



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

190 ABR 2018

Bogotá D.C., _____

00004815

Sentencia número _____

Acción de Protección al Consumidor No.18- 1144

Demandante: RAQUEL ARIAS SALCEDO

Demandado: UTARESA SAS

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. Que el 30 de junio de 2017, la demandante adquirió de la demandada los siguientes muebles:
 - Una base comedor pariso cristal 1.6 8 M.M. con madera al lado M/gray V/oscuro, por la suma de \$1.264.718
 - Seis (6) sillas *armano* nogal por valor de \$2.355.348, respecto de estas sillas el 29 de julio se solicitó que fueran forradas en cuero, para lo cual se entregó la suma adicional de \$1.914.000, para un pago total por estas sillas de \$4.269.348.
 - Un biffet pariso nogal por la suma de \$1.217.449.
 - Cinco cojines decorativos Brunati pequeño T43 parisiana.
 - Una mesa de noche Jared M/Gray.
 - Un sofá creta por dos puestos asiento fijo cuero/ blanco nacarado por la suma de \$2.118.000
 - Un sofá creta por tres puestos asiento fijo cuero/ blanco nacarado, por la suma de \$2.954.949, sin embargo, respecto de este bien el almacén autorizó el cambio por un sofá de dos puestos quedando en su favor un saldo de \$849.000
- 1.1. Que por la compra de los dos sofás se comprometieron a entregar cinco (5) cojines, de los cuales solo entregaron tres (3).
- 1.2. Que con el saldo pendiente de \$849.000, la demandante solicitó la entrega de un Perchero *mazzeo* por la suma de \$137.000 y una consola *zephora* cristal color Manchester por la suma aproximada de \$500.000.
- 1.3. Que la consola *zephora* cristal color Manchester fue devuelta toda vez que el color no coincidía con el solicitado, sin embargo, el perchero fue entregado quedando pendiente a favor de la accionante un saldo de \$707.000 por concepto de devolución de la consola.
- 1.4. Que a pesar de que todos los muebles se hicieron sobre pedido, elementos nuevos y en perfecto estado, el juego de comedor compuesto por mesa y 6 sillas en cuero presentaban evidentes y notorios imperfectos, tales como: los forros en cuero de las sillas fueron mal

instalados, la mesa de comedor tenía una peladura en la pintura y el biffet tenía rayones y la pintura era imperfecta.

- 1.5. Que debido a los imperfectos que presentó el juego de comedor, compuesto por las 6 sillas, fue devuelto y, a pesar de que la sociedad las enviaba arregladas fueron devueltos en varias oportunidades ya que los defectos continuaron.
- 1.6. Que el 9 de septiembre, la demandante presentó reclamación directa por el incumplimiento en la entrega del juego de comedor compuesto por 6 sillas sin obtener respuesta alguna.
- 1.7. Que la entrega de los muebles fue programada e incumplida en varias ocasiones.
- 1.8. Que el día 8 de noviembre la sociedad demandada despachó el comedor y las 6 sillas, sin embargo, presentaban imperfectos, por lo que nuevamente devolvió los elementos, solo llegó en buen estado el perchero y, la pintura de la consola no correspondía a la indicada por lo tanto tampoco se aceptó.
- 1.9. Que la accionada se comprometió a entregar la consola en dos fechas las cuales fueron incumplidas.
- 1.10. Que, manifiesta la accionante, que las cláusulas que imponen en la factura son abusivas, ya que indican que "no aceptan devoluciones de dinero" y "no se aceptan compromisos y fechas de entrega a mano"

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se declare la vulneración de sus derechos como consumidora al rehusarse, la sociedad accionada, a realizar la devolución del dinero pagado teniendo en cuenta los incumplimientos en la entrega, adicionalmente requiere que se rescinda el negocio y se devuelva el valor total pagado por un juego de comedor que incluye mesa y 6 sillas en cuero más un saldo pendiente por valor de \$707.000, es decir, se ordene devolver la suma total de \$6.241.066. Del mismo modo, solicita que se declare el incumplimiento de la garantía y que se declare abusivo el contenido de unas disposiciones señaladas en las facturas de venta.

3. Trámite de la acción

El día 19 de enero de 2018, mediante Auto No. 5321 (fol.55) 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 (fol. 56 a 58), 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 10 a 27 y 32 a 54 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, no sin antes indicar que el análisis del caso se efectuará desde la perspectiva de la efectividad de la garantía y la protección contractual.

Así, 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.

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...”.

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.

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.

Por otro lado, de conformidad con el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. De este modo, los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores y en caso de ser incluidas, serán ineficaces de pleno derecho. Lo anterior como garantía de protección contractual en las relaciones de consumo derivadas de la suscripción de contratos de condiciones uniformes, en las que rara vez, el contratante tiene la oportunidad de negociar las condiciones del contrato.

