



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

BOGOTÁ D.C., 23/09/2020

**SENTENCIA NÚMERO 8968**

*Acción de Protección al Consumidor*

*No. de radicado: 20-52991*

*Demandante: ALEXANDRA TORRES CASTRILLON*

*Demandado: TIENDAS EN LINEA DE COLOMBIA 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.

**I. ANTECEDENTES**

**1. De la demanda**

**1.1.** Adujo la accionante que el 14 de enero de 2020, adquirió del extremo pasivo a través de la página web, cuatro llantas de marca Maxxix Ma-Z1 Victra 185/50 R14 77V, por la suma de **SETECIENTOS VEINTISIETE MIL DOSCIENTOS PESOS M/CTE (\$727.200)**.

**1.2.** Según lo indicado por la parte actora, el bien no fue entregado por la pasiva en el término acordado, pese a que la demandante solicitó en reiteradas ocasiones el envío de las llantas.

**1.3.** Asimismo, señaló que el 07 de febrero de 2020, la parte actora elevó reclamación directa por medio de escrito ante la demandada requiriendo la efectividad de la garantía, esto es, la devolución del dinero.

**1.4.** Frente a la anterior solicitud, la parte demandada no dio contestación alguna a dicha reclamación.

**1.5.** En consecuencia, la parte demandante solicitó como pretensiones de la demanda, que se declare la vulneración de los derechos del consumidor y la devolución del dinero sumando los intereses bancarios del 2.08% por el préstamo y los perjuicios causados por no tener a disposición el medio de transporte, lo cual ha generado que la demandante se movilice en transporte público.

**2. De la defensa**

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la sociedad demandada guardó silencio dentro del término concedido para dar contestación a la demanda, esto es, desde el 09 de marzo de 2020 y hasta el 11 de mayo de 2020, a pesar de haberse notificado debidamente al extremo demandado a la dirección electrónica judicial registrada en el "RUES", esto es al correo [juan.gutierrez@neumarket.com](mailto:juan.gutierrez@neumarket.com), como consta en los consecutivos 20-052991-0 del 03 de marzo de 2020.

**3. De la actuación procesal**

El día 06 de marzo de 2020, mediante Auto Nro. 20276 de 2020, 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 como consta en los consecutivos 20-052991-0 del 03 de marzo de 2020.

#### 4. Pruebas

##### 4.1 Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo consecutivo Nro. 20-52991-0 del 03 de marzo de 2020.

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.

##### 4.2 Pruebas allegadas por la parte demandada:

La parte demandada no aportó ni solicitó prueba alguna, toda vez que guardó silencio dentro del término concedido para dar contestación a la demanda.

## 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.”. (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.

Por consiguiente, con el fin de determinar si están llamadas a prosperar las pretensiones formuladas en este caso, se procederán a analizar los siguientes puntos: **1)** existencia de la relación de consumo, **2)** la efectiva infracción por la parte demandada a los derechos de la consumidora y, finalmente, **3)** la responsabilidad del productor y/o proveedor, para el caso concreto, objeto de litigio.

#### 1. De la relación de consumo

Es preciso señalar que, en materia de derecho del consumidor, la legitimación o interés para actuar está determinada por la existencia de una relación de consumo, la cual, si bien no tiene una definición legal, se ha entendido en la jurisprudencia como *“una particular categoría que surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere con el fin de consumirlos<sup>1</sup>”*.

De manera que, es posible afirmar que este es el vínculo jurídico que se establece entre el productor y el consumidor, y por ende es necesaria la presencia de cada uno de ellos para que verdaderamente surja esta relación de consumo.

En este sentido, la Ley 1480 de 2011 define en su artículo 5. al consumidor o usuario como *“toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica.”* Es oportuno señalar que por producto debe entenderse cualquier bien o servicio, tal como lo prevé el numeral 8. del artículo 5 de nuestro Estatuto del Consumidor.

