



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

Bogotá D.C., 27 JUL 2017

Sentencia número 00006974

Acción de Protección al Consumidor No. 16-285412

Demandante: ELKIN ROJAS

Demandado: JUAN CARLOS HERNANDEZ GUERRERO – PROPIETARIO DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO DENOMINADO "DECORAMBIENTES 1A"

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. Que la parte actora contrató con el extremo demandado la elaboración e instalación de dos divisiones de baño para su residencia, para ser entregadas al término de un mes, después de la fecha de contratación, por la suma de \$1.550.000, de los cuales abonó la suma de \$ 500.000.
- 1.2. Que de acuerdo a lo narrado por la parte actora, la demandada incumplió con la entrega de los bienes objeto de Litis, al igual que las condiciones ofertadas al inicio de la contratación, toda vez, que llegada la fecha acordada para la entrega de las divisiones del baño e instalación de las mismas, manifestó su imposibilidad de cumplir con el servicio contratado, procediendo a indicar que devolvería el dinero cancelado.
- 1.3. Que según lo indicó la parte actora, desde el mes de marzo de 2016 y en reiteradas ocasiones, elevó reclamación directa ante el demandado requiriendo la devolución del dinero cancelado por los bienes objeto de Litis y el servicio contratado.
- 1.4. Que ante las referidas reclamaciones la accionada el día 15 de abril de 2016 generó respuesta, manifestando que procederían a reembolsar el dinero pagado por el los bienes y el servicio objeto de Litis, en cuotas mensuales, pero a la fecha de presentación de la demanda no se efectuó tal circunstancia.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicita que se declare que la demandada vulneró sus derechos como consumidor.

Así mismo solicita que se ordene a la demandada la devolución del dinero cancelado por los bienes y el servicio objeto de Litis, debidamente indexado, esto es, la suma de \$600.000.

2. Trámite de la acción

El día 03 de noviembre de 2016 mediante Auto No. 103280 (fl. 6), 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, notificada debidamente al extremo demandado (fls. 12 al 13), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

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

3. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 3 y 4 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.*

*Quando 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 el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011, es obligación, a cargo de todo productor y/o proveedor responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos y servicios. Así las cosas, en caso de incumplimiento de esta disposición, en concordancia con el artículo 11 de la misma ley,

corresponde de manera solidaria al productor o proveedor cumplir la obligación derivada de la garantía legal, que como regla general, corresponde a la reparación totalmente gratuita de los defectos de bien, y en caso de repetirse la falla, y atendiendo la naturaleza del bien y las características del defecto, comprende a elección del consumidor una nueva reparación, la devolución del dinero o el cambio del bien por otro de la misma especie.

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 bien, la devolución del precio pagado.

En atención 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 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.

Teniendo como base del presente examen jurídico, el Estatuto del Consumidor, Ley 1480/2011, se permite el Despacho traer al mismo lo dispuesto en el numeral tercero (3), del artículo once (11), de dicha norma, en el cual se establece que:

*"ARTÍCULO 11. ASPECTOS INCLUIDOS EN LA GARANTÍA LEGAL.
Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones:*

(...)3. En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado. (...)".

Lo anterior sin perjuicio de lo establecido en el artículo 34 de la Ley 1480 de 2011 que reza:

"ARTÍCULO 34. INTERPRETACIÓN FAVORABLE. Las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor."

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.

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 mediante el documento obrante a folio 4 del expediente, en virtud del cual se acredita que el consumidor el día 01 de enero de 2015, contrató con la demandada la elaboración de dos divisiones para el baño en vidrio, en 6" MM de seguridad, con chapetas vidrio a vidrio, por la suma de \$1.550.000, de los cuales realizó el abono de \$500.000.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es el comprador de los bienes y contratante del servicio objeto de reclamo judicial.

- Incumplimiento en la prestación del servicio

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 conforme a lo afirmado por el demandante en los hechos de la demanda, que los bienes objeto de Litis no fueron entregados por la pasiva. De la misma forma, incumplió las ofertadas al inicio de la contratación, toda vez, que inicialmente se acordó que la entrega e instalación de las divisiones del baño sub lite, serían al mes siguiente de la fecha de contratación, y llegada tal fecha, la demandada manifestó su imposibilidad de entrega, indicando que para dar cumplimiento a la garantía devolvería el dinero cancelado por dichos bienes y por la prestación del servicio.