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 de ideas, a continuación, se verificarán los presupuestos antes mencionados para el caso objeto del presente proceso.

1.1. La garantía en el caso concreto

- La relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante factura de venta P.O.S 10-00238 de fecha 30 de junio de 2017, obrante a folio 21 del expediente, mediante la cual se acredita que la parte demandante adquirió los siguientes productos:

2. Una base comedor pariso cristal 1.6 8 M.M. con madera al lado M/gray V/oscuro, por la suma de \$1.264.718
3. Seis (6) sillas *armano* nogal por valor de \$2.355.348, respecto de estas sillas el 29 de julio se solicitó que fueran forradas en cuero, para lo cual se entregó la suma adicional de \$1.914.000 como se acredita a folio 23, para una suma total por estas sillas de \$4.269.348.
4. Un biffet pariso nogal por la suma de \$1.217.449.
5. Cinco cojines decorativos Brunati pequeño T43 parisiana.
6. Una mesa de noche Jared M/Gray.
7. Un sofá creta por dos puestos asiento fijo cuero/ blanco nacarado por la suma de \$2.118.000
8. Un sofá creta por tres puestos asiento fijo cuero/ blanco nacarado, por la suma de \$2.954.949, sin embargo, respecto de este bien el almacén autorizó el cambio por un sofá de dos puestos quedando en su favor un saldo de \$849.000

Es importante precisar que los precios de los bienes antes enunciados ya tienen el descuento respectivo, tanto más si se considera que la factura tiene una suma total por la compra de los muebles de \$21.113.753 y sobre este valor se generó un descuento de \$10.689.753⁵

Asimismo, de acuerdo a lo señalado por el extremo actor con el saldo equivalente a \$849.000 se solicitó un perchero mazzeo de \$137.000 y una consola zephora cristal color Manchester por la suma de \$500.000

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

⁵ Realizada la operación aritmética se observa que sobre los productos se hizo un descuento del equivalente al 50, 62%

Visto la anterior circunstancia es claro que con la adquisición de estos bienes se acredita el presupuesto de legitimación en la causa por activa toda vez que la adquirente es la consumidora de los mismos.

- 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...”*.

Verificado el plenario se observa que la demandada ha vulnerado el derecho de la efectividad de la garantía respecto de los bienes ofrecidos a la consumidora, para el caso concreto se tiene probado que en vigencia de la garantía contractual⁶ los muebles presentaron defectos, así, a folios 15 y 16⁷ se expresó que no se recibieron los muebles a satisfacción, habida cuenta que en el reverso de la respectiva remisión de 28 de agosto de 2017 se indicó: *“1. Se devuelve comedor y sillas de comedor con pintura pelada, sillas con cuero mal planchado y sillas rayadas con golpes en ángulos y rayones, 2. Falta mesa auxiliar, 3. Mesa de noche con peladuras en parte trasera, favor enviar técnico con tintilla, 4. Bifet con desperfectos solucionables con tintilla y retoques favor enviar técnico, 5. No se recibe sofá 3 puestos, se habló con doña María Consuelo para cambio por sofá de dos puestos conservando precio original rebajado”*.

Posteriormente, como se coteja a folio 17 del expediente se programa una nueva entrega bajo remisión 29-0005507 del 8 de septiembre, en la cual se suministró la base comedor y las sillas, sin embargo, estas no fueron recibidas, toda vez que se dejó anotación por la consumidora que persistían los defectos en el cuero, las sillas estaban raspadas y mal terminadas.

Adicionalmente, a través de la remisión 39-0000391 del 3 de noviembre de 2017 (fol.19), se hizo una nueva entrega de los bienes, esto es, del sofá creta de dos puestos, la base comedor y las sillas armano, sin embargo, tampoco fueron aceptadas pues el daño persistía, inclusive, se dejó constancia bajo la denominación de “acabados burdos”.

Lo anterior, tiene mayor contundencia si sumamos a ello, que verificado el registro fotográfico de la memoria USB obrante en sobre a folio 26, se observa que los muebles presentaban burbujas en la pintura, rayones y acabados deficientes.

Por consiguiente, es claro para este Despacho que la demandada ha infringido el Estatuto del Consumidor pues en tres oportunidades estos muebles presentaron defectos y pese a que los mismos trataron de ser corregidos, lo cierto es que estas reparaciones respecto de la base comedor y las sillas no fueron efectivas, idóneas y suficientes para garantizar su calidad e idoneidad, privando de esta forma a la consumidora de un disfrute adecuado de los bienes.

