



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 09 ABR 2019

Sentencia número 00004597

Acción de Protección al Consumidor No. 18-188322

Demandante: HAROLD ARCILA MONTES

Demandado: MERY BEDOYA SERNA

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 2° del párrafo 3° del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Que el día 19 de diciembre del 2017 la parte actora adquirió un Casco Fox para su hija que practica BMX, en la tienda BIKERS MALL propiedad de la demandada, por un valor de \$700.000 pesos, aclarando que el casco tuvo un valor de \$700.000 pesos y los \$50.000 pesos adicionales que aparecen en el extracto bancario y factura adjuntado fueron por la compra de unos guantes.
- 1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, el casco fue entregado en el mes de febrero de 2018, puesto que la tienda debía traerlo de USA según información del vendedor y este se tardó un poco más de lo esperado inicialmente a lo cual no hice objeción.
- 1.3. Que la actora manifiesta que el casco se dañó en una caída que tuvo el día 04 de Marzo de 2018 en los Nacionales de Ubaté Cundinamarca, llevando apenas un mes más o menos de uso y sin ser una caída aparatosa, pues en este deporte las caídas son el diario vivir y el casco viene certificado para soportar y proteger al deportista en situaciones como la que tuvo mi hija y en otras mucho peores.
- 1.4. Que el consumidor elevó reclamación directa, requiriendo el cambio o la devolución del dinero cancelado por el bien objeto de Litis.
- 1.5. Que el extremo pasivo generó respuesta negando la pretensión de la actora.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se declare que la demandada vulneró sus derechos como consumidor.

Así mismo 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 22 de agosto de 2018, mediante Auto No. 00085608 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 física judicial registrada en el RUES, esto es a la calle 50 No. 26 – 97 apto 703 B Edificio Portal de la 50 Barrio Versalles de la Manizales (fls. 29 y 30), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro del término concedido para ejercer su derecho de defensa y contradicción la demandada allegó escrito de contestación de la demanda, en el cual se pronunció sobre los hechos, se opuso a las pretensiones y excepcionó.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a fls. 3 a 14 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 tuviera como prueba el documento obrante a folios 35 a 49 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 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 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.

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.”

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 consumidor³ 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 aportada en la contestación de la demanda, visible a folios 12 a 14 del expediente, en virtud de la cual se acredita que el consumidor un Casco Fox para su hija que practica BMX, en la tienda BIKERS MALL propiedad de la demandada, por un valor de \$700.000 pesos, aclarando que el casco tuvo un valor de \$700.000 pesos, factura 839 del 19 de diciembre de 2017.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es 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 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 (fabricación), 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 primero, indicando: *"... El motivo de la presente es la reclamación por defectos de fábrica o mala calidad en el Casco Fox comprado en BIKERS MALL, tienda ubicada en el Centro Comercial Fundadores en el piso -4, el día 19 de diciembre del 2017. ..."*, por lo que no

³Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

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 no está cubierto por la garantía del fabricante en la medida en que los daños que presente el casco para BMX fueron causados de forma incidental o consecuente,

Así mismo, el casco usado por la menor en la competencia, cumplió su cometido o al función para la cual es fabricado, por cuanto tenemos que en el choque, caso en concreto de la forma como se dañó el bien objeto de litis, tenemos que al momento de un impacto instantáneamente se producen ondas de tensión generadas las cuales pueden no propagarse, provocando la rotura por deformaciones localizadas de los elementos de protección. Entonces, las propiedades mecánicas de los materiales sometidos a efectos dinámicos de choque se ven sensiblemente modificadas, pero los mecanismos de deformación elástica de los elementos de protección no deben variar con el modo en que se aplica la carga, para proteger su interior que en este caso es la cabeza del usuario; así las cosas, con el impacto instantáneo se provocó la ruptura o el daño del casco porque este absorbió las ondas de choque, sin permitir que dichas ondas se propagaran a la cabeza del usuario y le causara daño; sino fuera así el casco permanecería intacto y permitiría la propagación de las ondas de choque al usuario con lo cual el usuario se vería lesionado con el casco intacto; verbigracia un huevo encerrando una caja de acero y dejarla caer, la caja no se daña pero su contenido de destroza.

Aunado a lo anterior, el consumidor (padre la menor que utilizó el casco) efectuó la compra del producto de forma presencial, y lo recibió en febrero de 2018, por lo que, pudo verificar minuciosamente las condiciones del producto y así, determinar su decisión de compra, más aún como el mismo lo afirma a folio 53 del expediente *"... Ella tiene un casco de ese mismo modelo y lleva con él 5 años y está completamente funcional, no así estéticamente debido al tiempo de uso y caídas. ..."*

De otra parte y frente al deber de información, se recuerda que el deber de información no solo recae en los productores o proveedores de bienes y servicios, los consumidores deben actuar de forma diligente, en cuanto a verificar e informarse sobre las condiciones esenciales, que posee el producto que pretende adquirir o en el caso en concreto, el tipo de bien, condiciones y garantía del bien objeto de debate.

Por otro lado, es importante poner de presente al consumidor, que si bien es cierto la Ley 1480 de 2011, protege los derechos de los consumidores, no es menos cierto que también impone unos deberes al usuario, frente a lo adquirido ya sea bien o servicio; para el efecto, el numeral 2.1., del numeral 2 del artículo 2 del Estatuto del Consumidor, dispone *"Informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación"*.

Por tal motivo, mediante la acción de protección al consumidor no podría este Despacho ordenar las pretensiones solicitadas por la demandante, pues se estaría pasando por alto las indicaciones señaladas en el Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y de este modo, imponiéndole cargas excesivas al demandado, más aun cuando no se encuentra probado el defecto de fabricación. 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, 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 GARCÍA⁴

 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>064</u>
De fecha: <u>17 0 ABR 2019</u>
 FIRMA AUTORIZADA

⁴ 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.