

MINISTERIO DE COM
SUPERINTENDENCIA/
DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES



INDUSTRIA Y TURISMO
JUSTITIA Y COMERCIO

Bogotá D.C., 31/08/2020

Sentencia número 7833

Acción de Protección al Consumidor No. 20- 29678

Demandante: WILMAN ALEXANDER CRUZ RIVEROS

Demandado: DAMODA INTERNACIONAL S.A.S.

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. El 15 de agosto de 2019, la parte accionante compro a la parte demandada dos pares de tenis de supuesta marca Nike.
- 1.2. A los 8 días de la compra, a los dos pares de tenis se les comenzó a desprender la pintura por lo que realizo la reclamación a los quince días.
- 1.3. La respuesta de la parte demandada era que escogiera cualquier otro calzado para hacer efectiva la garantía pero, en ese momento no había ningún calzado del gusto del demandante por lo que dejo solo un par de zapatos para no quedarse descalzo.
- 1.4. La parte demandada le dijo al demandante que estuviera pasando hasta que llegara calzado de su gusto.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se realice la devolución del dinero por la suma de \$240.000, lo que corresponde a \$120.000 por cada par de tenis.

3. Trámite de la acción

El día 18 de febrero de 2020, mediante Auto No 13966, 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 judicial registrada en el RUES, esto al correo damodasas@hotmail.com , con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

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

2. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

Se decretan las pruebas aportadas por la parte demandante bajo los consecutivos No 20-29678 – 0, con la presentación de la demanda.

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 párrafo 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:

*“Párrafo 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 garantía, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos 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 técnicas.

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 consumidor 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 con la aplicación de las consecuencias procesales de la no contestación de la demanda de conformidad con lo previsto en el artículo 97 del Código General de Proceso, se tienen por ciertos los hechos de la demanda, con los cuales se acredita que la parte accionante compro a la parte demandada dos pares de tenis marca Nike, cada uno por la suma de \$120.000 para un total cancelado de \$240.000.

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 dos pares de tenis objeto de reclamo judicial; y la legitimación por pasiva de la parte demandada como el proveedor de los productos.

• 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 a los dos pares de zapatos se les está desprendiendo la pintura, el cual es un defecto irreparable al tener en cuenta el ofrecimiento de la parte demandada con el cambio de los productos.

Al respecto, es pertinente precisar que es el consumidor quien elige la forma de hacerse efectiva la garantía ante un daño irreparable o la falla reiterada; entonces, no puede el expendedor imponer una forma diferente de hacer efectiva la garantía sin justificación alguna.

El defecto en los productos ocurrió durante el término de garantía, el cual era de 45 días a partir de la fecha de la compra, así en el caso concreto el defecto se presentó a los 8 días (teniendo en cuenta que en el presente caso aplicaba la garantía contractual¹).

Respecto de la reclamación, se encuentra acreditado que la parte accionante la realizó por escrito el 10 de diciembre de 2029 solicitando la devolución del dinero.

Así mismo, vale la pena precisar que la reclamación previa y la acción jurisdiccional se dieron dentro de la oportunidad prevista en el numeral 3 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

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 relación de consumo, el pago de los productos, el defecto en los dos pares de tenis con desprendimiento de la pintura, el ofrecimiento de la parte demandada con el cambio de los productos, como la entrega de un solo par de tenis en virtud del proceso de la garantía.

¹ Conforme lo dispone el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011 *“El término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o por la autoridad competente. A falta de disposición de obligatorio cumplimiento, será el anunciado por el productor y/o proveedor. El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.*

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes 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 declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que a título de efectividad de la garantía, reembolse la suma de doscientos cuarenta mil pesos m/cte (\$240.000), si aún no lo hubiese realizado.

Para el efectivo cumplimiento de la orden, corresponderá a la parte actora devolver un par de tenis marca Nike a la demandada, en caso de encontrarse en su poder.

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 DAMODA INTERNACIONAL S.A.S., identificada con NIT 900814510 - 3, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad DAMODA INTERNACIONAL S.A.S., identificada con NIT 900814510 - 3, que, a título de efectividad de la garantía, a favor de WILMAN ALEXANDER CRUZ RIVEROS, identificado con la cédula de ciudadanía Número 79968341, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al levantamiento del aislamiento preventivo obligatorio y al cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo, reembolse la suma de doscientos cuarenta mil pesos m/cte (\$240.000), si aún no lo hubiese realizado.

PARÁGRAFO: Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al levantamiento del aislamiento preventivo obligatorio, la parte actora deberá devolver un par de tenis marca Nike en las instalaciones del accionado, en caso de encontrarse en su poder, momento a partir de cual se computará el término concedido al demandado.

TERCERO: En consecuencia, se declara terminado el contrato de prestación de servicios de asistencia y asesoría telefónica, celebrado el 8 de noviembre de 2019, respecto del cual surgieron las inconformidades objeto del litigio.

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

QUINTO: 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.

SEXTO: 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.

SEPTIMO: 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.

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

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

LENNYS LORENA LOZANO BARON ²

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. 125

De fecha: 01/09/2020

[Firma]

FIRMA AUTORIZADA

² Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada 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 CGP.