REPUBLICA DE COLOMBIA

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

**DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES**

Bogotá D.C., 12 MAR 2020

Sentencia número 00002612

***Acción de Protección al Consumidor No 19-178615***
***Demandante: MARIA VERONICA PINEDA CARDONA***
***Demandado: DIEGO ALEJANDRO BOSSA CANIZALES, en calidad de propietario del establecimiento de comercio denominado "GUAYOS CALI".***

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.** La parte accionante compro a la parte demandada unos guayos de futbol referencia M superfly 360, color negro con naranja, talla 9,5, el 6 de agosto de 2019.

**1.2.** El precio cancelado por el producto fue la suma de $190.000.

**1.3.** A los guayos se les cayo los taches y se les despego la suela.

**1.4.** Las inconformidades comenzaron a presentarse desde el 7 de agosto de 2019.

**1.5.** El 9 de agosto de 2019, la parte accionante solicito la garantía de los zapatos pero la parte demandada le manifestó que el producto no tenía garantía pero que los iba a reparar y en dos días los devolvían.

**1.6.** La parte accionante solicito el cambio del producto pero la parte demandada no acepto.

**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 producto.

2. **Trámite de la acción**

El día 29 de agosto de 2019, mediante Auto No 89143, 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 (fol. 9), esto es al correo diegobossac4@gmail.com (fols. 11 a 12), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado guardó silencio, al no cumplir con el requerimiento hecho mediante Auto No 8410 del 4 de febrero de 2020.

**3. Pruebas**

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 3 a 5 y 8 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

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.".* (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 garantía[1], los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos[2] 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[3].

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[4] 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.

---

[1] 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."*

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

[3] Ley 1480 de 2011, artículo 11.

[4] Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

**2. La garantía en el caso concreto**

- Relación de consumo.

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto con la aplicación de las consecuencias procesales de la no contestación de la demanda de conformidad con lo previsto en el artículo 97 del Código General del Proceso, se tienen por ciertos los hechos 1.1. a 1.2 de la demanda; con los cuales se demostró que la parte accionante compro a la parte demandada, unos guayos de futbol, referencia M superfly 360, color negro con naranja, talla 9,5, el 6 de agosto de 2019, por la suma de $190.000.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación en la causa por pasiva de la parte demandada como el proveedor del producto; y respecto de la parte accionante, se encontró acreditada la legitimación en la causa por activa como el comprador del bien objeto de reclamo judicial.

- 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..."*.

En el presente caso se encuentra demostrado que a los guayos de futbol se les despego la suela y se le caen los taches.

Ahora, en relación con la respuesta a la reclamación de: "producto vendido sin garantía", es pertinente precisar que ningún producto NUEVO puede ser vendido sin garantía porque esta estipulación es contraria a las obligaciones por efectividad de la garantía, de conformidad con lo previsto en el artículo 8 de la ley 1480 de 2011. En ese orden, de entrada ha de advertirse que no es válido utilizar expresiones tales como "producto vendido sin garantía", manifestaciones que a la luz del Estatuto del Consumidor deben considerarse como estipulaciones por no escritas e ineficaces, habida cuenta que generan un desequilibrio normativo, significativo injustificado e irrazonable para el consumidor, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42 de la ley 1480 de 2011.

Sin embargo, la parte demandada recibió el producto para la reparación, el cual es un derecho que tiene todo productor o proveedor, que si el bien admite reparación procederá primero la reparación y sólo si el defecto no es reparable o se ha configurado la falla reiterada procederá el cambio o la devolución del dinero a elección del consumidor, de conformidad con lo previsto en los numerales 1 y 2 el artículo 11 de la ley 1480 de 2011.