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: la variación del color de la consola, la entrega de tres cojines decorativos faltando dos cojines, la existencia de un saldo a favor de \$707.000, la base comedor y las sillas quedaron en poder de la demandada, la no contestación frente a la solicitud de devolución del dinero y la omisión de la garantía de los bienes.

Por otro lado, considerando que desde el escrito de la demanda se anuncia que los daños persisten en la base comedor y las sillas y, visto el acervo probatorio, para el Despacho es claro que estos son los muebles sobre los que la falla reiterada ha quedado demostrada y respecto de los cuales a la luz del Estatuto del Consumidor se hace procedente la devolución del dinero pagado.

Ahora bien, como quiera que respecto de los demás bienes, esto es, el bifet y la mesa de noche no se observa la existencia de una falla reiterada este Despacho con apoyo en lo previsto en el numeral 1º del art. 11 de la Ley 1480 de 2011 ordenará su reparación mediante retoques en la pintura en las áreas afectadas, asimismo, ordenara la entrega de los dos cojines decorativos faltantes. También se

⁶ Véase la factura a folio 21 en la que se pacta una garantía por 5 años.

⁷ Téngase en cuenta que se dejó nota que las observaciones están al reverso de la remisión 25-100238

ordenará la entrega del saldo a favor de la consumidora, ello, conforme lo dispuesto en el art. 58 numeral 9º de la Ley 1480 de 2011.

En consecuencia, 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 sociedad demandada que a título de efectividad de la garantía realice lo siguiente:

- Reembolse la suma pagada por la base comedor pariso cristal 1.6 8 M.M. con madera al lado M/gray V/oscuro, esto es, un millón doscientos sesenta y cuatro mil setecientos dieciocho pesos (\$1.264.718)
- Reembolse la suma pagada por las seis (6) sillas *armano* nogal, esto es cuatro millones doscientos sesenta y nueve mil trescientos cuarenta y ocho pesos (\$4.269.348).
- Reembolse el saldo en favor de la consumidora, esto es, setecientos siete mil pesos (\$707.000)
- La reparación del biffet y la mesa de noche mediante retoques en la pintura en las áreas afectadas.
- La entrega de los dos cojines decorativos faltantes

Las sumas referidas deberán indexarse con base en el I.P.C. para la fecha en que se verifique el pago, empleando para el efecto la siguiente fórmula: $V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual} / I.P.C. \text{ inicial})$ en donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena.

2. De la protección contractual

En lo que concierne a la declaratoria de abusividad de algunas de las expresiones contenidas en la factura de venta, téngase en cuenta que de conformidad con lo establecido en el art. 42 de la Ley 1480 de 2011, son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones afecten el tiempo, modo y lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos.

En ese mismo sentido la Corte Suprema de Justicia señaló que, se considera abusiva aquella cláusula que i) no ha sido negociada de manera individual, ii) violenta la buena fe negocial, y iii) genera un desequilibrio relevante en los derechos y obligaciones de las partes del contrato⁸; definición que ha compartido la doctrina al manifestar que, *“las cláusulas dirigidas a mantener en estado de inferioridad al adherente, a impedirle o dificultarle el ejercicio de sus derechos, a reafirmar la posición de superioridad en la que se encuentra el predisponente, a aliviar o exonerar a este de responsabilidades, entre otras, conllevan el rompimiento del equilibrio contractual, porque ellas no permiten verificar la reciprocidad y equivalencia de derechos adquiridos y obligaciones contraídas que exige el ordenamiento jurídico en los contratos”*⁹.

Bajo ese mismo hilo discusivo, la doctrina ha señalado que para verificar la abusividad de las cláusulas se deberá establecer si la misma conlleva un desequilibrio normativo, un desequilibrio significativo en la relación contractual y un desequilibrio injustificado e irrazonable¹⁰.

Descendiendo al caso concreto, el Despacho solo se pronunciará en relación con las expresiones inmersas en la factura de venta distintas a los requisitos de título valor propiamente dicho, es decir, nos pronunciaremos respecto de la expresión *“No se aceptan cambios”*, toda vez que la factura de venta corresponde a un título valor y por sí mismo no constituye contrato, pues es un documento con valor probatorio que el vendedor entrega al consumidor y que acredita que ha realizado una compra por el valor de los productos relacionados en la misma.

En ese orden, de entrada ha de advertirse que no es válido utilizar expresiones tales como *“No se aceptan cambios”*, 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, como pasa a explicarse a continuación.

⁸ Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. Sentencia del 2 de febrero de 2001. Exp. 5670. M.P. Carlos Ignacio Jaramillo.

