



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

17 AGO 2016

Bogotá D.C., \_\_\_\_\_

Sentencia número \_\_\_\_\_

000 0 4 4 5 2

**Acción de Protección al Consumidor No. 15-126400**

**Demandante: PAOLA STEFANNY VARGAS POVEDA**

**Demandado: LEYDI BETANCOURT GUTIERREZ**

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. Qué el día 21 del mes de febrero del año 2015 se adquirió por la parte actora un juego de sala compuesto de los siguientes elementos: 1 sala L cavaly grande retráctil con referencia 53, patas en forma de ángulo; 6 cojines: 3 maracaná y mamut agua; 1 mesa revistera; 1 tapete color blanco; 1 comedor con 4 sillas copa; y una base gota #2 con vidrio de 19 mm línea opalizada color blanco. Todo lo anterior por la suma de \$2.200.000, los cuales se pagaron: \$1.100.000 el día 21 de febrero de 2015 y \$1.100.000 el día que se entregara los bienes.
- 1.2. Qué de acuerdo a lo indicado por la parte actora, se pactó como fecha de entrega el día 7 de marzo de 2015, sin embargo, la entrega se hizo hasta el día 14 de marzo de ese año, día en el cual la parte actora pagó el valor faltante. Además, la entrega fue incompleta, con ciertos daños como: daño en el vidrio de la mesa, uno de los muebles de la sala con peladuras, al igual que la mesa de comedor, no entregaron la mesa revistera, ni las chupas de la mesa del comedor.
- 1.3. Que la parte demandante exigió el cambio de los bienes, por lo que el 24 de marzo de 2015 fueron recogidos, pactando como fecha de entrega el 29 de abril del mismo año, lo cual fue incumplido por la parte demandada.
- 1.4. Que el 9 del mes de mayo del año 2015 la parte actora elevó reclamación directa ante el demandado requiriendo la efectividad de la garantía mediante la devolución del dinero pagado por lo bienes objeto de litigio.

### 2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se declare que se ordene la entrega la devolución del dinero cancelado por el bien objeto de reclamo, y el reconocimiento y pago de los perjuicios que a su juicio le ha causado el demandado.

### 3. Trámite de la acción

El día 25 de agosto de 2015, mediante Auto No. 65894 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. 9 a 11), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado guardó silencio.

### 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 6 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 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." (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<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 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<sup>3</sup>.

Siguiendo lo expuesto, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio comprende también su entrega o la realización oportuna del servicio para el cual se contrató. Es decir, la garantía consiste en la posibilidad real de disfrutar de un bien o un servicio, y satisfacer las necesidades que se tenían cuando éste se adquirió. En consecuencia, la garantía inicia desde el momento mismo en que se realiza el contrato, y radica en la posibilidad de poder obligar al vendedor o al prestador del servicio a que entregue el bien o que realice el trabajo para el cual fue contratado. Así, se estaría acorde con la definición de idoneidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

*"...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..."*

En consecuencia, es importante recalcar, que la efectividad de la garantía 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 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.

### **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, idoneidad o seguridad durante el término de garantía para que surja la obligación de responder por parte del productor o proveedor.

<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.

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 3 a 5 del expediente, en virtud del cual se acredita que la parte actora adquirió del demandado el día 21 de febrero de 2015, los siguientes bienes: 1 sala L cavaly grande retráctil con referencia 53, patas en forma de ángulo; 6 cojines: 3 maracaná y mamut agua; 1 mesa revistera; 1 tápete color blanco; 1 comedor con 4 sillas copa; y una base gota #2 con vidrio de 19 mm línea opalizada color blanco.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es compradora de los bienes 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 los bienes en litigio presentaron varios defectos desde el mismo momento de su entrega, tales como: daño en el vidrio de la mesa, uno de los muebles de la sala con peladuras, al igual que la mesa de comedor, no entregaron la mesa revistera, ni las chupas de la mesa del comedor.

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: incumplimiento en la entrega de cada uno de los bienes comprados, daños en los bienes que si fueron entregados, y recogida por parte del proveedor de los bienes para cumplir con la garantía legal, sin que a la fecha se hayan devuelto a la parte activa de la acción. Igualmente, el literal f) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 señala que se tendrá como indicio grave en contra de la demandada la ausencia de respuesta por parte del proveedor o productor a la reclamación previa efectuada por el consumidor.

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, este Despacho ordenara la devolución del dinero pagado, toda vez que nunca se han entregado de forma completa y los pocos que se entregaron presentaron bienes sin que la parte pasiva de la acción los hubiere reparado.

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 ordenará a la demandada que a título de efectividad de la garantía, devuelva el 100% del dinero pagado por la parte demandante por los bienes objeto de litigio, esto es la suma de \$2.200.000 de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 y 2 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:  $V_p = V_h \times (\text{I.P.C. actual} / \text{I.P.C. inicial})$  en donde  $V_p$  corresponde al valor a averiguar y  $V_h$  al monto cuya devolución se ordena.

Para el efectivo cumplimiento de la orden, se ordenará a la actora entregar todos y cada uno de los bienes objeto de litigio a la demandada, en caso de que no lo estén.

Finalmente, frente a las pretensiones de la accionante relativas al reconocimiento de la indemnización por daños y perjuicios, debe recordarse que esta Entidad no tiene competencia para reconocer indemnizaciones de perjuicios o incumplimientos contractuales propiamente dichos respecto de procesos de efectividad de la garantía encaminados a obtener la reparación, cambio o reembolso del dinero de bienes y servicios, en esa medida no se realizará pronunciamiento sobre el particular<sup>5</sup>.

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 señora LEYDI BETANCOURT GUTIERREZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.151.942.130, vulneró los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Ordenar a la señora LEYDI BETANCOURT GUTIERREZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.151.942.130, que a título de efectividad de la garantía, a favor de PAOLA STEFANNY VARGAS POVEDA, identificada con cédula de ciudadanía N° 31.712.028, dentro de los cinco (5) días siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo reembolse la suma de \$2.200.000, cancelada por: 1 sala L cavaly grande retráctil con referencia 53, patas en forma de ángulo; 6 cojines: 3 maracaná y mamut agua; 1 mesa revistera; 1 tapete color blanco; 1 comedor con 4 sillas copa; y una base gota #2 con vidrio de 19 mm línea opalizada color blanco, suma que deberá indexarse como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

**PARÁGRAFO:** Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, la parte actora deberá *"si aún no lo ha hecho"* devolver todos y cada uno de los bienes objeto de litigio en las instalaciones del accionado, momento a partir de cual se computará el término concedido al demandado. En caso de que la parte demandante ya no tenga en su poder ninguno de los bienes objeto de litigio, el término señalado en el párrafo anterior empezará a contarse desde la ejecutoria de esta providencia.

**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.

<sup>5</sup> Numeral 3° artículo 56 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 57 de la Ley 1480 de 2011.

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

**NOTIFIQUESE,**

  
**ADRIANA MARCELA SÁNCHEZ CASALLAS<sup>6</sup>**



<sup>6</sup> Profesional universitaria adscrita al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada para el ejercicio de funciones jurisdiccionales mediante Resolución 74622 de 5 de diciembre de 2013, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.