



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

Bogotá D.C., 28/07/2020

Sentencia número 6667

Acción de Protección al Consumidor No. 19-160168

Demandante: JOSE DE JESUS SILVA NIÑO

Demandado: JUAN CARLOS ORTEGA ALVAREZ

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, 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 parágrafo 3º 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 9 de julio de 2018, la parte actora compró al demandado un colchón ortopédico Dillotop Dubai 1,60 x 1,90, con 12 años de garantía y un somier de 1,40 x 1,90, por la suma total de \$820.000.
- 1.2.** Que de acuerdo a lo manifestado por la parte actora, el 18 de diciembre de 2018, presento reclamación ante la sociedad demandada porque el colchón fue entregado con hundimientos y tela prelavada, por lo que solicitó la devolución del dinero pagado.
- 1.3.** Que con ocasión a lo anterior, la parte actora recogió el colchón en el domicilio del actor y posterior a ello a querido devolverlo, pero no ha sido aceptado por el demandante quien argumenta que no solicitó la reparación del bien, sino la devolución del dinero pagado.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se declare que la demandada incumplió la garantía sobre el producto y vulneró sus derechos como consumidor.

Así mismo solicita que, a título de efectividad de la garantía, se ordene la devolución del dinero pagado por el bien objeto de Litis.

3. Trámite de la acción

El día 29 de julio de 2019, mediante Auto No. 76.424, 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, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

La sociedad demandada contestó en oportunidad la demanda aclarando algunos hechos de la demanda y oponiéndose a las pretensiones, argumentado que fue seis (6) meses después de la entrega del colchón que el demandante informó que había sido entregado con ciertos defectos, los cuales eran visibles a simple vista, por lo que de ser así el actor debió haberlos percibido desde el mismo momento de la entrega, y que en todo caso procedió con la reparación, tras lo cual era el actor quien no quería recibir el bien.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos que acompañan el escrito de la demanda, bajo radicado 19-160168- -0.

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 demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos que acompañan el escrito de contestación de la demanda que obran a folios 19-160168- -4.

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.

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,

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.”

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 en consideración a los documentos obrantes en el expediente con lo que se acredita que la parte actora compró al demandado un colchón ortopédico Dillotop Dubai 1,60 x 1,90, con 12 años de garantía y un somier de 1,40 x 1,90, por la suma total de \$820.000.

En consecuencia, no cabe duda respecto de la calidad de consumidor de la parte demandante dentro de la presente litis, circunstancia que a su vez da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa.

- 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...”. Lo que supone que en el curso del proceso deben probarse los daños que presenta el bien, al respecto en el material probatorio se evidencia que la parte actora manifestó a la sociedad demandada las inconformidades con la nevera.

Frente a lo cual se evidencia que la sociedad demandada, recogió el colchón objeto de Litis, para proceder con la reparación, en los términos del numeral 1 del artículo 11 de la ley 1480 de 2011, esto es la reparación a cargo del proveedor del bien. Pues la norma indica que para que proceda la devolución del dinero como lo requiere la parte actora, debe necesariamente presentarse una **falla reiterada en el bien**, lo cual no se encuentra probado en el presente caso, comoquiera que el colchón presentó una falla, esto es hundimientos e inconformidades con la tela, la cual fue debidamente reparada y después de ello la parte actora no ha vuelto a aceptar el bien, por lo que no se advierte que haya presentado falla alguna después de la única reparación que ha tenido, o por lo menos no que se encuentre probada en el expediente, en los términos del artículo 167 del c. G. del P.

De acuerdo a los hechos de la demanda, a lo señalado por el demandado y las pruebas obrantes en el expediente el bien solo ha presentado una falla, que ya fue atendida. Y de acuerdo a lo establecido por el Estatuto del Consumidor, ante la presencia de una falla en un bien, lo que procede es la reparación no la devolución del dinero como lo pretende el actor.

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

Así entonces, con ocasión a la falta de prueba respecto a la existencia de falla reiterada, no se avizora ninguna vulneración al derecho del consumidor por parte de la demandada, por lo que 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

legis

FRM_SUPER

ADRIANA MARCELA SÁNCHEZ CASALLAS⁵



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. 103

De fecha: 29/07/2020


FIRMA AUTORIZADA

⁵ 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 parágrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.