⁹ POSADA TORRES, C. Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho colombiano. Revista de derecho privado. Universidad Externado de Colombia n° 29 julio – diciembre de 2015, pp. 141-182.

¹⁰ RODRÍGUEZ YONG, Camilo Andrés. Una aproximación de cláusulas abusivas. 1ª Ed. Legis. 2013, pp. 49-55

En lo que atañe a su desequilibrio normativo debe tenerse en cuenta que en el marco de la efectividad de la garantía conforme al Estatuto del Consumidor (arts. 7 y ss.), a todos los consumidores les asiste el derecho a recibir reparaciones totalmente gratuitas y en caso de persistir la falla tienen el derecho a obtener el cambio o devolución del dinero pagado respecto del bien adquirido, por lo que restringir ese derecho con expresiones tales como "no se aceptan cambios" deriva en una vulneración al interés de la consumidora.

Y es que precisamente, el tribunal en el marco de una acción de protección al consumidor ha expresado que, "*condiciones de ese talante describen un clausulado desproporcionado o desmedido; riñe con la ecuanimidad que debe gobernar esta clase de pactos*"¹¹.

En ese orden, tampoco se advierte que exista una razón que justifique o explique el por qué el consumidor no tiene derecho al cambio de bien, cuando es un deber de las partes actuar de buena fe, procurando el equilibrio en el marco de la relación negocial, luego la expresión utilizada en esta factura en últimas genera una asimetría significativa que restringe la forma en la que la consumidora de este caso podía solicitar la efectividad de la garantía, pues nada más y nada menos que de tajo le cercenó su derecho a obtener el cambio de bien.

En consecuencia, la disposición "*no se aceptan devoluciones*", es abusiva a la luz de la Ley 1480 de 2011, y es ineficaz.

Por otro lado, en lo que respecta a la expresión "*no se aceptan compromisos ni fechas de entrega a mano*", el Despacho se abstiene de emitir pronunciamiento pues la expresión es ambigua sin que pueda inferirse su significado.

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 sociedad **UTARESA SAS** identificada con NIT. 900.724.585- 9 vulneró los derechos de la consumidora de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad **UTARESA SAS** identificada con NIT. 900.724.585- 9, que a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora **RAQUEL ARIAS SALCEDO**, identificada con cédula de ciudadanía 41.505.298, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de este proveído, efectué los siguientes:

- Reembolse la suma pagada por la base comedor pariso cristal 1.6 8 M.M. con madera al lado M/gray V/oscuro, esto es, un millón doscientos sesenta y cuatro mil setecientos dieciocho pesos (\$1.264.718)
- Reembolse la suma pagada por las seis (6) sillas *armano* nogal, esto es cuatro millones doscientos sesenta y nueve mil trescientos cuarenta y ocho pesos (\$4.269.348).
- Reembolse el saldo en favor de la consumidora, esto es, setecientos siete mil pesos (\$707.000)
- Entregue los dos cojines decorativos faltantes.

Las sumas referidas deberán indexarse con base en el I.P.C. para la fecha en que se verifique el pago, empleando para el efecto la siguiente fórmula: $V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual} / I.P.C. \text{ inicial})$ en donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena.

TERCERO: Ordenar a la sociedad **UTARESA SAS** identificada con NIT. 900.724.585- 9, que a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora **RAQUEL ARIAS SALCEDO**, identificada con cédula de ciudadanía 41.505.298, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de este proveído, acuda al domicilio de la consumidora y repare el biffet y la mesa de noche mediante

¹¹ Tribunal Superior de Distrito Judicial. Sala Civil. Sentencia de 16 de enero de 2018. Rad. 11001399001-2016-75988-01. M.P. Eluín Guillermo Abreo Triviño.

retoques en la pintura en las áreas afectadas, sin cobrar suma alguna por este concepto a la consumidora.

PARÁGRAFO: Para el efectivo cumplimiento de la orden la parte demandante deberá permitir el acceso a las instalaciones de su domicilio para que el personal técnico del extremo pasivo realice las reparaciones de los muebles.

CUARTO: Declarar abusiva la expresión denominada "No se aceptan devoluciones", por las razones expuestas en la parte considerativa de esta sentencia.

QUINTO: El cumplimiento de las órdenes que se imparten 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.

SEXTO: 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.

OCTAVO: 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.

NOVENA: Condenar en costas a la parte demandada, para el efecto se fija por concepto de agencias en derecho la suma de trescientos cuarenta mil pesos (\$340.000). Por Secretaría efectúese la correspondiente liquidación.

NOTIFÍQUESE,

La Coordinadora del Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor

LIZZ DAHIA PACHECO RAMÍREZ

	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.	066.
	11 ABR 2018
De fecha:	
	
FIRMA AUTORIZADA	