



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

Bogotá D.C., 24/06/2020

Sentencia número 5514

Acción de Protección al Consumidor No. 19-277569

Demandante: JIMENA CASTRO LLANO

Demandado: VALENTINA TORO CRISALES

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

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Que a través de WhatsApp la demandante contrató la elaboración de 7 vestidos de baño personalizados de diferentes diseños y tallas, por la suma de CUATROCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$450.000).
- 1.2. Que se realizó un pago adicional por envío express por la suma de \$25.000, pues se requirió el producto antes de las fechas estipuladas por la demandante.
- 1.3. La totalidad del pago se efectuó el 13 de noviembre de 2019, a la cuenta de ahorros que relacionó la vendedora y se envió comprobante de consignación por WhatsApp.
- 1.4. Que luego de 3 días de la fecha pactada para la entrega del producto, este no llegó, por lo que la demandante solicitó la devolución del dinero, sin embargo, a la fecha de presentación de la demanda no se había efectuado el reembolso.
- 1.5. Que conforme a lo indicado por la demandante, en WhatsApp se tiene conversación en donde se demuestran los acuerdos de servicio que fueron pactados antes de realizar el pago.
- 1.6. Que el compromiso fue entregarlos el miércoles 20 de noviembre de 2019 en el aeropuerto de carga de Bogotá. Sin embargo, al ver que no se realizaba el envío, el jueves 21 del mismo año y, con el fin de facilitar el proceso, se le propusieron diferentes alternativas de entrega a la vendedora.
- 1.7. Que hasta el sábado 23 de noviembre de 2019 no fue posible la entrega de los mismos en ningún lugar del país y hasta la fecha no se había realizado la entrega del producto ni la devolución del dinero.
- 1.8. Que nunca se recibieron fotos de los productos ya fabricados y listos para enviar.
- 1.9. Que la demandante elevó reclamación previa ante la pasiva, de forma escrita, el 23 de noviembre de 2019.
- 1.10. Que la demandada efectuó respuesta el mismo día indicando que no procedía la devolución del dinero debido a que se había realizado la inversión en telas, fabricación y desplazamientos fallidos, además, indicó que se había comprometido a entregarlo el día 8 después de realizado el pedido.

2. Pretensiones

El extremo activo solicitó, a título de efectividad de la garantía, se declare que la demandada vulneró sus derechos como consumidora, y en consecuencia, se ordene la devolución del dinero pagado por la compra de los productos.

3. Trámite de la acción

Mediante Auto No. 124407 del 5 de diciembre de 2019, 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 registrada en el Registro Único Empresarial -RUES, esto es al correo valentinatorogrisales@hotmail.com (consecutivos 19-277569 -2- y 19-277569 -3 del 6 de diciembre de 2019) con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada radicó memorial consecutivo 19-277569-4, a través del cual manifestó que no fue posible realizar el envío el día 21 de noviembre de 2019, debido al Paro Nacional, circunstancia que se puso en conocimiento de la actora, de igual forma señaló que, a pesar de los múltiples intentos por realizar el envío, no fue posible. En ese sentido aclaró que siempre mantuvo comunicación con la consumidora informándole lo sucedido con el envío y que esta le manifestó incluso "(...) Dale si se puede súper, si no, no hay problema... me los envías cuando te quede fácil y yo miro que conseguimos para la despedida y cuando me lleguen vendo algunos". Finalmente se opuso a las pretensiones de la demanda.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos allegados junto con el escrito primigenio, bajo consecutivo 19-277569 – 0 del 27 de noviembre de 2019.

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 allegados junto con la contestación de la demanda, bajo consecutivo 19-277569 – 4 del 20 de diciembre de 2019.

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.”. (Negritas 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.