Así mismo, la norma citada establece que el proveedor es aquella persona *“quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.”*

Precisado lo anterior, considera el Despacho que se acredita la existencia de la relación de consumo y la legitimación en la causa de la demandante para entablar la presente actuación jurisdiccional, con fundamento en los documentos obrantes en el consecutivo Nro. 20-52991-0, estos son, la revisión de pedido y la respectiva consignación a la cuenta de la sociedad demandada de la suma de dinero pagada por los productos, en donde consta que, la accionante adquirió del extremo pasivo unas llantas marca Maxxis Z1 Victra 185/50 R14 77V, por la suma de **SETECIENTOS VEINTISIETE MIL DOSCIENTOS PESOS M/CTE (\$727.200)**, como se puede reflejar a continuación: (Imagen 1 y 2).

Imagen 1.

Producto	Cantidad	Subtotal
Maxxis MA-Z1 Victra 185/50 R14 77V	4	\$ 707.600
Subtotal		\$ 707.600
Manipulación y Envío (Manipulación y Envío - Costo de Envío)		\$ 19.600
IVA (19%)		\$ 112.978
<b>Total general</b>		<b>\$ 727.200</b>

Imagen 2.



<sup>1</sup> Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Sentencia del 30 de abril de 2009, MP: Pedro Octavio Munar Cadena.

De igual forma, el Despacho estima satisfecho el requisito de reclamación directa hecho por la demandante, el cual se anexo al escrito de la demanda, como consta en el consecutivo Nro. 20-52991-0 del 03 de marzo de 2020.

Así entonces, una vez acreditada la relación de consumo entre las partes, se procederá a estudiar lo atinente a la efectiva infracción por la parte demandada a los derechos de la consumidora.

## **2. De la infracción por la parte demandada a los derechos de la consumidora**

Con el fin de analizar lo atinente a la infracción a los derechos de la accionante en su calidad de consumidora, se procederá a estudiar las inconformidades planteadas en la demanda, con respecto a la omisión por parte de la sociedad demandada de entregar el producto.

- ***Omisión de entrega del producto***

En primer lugar, debe mencionarse que el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011, señala que en materia de garantía legal es un deber a cargo de todo productor y/o proveedor *“responder por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado y funcionamiento de los productos.”*

Así mismo, es preciso señalar que según lo dispone el numeral 6°, artículo 11 de la ley 1480 del 2011, corresponde a la garantía legal la entrega material del producto, y de ser el caso, el registro correspondiente en forma oportuna.

Con relación al caso concreto, se encuentra demostrado que se presentó por parte de la sociedad TIENDAS EN LINEA DE COLOMBIA S.A.S, un incumplimiento en la entrega del producto objeto del presente litigio, tal y como lo señaló la accionante en su demanda y que, a pesar de los requerimientos de la parte actora, la sociedad demandada, no ha brindado solución alguna.

Igualmente, se acredita el incumplimiento por la parte demandada de la entrega de las llantas con el documento que obra en el consecutivo Nro. 20-52991-0 del 03 de marzo de 2020., esto es, las conversaciones con el área de servicio de la pasiva (Neumarket.com) vía WhatsApp, que, pese a que la demandante solicitó la entrega de las llantas, la sociedad demandada señaló un inconveniente con la entrega y por ende no había podido dar cumplimiento a la misma.

Dicho hecho, derivó en una vulneración de los derechos de la consumidora, siguiendo lo expuesto previamente sobre la satisfacción de las necesidades del contratante para el momento en que requería las llantas. Y fue, ante dicho panorama, que la consumidora habilitada por lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, requirió la devolución del dinero pagado, sin que fuera atendida su solicitud de garantía.

En el caso bajo consideración, la falta de contestación de la demanda dentro del término estipulado hará presumir como cierto el hecho de que, a la fecha de presentación de la demanda, no se le ha devuelto el dinero, como tampoco se le ha entregado las llantas referidas anteriormente. La anterior presunción tiene fundamento en lo previsto en el artículo 97 del C.G.P., anteriormente citado.

Adicionalmente, la demandada tuvo la oportunidad de desvirtuar las afirmaciones hechas por la demandante, no obstante, optó por guardar silencio, como consecuencia de ello

perdió la oportunidad de acreditar en su favor causales de exoneración de responsabilidad de cara a la efectividad de la garantía requerida por la consumidora.

Por lo anterior, se evidencia un incumplimiento en la efectividad de la garantía por parte de la demandada, puesto que incumplió con la entrega material del producto conforme a lo dispuesto en el inciso 6. del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, que establece que corresponde a la garantía legal la obligación de entregar materialmente el producto, lo que implica que cuando la consumidora o usuaria acude a ejercitar la efectividad de la garantía en sede de empresa, a la demandada no le quedaba otro camino que entregar o reintegrar el precio pagado, todo ello, razones suficientes para declarar la vulneración de los derechos discutidos.

