el artículo 170 del C.G. del P.

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.*

*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." (Negrillas 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

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."

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

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 garantía en el caso concreto

• Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante la documental obrante a folio 7 del plenario, esto es factura de venta No. 541E3620, en virtud de la cual se acredita que el día 1º de julio de 2019, la parte actora adquirió del demandado, un piso en cerámica, piso Castelo 51x51 11 (2.34), por la suma de \$2.244.903.

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

• Verificación de la ocurrencia de un 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...”.

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 extremo accionante señaló acápites de hechos de la demanda, hecho 3, que el piso adquirido presentó un defecto porque no concadenaban los juntas quedando un espacio entre cada cerámica, dificultando el proceso de enchape, para lo cual adjuntó las fotografías que obran a folios 13 a 15, añadiendo que la demandada le informó que ello no acontecería.

Sobre el particular, conviene señalar que, dentro del material probatorio obrante en el plenario no se vislumbra que la pasiva haya vulnerado algún derecho según lo consagrado en la ley 1480 de 2011, pues no existen pruebas documentales que demuestren que, en efecto, la demandante recibió información insuficiente respecto del producto adquirido, por parte de la accionada.

De igual forma, en relación con los defectos por el espacio de separación de cada junta, este Despacho advierte, de las documentales allegadas a folios 30 y 31, que dentro de las

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

instrucciones impresas en el empaque del producto se está informando las medidas de colocación del producto de acuerdo al tamaño de la baldosa y señalando que no se deben instalar a tope, por lo que, no se encuentra acreditado en el expediente el defecto de calidad, esto es que, aun siguiendo las instrucciones de instalación las juntas no coincidieran en su colocación ni que el tamaño de cada una fuera diferente, añadiendo que en este caso, la instalación del bien no fue prestado por la demandada sino por un tercero, con lo cual se reitera que no se aporta prueba que demuestre que en la instalación del piso se hizo en la forma adecuada y dejando espacio señalado en las instrucciones.

Vale la pena recordar que, si bien los consumidores tienen derechos, también tienen deberes de conformidad con el artículo 3 numerales 2.1 y 2.2 de la ley 1480 de 2011, como lo serán el deber de informarse respecto de la calidad de los productos, luego, en cabeza del consumidor recae la obligación de verificar las características del producto y las necesidades que pretende satisfacer con el bien, por lo que si la parte demandante pretendía instalar un piso sin margen de separación, debió informarse que sobre el producto mismo se indicara que no habría ninguna medida de colocación, contrario al bien adquirido.

De este modo, el Despacho no puede determinar que se cumplieron los presupuestos exigidos para la prosperidad de la presente acción de protección al consumidor, pues no se evidencia el defecto del bien o incumplimiento alguno de parte de la pasiva mediante el adecuado seguimiento de instrucciones de instalación.

A ello debe agregarse que, el artículo 167 del Código General del Proceso dispone: *"Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen"*, con lo cual, no habiéndose acreditado una vulneración, así como tampoco se acreditó la violación a la efectividad de la garantía establecida en el Estatuto del Consumidor 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,

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


YULY ANDREA MOGOLLÓN MARTÍNEZ⁵

	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.	09 MAR 2020
De fecha:	
FIRMA AUTORIZADA	

⁵ 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.