



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

Bogotá D.C., \_\_\_\_\_

01 DIC 2017

Sentencia número \_\_\_\_\_

00012511

**Acción de Protección al Consumidor No. 17-97753.**  
**Demandante: RUGELES SOLER DIEGO FRANCISCO.**  
**Demandado: QUE BUENA COMPRA S.A.S.**

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 el día 05 de enero de 2017, la parte actora adquirió de la pasiva un (1) colchón dynasty, almohadas con opción de basecama, pedido No. 9666350, por la suma de \$999.000.
- 1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, la pasiva incumplió con las condiciones para efectuar la entrega de los bienes objeto de Litis, por lo que el demandante solicitó a la accionada el día 11 de enero de 2017 retractarse de la compra realizada, sin embargo, a la fecha de presentación de la demanda la accionada no había reembolsado el dinero pagado por el actor para la adquisiciones de los producto sub examine.
- 1.3. Que el 18 de enero de 2017, el extremo demandante elevó reclamación directa a la pasiva, solicitando la devolución del dinero pagado por la adquisición de los productos sub lite.
- 1.4. Que el día 27 de febrero de 2017, el extremo demandado dio contestación a la reclamación directa del actor, indicando que se había remitido la reversión de la compra al área encargada, estimando 30 días calendario para su efectiva realización.

**2. Pretensiones**

El extremo activo solicita que se ordene al demandado la devolución del dinero pagado por la adquisición de los productos objeto de litigio, por valor de \$999.000.

Así mismo, que la pasiva reconozca los intereses pagados por el dinero que no ha sido devuelto y los perjuicios por el tiempo de reclamo sin recibir respuesta.

**3. Trámite de la acción**

El día 19 de mayo de 2017 mediante Auto No. 41410 (fol. 11), 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 (fol. 12 y 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.

#### 4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 2 adverso y 3 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 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.*

*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.

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<sup>1</sup>, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos<sup>2</sup> 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.

<sup>1</sup>El 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.”

<sup>2</sup> El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como “Producto: Todo bien o servicio.”

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<sup>3</sup>.

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<sup>4</sup> 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.

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto a partir de las manifestaciones de la demandante, así como en los documentos obrantes a folios 2 adverso y 3 del plenario, en virtud de los cuales se acredita que la accionada adquirió de la pasiva el día 05 de enero de 2017, un (1) colchón dynasty, almohadas con opción de basecama, por la suma de \$999.000.

Lo anterior cobra mayor fuerza, si se tiene en cuenta que la parte demandada dentro del término de traslado de la demanda, no desvirtuó lo confesado por el demandante en el acápite de hechos de la demanda, al no dar contestación a la misma, por lo tanto atendiendo los lineamientos de la ley procesal vigente, se tiene por cierto el hecho antes descrito, lo que da cuenta de esta manera de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa del extremo actor de la acción de la referencia, quien es el comprador del colchón y almohadas objeto de debate 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, a partir de lo narrado en los hechos de la demanda y con base en el material probatorio que obra en el plenario, que los productos adquiridos por la parte demandante, no fueron entregados según las condiciones pactada por las partes, incumpléndose de esta forma por parte de la accionada con las condiciones de entrega, pese a que la demandante cumplió con sus obligaciones de pagar el valor total de los productos adquiridos, el cual correspondió a la suma de \$999.000.

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 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

<sup>3</sup> Ley 1480 de 2011, artículo 11.

<sup>4</sup> Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

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 del demandado en cara a las obligaciones adquiridas con el extremo actor, le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor.

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.<sup>5</sup>

De conformidad con el literal h) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en caso de que no haya disponible el producto adquirido, el consumidor 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, disposiciones no observadas por la pasiva de acuerdo con el material probatorio obrante en el expediente.

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 la demandante adquirió de la pasiva los productos objeto de litigio, cancelando la suma de \$999.000; 2) Que la pasiva no entregó los bienes sub lite según las condiciones pactadas por las partes.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por la parte demandante 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, y que ni siquiera contestó la demanda, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que a título de efectividad de la garantía, reembolse el 100% del dinero pagado por el demandante por la adquisición del colchón dynasty, almohadas con opción de basecama objeto de Litis, es decir, la suma de \$999.000, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 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.

Así mismo, frente a las pretensiones de la parte accionante relativas al reconocimiento de intereses pagados por el dinero que no ha sido devuelto y los perjuicios por el tiempo de reclamo sin recibir respuesta, 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>6</sup>

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,

<sup>5</sup>3. Las demandas para efectividad de garantía, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía y las controversias netamente contractuales, a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato. En los demás casos, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación. En cualquier caso deberá aportarse prueba de que la reclamación fue efectuada durante la vigencia de la garantía."

<sup>6</sup> Numeral 3º artículo 56 de la Ley 1480 de 2011.

## RESUELVE

**PRIMERO:** Declarar que la sociedad **QUE BUENA COMPRA S.A.S.**, identificada con NIT. 900.892.368 - 6, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Ordenar a la sociedad **QUE BUENA COMPRA S.A.S.**, identificada con NIT. 900.892.368 - 6, que a título de efectividad de la garantía, a favor del señor **RUGELES SOLER DIEGO FRANCISCO**, identificado con cédula de ciudadanía N°. 11.447.141, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reembolse la suma de **NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL PESOS M/CTE.** (\$999.000), cancelados por la adquisición del colchón dynasty, almohadas con opción de basecama objeto de Litis, debidamente indexada como se indicó en la parte motiva del presente fallo, y dé por terminado el vínculo comercial existente entre las partes.

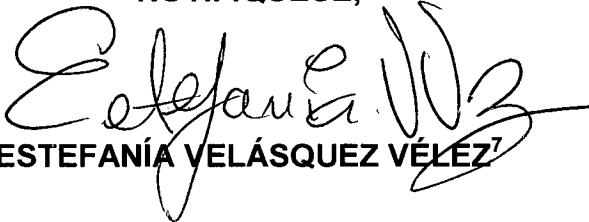
**TERCERO:** El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la demandada, dentro de los cinco (5) días siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el artículo precedente.



**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,

  
ESTEFANÍA VELÁSQUEZ VÉLEZ<sup>7</sup>

 <b>Industria y Comercio</b> <b>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>223</u>
De fecha: <u>04 DIC 2017</u>
 <b>FIRMA AUTORIZADA</b>

<sup>7</sup> 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 parágrafo 1º del artículo 24 del CGP.