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 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, pues la no entrega o aún la simple dilación, constituye en una vulneración a los intereses legítimos de la consumidora en la medida en que no ven colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales adquirió el bien, frente a tales circunstancias la sociedad demandada no le quedaba otro camino que entregar o reintegrar el precio pagado.

De otra parte, tratándose de una venta por comercio electrónico, de conformidad con el literal h) del artículo 50 de la Ley 1480 ídem, en caso de que no haya disponibilidad del producto adquirido, la consumidora podrá resolver o terminar, según el caso, el contrato unilateralmente y obtener la devolución de todas las sumas pagadas sin que haya lugar a retención o descuento alguno. La referida devolución deberá realizarse en un plazo de treinta (30) días calendario, plazo que se venció ampliamente.

Con fundamento en lo anterior, concluye este Despacho que los derechos que ostenta la demandante en su calidad de consumidora han sido vulnerados en materia de efectividad de la garantía, esto es, omisión en la entrega del producto.

### **3. De la responsabilidad del productor y/o proveedor**

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...”*.

De ahí que, por una conducta atribuible al proveedor se han visto vulnerados los derechos que ostenta la consumidora, en materia de efectividad de la garantía.

Por consiguiente, en tanto se configuró en el presente asunto una infracción a los derechos de la consumidora 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, devuelva el 100% del dinero pagado por la demandante con respecto a la adquisición de las llantas marca Maxxix Ma-Z1 Victra 185/50 R14 77V, por la suma de **SETECIENTOS VEINTISIETE MIL DOSCIENTOS PESOS M/CTE (\$727.200)**, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

La suma por reembolsar 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:

$$V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual})$$

$$\frac{\quad}{(I.P.C. \text{ inicial})}$$

En donde  $V_p$  corresponde al valor a averiguar y  $V_h$  al monto cuya devolución se ordena.

Por otra parte, frente a las pretensiones de intereses bancarios y perjuicios, de conformidad con el artículo 2.2.2.32.6.4. del Decreto 1074 de 2015, debe recordarse que esta Entidad no tiene competencia para reconocer indemnizaciones de perjuicios o incumplimientos contractuales propiamente dichos respecto de procesos de efectividad de la garantía encaminados a obtener la entrega, reparación, cambio o reembolso del dinero cancelado por bienes y servicios, en esa medida no se realizará pronunciamiento sobre el particular<sup>2</sup>.

Finalmente, este Despacho no condenará en costas, por no aparecer causadas en el expediente, en virtud de lo establecido en el numeral 8 del artículo 365 del C.G del P, que reza **“solo habrá lugar a costas cuando en el expediente aparezca que se causaron y en la medida de su comprobación.”**

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 **TIENDAS EN LINEA DE COLOMBIA S.A.S.**, con **NIT. 900.499.432-5**, vulneró los derechos de la consumidora de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Ordenar a la sociedad **TIENDAS EN LINEA DE COLOMBIA S.A.S.**, con **NIT. 900.499.432-5**, que, a título de efectividad de la garantía, a favor de **ALEXANDRA TORRES CASTRILLON**, identificada con cédula de ciudadanía **Nro. 41.964.044**, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reembolse la suma pagada por las llantas marca Maxxix Ma-Z1 Victra 185/50 R14 77V, por la suma de **SETECIENTOS VEINTISIETE MIL DOSCIENTOS PESOS M/CTE (\$727.200)**, debidamente indexada conforme a lo dispuesto 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 en el 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

<sup>2</sup> Numeral 3º artículo 56 de la Ley 1480 de 2011.

establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

**SEXO:** 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, la consumidora podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

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

**NOTIFÍQUESE,**

**FRM\_SUPER**

**ANGÉLICA MARÍA REINA GÓMEZ<sup>3</sup>**

 <b>Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA</b>
<b>Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales</b>
De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.
No. <u>142</u>
De fecha: <u>24/09/2020</u>
 <b>FIRMA AUTORIZADA</b>

<sup>3</sup> 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 1º del artículo 24 del CGP.

