



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
 SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
 DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., _____

Sentencia número _____

29 MAR 2019

00004189

Acción de Protección al Consumidor No. 18-298965

Demandante: LUIS ANTONIO ALZATE GUZMAN

Demandado: NALSANI 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, en los términos del artículo 625 del Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), corresponde a partir de ahora dar aplicación íntegra a la referida Ley procesal.

Así las cosas, 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 21 de Mayo de 2018, la parte actora adquirió un morral kamet de marca Totto y referencia Kirat, por valor de \$379.000.00.
- 1.2. Que de acuerdo a lo manifestado por el consumidor, el morral fue recomendado por el vendedor aduciendo que es excelente y con muy buena garantía, pero al cabo de aproximadamente más de un (1) mes de comprado dicho producto empezó con sus fallos en el material ya que presentaba problemas en cuanto a sus costuras y calidad de las telas; situación está que en ningún momento fue advertida por la persona que me suministro la empresa aquí demandada.
- 1.3. Que el 29 de octubre de 2018 mediante un derecho de petición se realizó reclamación directa a fin de obtener la garantía y/o cambio por otro nuevo.
- 1.4. Que la parte demandada generó respuesta manifestando que negaba la garantía por no seguir instrucciones de uso.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que a título de efectividad de la garantía, se ordene el cambio o la devolución del dinero cancelado por el bien objeto de reclamo.

3. Trámite de la acción

El día 29 de noviembre de 2018, mediante Auto No. 00119479, 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 impuestos@totto.com (fls. 15 y 16), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo pasivo contestó en oportunidad la demanda, por medio de memorial allegado bajo el consecutivo 18-298965- -00004 donde se pronunció oponiéndose y proponiendo excepciones

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 a 12 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 39 a 44 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:

*"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.

En este punto el Despacho se permite advertir que como quiera que la prueba solicitada por la parte demandada no cumple los presupuestos ordenados por el Artículo 184 del Código General del Proceso, la misma no será decretada.

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 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

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."

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

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 los documentos obrantes a folios 9 y 10, en virtud de los cuales se acredita que la parte actora adquirió del demandado un morral kamet de marca Tutto y referencia Kirat, por valor de \$379.000.00.

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

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 igual sentido este Despachó debe realizar su estudio acorde con las definiciones de calidad e idoneidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

"...Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

...Idoneidad de un bien o servicio: Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado..." (Subrayado fuera de texto)

Ahora bien, es cierto que la parte demandante adquirió el bien objeto de litigio, sin embargo, no se aportó, prueba por lo menos sumaria que el daño suscitado en el mismo se debiera a falta de calidad o idoneidad en el bien, pues dicha obligación recae plenamente en su competencia, tal y como se indicó en la norma en cita, pues se limitó a indicar en los hechos de la demanda, para ser más concreto, en el tercero, indicando : "... aproximadamente más de un (1) mes de comprado dicho producto empezó con sus fallos en el material ya que presentaba problemas en cuanto a sus costuras y calidad de las telas; situación está que en ningún momento fue advertida por la persona que me suministro la empresa aquí demandada. ...", por lo que no se evidencia la existencia del daño de conformidad con la definición de calidad o idoneidad; tal circunstancia debería haber sido probada de conformidad con el artículo 167 del Código General del Proceso el cual manifiesta: "Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen".

Ahora de conformidad con las manifestaciones de la pasiva, el producto presenta daños que no aplican por garantía por daños causados por no seguimiento de las instrucciones de cuidado, aunado a lo anterior, hay que manifestarse: (i) que obra a folio 11 copia del recibo de lavandería de fecha 11 de octubre de 2018 y a folio 40 fotografía en la que se puede observar el tiquete o marcación de la lavandería lo que confirma aún más que no se siguió las instrucciones de cuidado "... NO DEJAR EN REMOJO / LAVAR A MANO / EVITAR CONTACTO CON ACEITE O GRASA / RETIRAR LOS ARTÍCULOS MOJADOS INMEDIATAMENTE. ...", y (ii) dentro del término de traslado de excepciones el demandante, no se opuso a tales aseveraciones.

Finalmente, el consumidor efectuó la compra del producto de forma presencial, por lo que, pudo verificar minuciosamente las condiciones del producto y así, determinar su decisión de compra, toda vez que se recuerda que el deber de información no solo se encuentra en cabeza del proveedor o productor, sino, de los compradores, pues deben informarse de las condiciones y calidades del bien que pretenden adquirir.

De lo que viene de verse, no cabe más que concluir que al consumidor no le asiste el derecho predicado, debido a que no demostró un daño sobre el producto, o incumplimiento de lo ofertado, en conclusión 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,

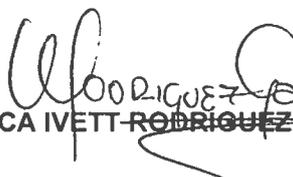
RESUELVE

PRIMERO: Negar las pretensiones incoadas en la demanda por el Sr. LUIS ANTONIO ALZATE GUZMAN identificado con la C.C. No. 4.324.505, 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


MÓNICA IVETT RODRÍGUEZ GARCÍA⁵

 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>057</u>
De fecha: <u>01 ABR 2019</u>
 FIRMA AUTORIZADA

⁵ Profesional especializado 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.