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 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 conforme las pruebas allegadas por la actora, de donde se sustrae intercambio de mensajes del 13 de noviembre de 2019, en donde se acredita que se pactó entre las partes, la elaboración de 6 vestidos de baño por la suma de \$65.000, 1 panty alto por \$60.000, para un total de CUATROCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$450.000). Más envió exprés por la suma de \$25.000.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es adquirente de los productos 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 el envío de los vestidos de baño se pactó, en razón al pago de un envío exprés que costeo la consumidora el cual se realizaría por avión, el día

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.

siguiente en que estos salieran de producción, por lo tanto, se concluye del material probatorio allegado que los vestidos de baño salieron el 20 de noviembre y serían enviados a la ciudad de destino el 21 de noviembre de 2019.

Así las cosas, como es de conocimiento público, el día 21 de noviembre del año inmediatamente anterior, el país vivió alteraciones de orden público debido al denominado “*Paro Nacional*” lo que significó bloqueos en diferentes vías de acceso con destino a los diferentes aeropuertos del país, incluso enfrentamientos entre la policía- Esmad y protestantes, por lo tanto, se configuró un hecho sobreviniente externo a la voluntad de la demandada, quien, tal como lo indicó la demandante, fue diligente y estuvo atenta a realizar la entrega.

En ese sentido, en razón a la situación del país para esa fecha, la entrega no se realizó de manera oportuna debido a la existencia de caso fortuito, el cual ha sido definido por la jurisprudencia, como: *“Por tal razón, el afectado no puede intervenir en la situación que le imposibilitó cumplir su deber u obligación, sino que debe estar fuera de la acción de quien no pudo preverlo y resistirlo. Este requisito exige por tanto que el hecho no provenga de la persona que lo presenta para eximir su responsabilidad, de forma que no haya tenido control sobre la situación, ni injerencia en la misma(...).”*⁵

De tal forma que, está demostrado que el incumplimiento en la entrega del producto adquirido se encuentra debidamente justificado en razón a la existencia de caso fortuito por un hecho notorio.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta lo manifestado por la consumidora, en relación con la no entrega oportuna de los artículos adquiridos, pues esta señaló: *“Dale si se puede súper, si no, no hay problema... me los envías cuando te quede fácil y yo miro que conseguimos para la despedida y cuando me lleguen vendo algunos”*.

Colorario de lo anterior, concluye este Despacho judicial que se encuentra demostrada la causal de exoneración de responsabilidad descrita en el numeral 1° del artículo 16 de Ley 1480 de 2011.

En ese sentido, por no existir un incumplimiento por parte de la demandada no es posible acceder a la pretensión relativa a la devolución del dinero, sin embargo, 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; y teniendo en cuenta las manifestaciones de la demandante, el Despacho ordenará a la pasiva proceder con la entrega de los 7 vestidos de baño personalizados, con las especificaciones en diseño y talla que fueron acordadas, de igual forma, en razón a que el envío exprés no se realizó, deberá devolver la suma de \$25.000, los cuales fueron pagados por dicho concepto.

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: $V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual} / I.P.C. \text{ inicial})$ en donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena.

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 probada la causal de eximente de responsabilidad descrita en el numeral 1° del artículo 16 de Ley 1480 de 2011, en consecuencia negar las pretensiones de la demanda.

SEGUNDO: Ordenar a la señora **VALENTINA TORO CRISALES**, identificada con cédula de ciudadanía número **1.053.811.070** que, a favor de la señora **JIMENA CASTRO LLANO**, identificada con cédula de ciudadanía número **1.053.812.422**, a título de efectividad de la garantía, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al levantamiento del aislamiento preventivo obligatorio, proceda con la entrega de 6 vestidos de baño más 1 panty alto, con las

⁵ Corte Constitucional. Sentencia T-271/16

especificaciones en diseño y talla que fueron acordadas, de igual forma, reembolse la suma de \$25.000, debidamente indexados, como se indicó en la parte motiva de la presente providencia.

TERCERO: 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.

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.

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 58 de la Ley 1480 de 2011.

SEXTO: 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.

SÉPTIMO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE



FRM_SUPER

YALENA PATRICIA LUNA ANAYA⁶.

 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. 081
25/06/2020
De fecha: _____

FIRMA AUTORIZADA

⁶ Profesional universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado para el ejercicio de funciones jurisdiccionales, mediante Resolución 14371 del 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo 1° del artículo 24 del Código General del Proceso.