Ahora, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también el 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.

Es importante señalar que la relación de consumo es una relación de carácter contractual por lo que las partes deben de dar estricto cumplimiento a las obligaciones adquiridas por virtud de este acuerdo de voluntades. Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, señala el artículo 1602 del Código Civil, por lo que el incumplimiento de la

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

demandada en cara a las obligaciones adquiridas con el señor ELKIN ROJAS, le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor.

El numeral 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, establece que corresponde a la garantía legal la obligación de entregar materialmente el producto, lo que implica que cuando el consumidor o usuario acude a ejercitar la efectividad de la garantía en sede de empresa, al demandado no le quedaba otro camino que entregar o reintegrar el precio pagado. Recordemos que la sola prestación de la garantía no es suficiente para exonerar a la demandada de responsabilidad pues se requiere que esta garantía se preste en debida forma conforme a derecho.

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: 1) Que el consumidor contrató con el demandado la elaboración e instalación de dos divisiones para el baño, para ser entregadas dentro del mes siguiente de la fecha de contratación; 2) Que el valor pactado por la prestación del servicio objeto de Litis, fue la suma de \$1.550.000, de los cuales el demandante abonó la suma de \$500.000; 3) Que el extremo pasivo incumplió con la entrega de los bienes y con la prestación del servicio objeto de Litis; 4) Que en reiteradas ocasiones el demandante solicitó ante el demandado la entrega de los bienes y el cumplimiento en la prestación del servicio, mediante la devolución del dinero pagado por los mismos y 5) Que pese que la demandada accedió a realizar el reembolso del dinero, a la fecha de presentación de la demanda no cumplió con lo prometido.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado 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 en la prestación del servicio, reembolse la suma de QUINIENTOS MIL PESOS (\$500.000) cancelados por la elaboración e instalación de dos divisiones para el baño en vidrio, en 6" MM de seguridad, con chapetas vidrio a vidrio, de conformidad con lo dispuesto en los numerales 3 y 6 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: $V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual} / I.P.C. \text{ inicial})$ 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 que el señor JUAN CARLOS HERNANDEZ GUERRERO – PROPIETARIO DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO DENOMINADO “DECORAMBIENTES 1A”, identificado con la cédula de ciudadanía No. 79.600.337, vulneró los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar al señor JUAN CARLOS HERNANDEZ GUERRERO – PROPIETARIO DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO DENOMINADO “DECORAMBIENTES 1A”, identificado con la cédula de ciudadanía No. 79.600.337, que, a título de efectividad de la garantía en la entrega y la prestación del servicio, a favor de

ELKIN ROJAS, identificado con cédula de ciudadanía No. 80.093.222, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de esta providencia, reembolse la suma de QUINIENTOS MIL PESOS (\$500.000) cancelados por la elaboración de dos divisiones para el baño en vidrio, en 6" MM de seguridad, con chapetas vidrio a vidrio, debidamente indexada como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

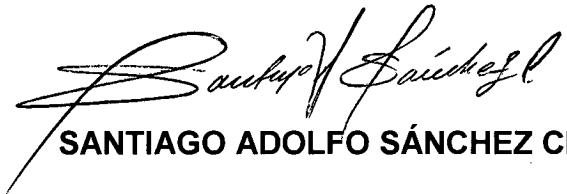
TERCERO: El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la demandada, dentro de los cinco (5) días siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el artículo precedente.

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.

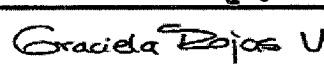
QUINTO: En caso de persistir el incumplimiento de la orden que se imparte la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá decretar el cierre temporal del establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

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

NOTIFÍQUESE


SANTIAGO ADOLFO SÁNCHEZ CELY⁵

Elaboró: MRSG

	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>139</u>
De fecha:	<u>28 JUL 2017</u>
 FIRMA AUTORIZADA	

⁵ Profesional universitario 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.