"(...) *En cuanto a la forma en que debe hacerse efectiva la garantía de bienes, la ley plantea como primera medida, la obligación de repararlo y dejarlo en perfectas condiciones de uso. Este es un derecho del consumidor pero también es un derecho del productor o expendedor; 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. La ley previó la posibilidad de que sea reparado, a no ser que no sea posible su arreglo. La reparación debe ser totalmente gratuita, por tanto no podrá cobrarse ni por repuestos, ni por mano de obra, ni por transporte, en caso de que el bien tenga que ser llevado a algún sitio especial para su reparación.*

*El consumidor deberá dejar el producto en el mismo sitio donde se lo entregaron cuando lo compro, y tiene derecho a que se lo devuelvan allí mismo; es decir que si el consumidor le pago al almacén el transporte del bien hasta un sitio especifico, el mismo almacén deberá encargarse de recoger el bien donde lo entrego, llevarlo a arreglar y devolverlo en el mismo sitio, sin cobrar valores adicionales, si el consumidor recibió el producto en el almacén, allí lo tendrá que llevar para que le cumplan con la garantía.*

*En caso de repetirse la falla, será el consumidor el que decida la forma en que le harán efectiva la garantía dependiendo del tipo de defecto: podrá ser: reparándolo nuevamente, devolviendo el dinero de forma total o parcial o cambiándolo total o parcialmente. (...)".* [5]

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: 1.3. A los guayos se les cayo los taches y despego la suela; 1.4. Las inconformidades comenzaron a presentarse desde el 7 de agosto de 2019: 1.5. El 9 de agosto de 2019, la parte accionante solicito la garantía de los zapatos pero la parte demandada le manifestó que el producto no tenía garantía pero los iba a reparar y en dos días los devolvía; 1.6. La parte accionante solicito el cambio del producto pero la parte demandada no acepto.

Respecto de la reclamación directa, ésta se realizó verbalmente el 9 de agosto de 2019 solicitando el cambio del producto.

Así mismo, vale la pena precisar que la reclamación previa y la acción jurisdiccional se dieron dentro de la oportunidad prevista en el numeral 3 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.[6]

Ahora bien, vale la pena señalar que en uso de lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, al adoptar la decisión definitiva, la Superintendencia de Industria y Comercio 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, se encontró demostrado que el defecto que presenta los zapatos es reparable, por lo cual se ordenará la reparación.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes 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 declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que a título de efectividad de la garantía, entregue los guayos de futbol referencia M superfly reparados, sólo en lo que tiene que ver con superar la falla de despegue de la suela y caída de los taches, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

Comoquiera que de la constancia de recibo (fl. 5) se advierte que el bien se encuentra en poder de la demandada no se hace necesario poner a disposición de la accionada el producto objeto de reclamo judicial para la reparación.

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 el señor DIEGO ALEJANDRO BOSSA CANIZALES, identificado con la cedula de ciudadanía No 1.144.103.805, en calidad de propietario del establecimiento de comercio denominado "GUAYOS CALI", vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Ordenar al señor DIEGO ALEJANDRO BOSSA CANIZALES, identificado con la cedula de ciudadanía No 1.144.103.805, en calidad de propietario del establecimiento de comercio denominado "GUAYOS CALI", que a título de efectividad de la garantía, a favor de MARIA

[5] Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor, Alejandro Giraldo y otros, ley 1480 de 2011 primera edición actualizada, pág. 52.

[6] *"3. Las demandas para efectividad de garantía, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía y las controversias netamente contractuales, a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato, En los demás casos, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación. En cualquier caso deberá aportarse prueba de que la reclamación fue efectuada durante la vigencia de la garantía."*

VERONICA PINEDA CARDONA, identificada con la cédula de ciudadanía número 66.928.452, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta providencia, entregue los guayos de futbol referencia M superfly reparados, sólo en lo que tiene que ver con superar la falla de despegue de la suela y caída de los taches.

De ser necesario el cambio de piezas, insumos o materiales, esto estará a cargo de la parte demandada, sin que pueda cobrarse suma alguna al demandante por tal concepto.

**TERCERO:** Declarar abusiva la expresión de: *"producto nuevo vendido sin garantía"*, por las razones expuestas en la parte considerativa de esta sentencia.

**CUARTO:** 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.

**QUINTO:** 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.

**SEXTO:** 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.

**SÉPTIMO:** 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.

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

**NOTIFÍQUESE**

**LENNYS LORENA LOZANO BARON** [7]

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.** 045.

**De fecha:** 13 MAR 2020

**FIRMA AUTORIZADA**

[7] 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 parágrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.