



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

Bogotá D.C., 25/03/2022

Sentencia número 3311

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 21-92165

Demandante: Vivian Mayerly Sánchez Quintero

Demandado: Alondra Muebles y Colchones 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 parágrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. La parte demandante señaló que adquirió a instancias de la pasiva con un combo plumón Deluxe jgo forro duvet sabana hotelero, por valor de \$188.900.
- 1.2. Indicó que el producto presentó defectos de calidad e idoneidad descritos así: *“Recibí mi combo y procedí a lavarlo antes de usarlo según instrucciones, luego del lavado la funda quedo completamente destruida, se notaban las malas costuras y calidad del producto que no fue económico, es posible que a la primera lavada algo se vuelva así. Tengo sabanas y fundas económicas desde hace varios años y jamás me ha sucedido eso”*. Defectos que se presentaron desde el 12 de febrero de 2021.
- 1.3. Que en vista de ello, presentó la inconformidad a instancias de la demandada pero le indicaron por haberla lavado no aplicaba la garantía.

2. Pretensiones

El extremo activo solicitó que se declaré que la demandada vulneró sus derechos como consumidor. En consecuencia, requirió que se cambie el bien por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido.

3. Trámite de la acción

El día 15 de marzo del 2021 mediante Auto No. 32144, 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 registrada en el Certificado de Existencia y Representación Legal (RUES), al correo electrónico: contabilidad03@amoblandopullman.com, debidamente notificada el 16 de marzo de 2021, tal y como se evidencia en los consecutivos Nos. 21-92165- -00003 y 4 del 16 de marzo de 2021, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada radicó memorial bajo el consecutivo No. 21-92165- -00005 del expediente, donde manifestó que no procedía el cambio del producto, en la medida que el daño que presentó el producto correspondía a una indebida manipulación y no de calidad. Para tal efecto, adjuntó la notificación enviada a la parte demandante.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante:**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo el consecutivo No. 21-92165- -00000 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 aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo el consecutivo No. 21-92165- -00005 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.

5. Oportunidad para proferir la sentencia

Agotadas las etapas procesales correspondientes y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta la facultad prevista en el párrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso.

Esta norma prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, una vez vencido el término del traslado de la demanda, siempre que el material probatorio obrante en el expediente resulte suficiente para fallar y no hubiese más pruebas por decretar o practicar, condiciones que este Despacho encuentra reunidas.

I. 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.” (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 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,

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.”

idoneidad, seguridad y buen estado de los productos y servicios² que comercialicen en el mercado. En este mismo sentido encontramos el artículo 2.2.2.3.2.6.1., 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 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.⁴

Claro lo anterior, 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)** si efectivamente hubo una infracción a los derechos de los consumidores y, finalmente, **3)** la responsabilidad del productor y/o proveedor.

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

● 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”*, de forma que, es posible afirmar que la relación de consumo es aquel vínculo jurídico que se establece entre un proveedor y/o productor y el consumidor o usuario.

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 la legitimación se encuentra acreditada en el pretense asunto, en tanto se demostró la relación de consumo existente entre el demandante y la sociedad demandada,

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.

⁴ Numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011

conclusión que emana del material probatorio allegado en la página 2 del consecutivo No. 5 del sumario, esto es el pedido pullmanhome.com 23041, por valor de \$188.901. Veamos:

ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A. MOBLANDO PULLMAN PEDIDOS PULLMANHOME.COM 23041		Pais: efecto de INDUSTRIA Y COMERCIO NUESTRA ACTIVIDAD ES LA 4795 SERVIDA con la tarifa del 11.04 x 1000 RESERVA COMUN. No. como prestaciones de IVA.			
NIT: 900.877.788-3 CRA 688 # 12-56 Teléfono: 4325990		Pais: efecto de INDUSTRIA Y COMERCIO NUESTRA ACTIVIDAD ES LA 4795 SERVIDA con la tarifa del 11.04 x 1000 RESERVA COMUN. No. como prestaciones de IVA.			
Cliente: Vivian Sánchez Quintero Dir: Calle 200 N 12-52B Barrío: 3005492053 Tel: 3005492053	NIT: 1.094.192.798 Ciudad: FLORIDABLANCA Condición: PAGO EN PULLMAN. Ejecut. Ventas ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES	VALOR TRANSPORTE: 0 Almacén CENTRO DE DISTRIBUCIÓN B	Fecha: 2021/01/10		
E-mail: ventas@pullmanhome.com	Fecha entrega: BONO AME Orden CL125474	Despachado			
CODIGO	NOMBRE DEL PRODUCTO	CANTIDAD	UNID.	VL. UNITARIO	VL. TOTAL
6 05 01 0 005	PULLMAN DELUXE SEMIDOBLE	1	UNO	7937000	793700
6 05 007 214	300 FORRO DUVET SAKOVA HOTELERO NE SEMIDOBLE	1	UNO	7937000	793700
130478888 Tarro L. apto 1000. Olympos Condensado				Valor Bruto IVA 13 %	158741,00
				Valor Neto	188.901,00

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante y de la sociedad demandada, quien actuó en calidad de proveedora de los productos objeto de Litis.

- Reclamación previa en sede empresa

En cuanto a la ocurrencia del presupuesto objeto de análisis, se observa su debido cumplimiento conforme al material probatorio allegado en la página 2 del consecutivo No. 5 del sumario, por medio del cual la parte demandada allegó la respuesta dada al reclamo No. PULLHME – 1102 en comunicación del 26 de marzo de 2021.

En conclusión, 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.

- De la infracción a los derechos del consumidor

Dispone el artículo 7 de la norma en mención, 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.*”

Bajo esta misma línea, 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...*”.

Este punto es importante señalar que, que el Estatuto de Protección al Consumidor consagró la responsabilidad que tienen los productores, expendedores o proveedores en Colombia frente a los consumidores, ello implica entonces que deben asegurar que los bienes que ofrecen a los consumidores sean de calidad e idoneidad, y que los mismos resulten seguros para el usuario, salvo, circunstancias eximentes de responsabilidad, las cuales no han sido ni señaladas ni probadas en el presente asunto. En ese sentido, se recalca que es el productor, proveedor o expendedor el que tenga la carga probatoria de demostrar que el defecto se generó por alguna de las causales de responsabilidad establecidas taxativamente por la ley.

Se recalca que es deber de los agentes del mercado respetar los derechos que tienen los consumidores, dentro de los cuales se encuentra el *derecho de recibir productos y servicios de calidad*, la cual se traduce en la potestad del consumidor para exigir que el producto que recibe esté de *conformidad* con las condiciones que corresponden a tres referentes básicos: la *garantía legal*, definida en el artículo 7 de la ley *las que se ofrezcan* en la publicidad o en información, conforme los artículos 23 y 29 de la ley; y las *habituales del mercado*, ya contempladas dentro de la definición legal.

En el presente caso se encuentra acreditado que el combo plumón Deluxe jgo forro duvet sabana hotelero, adquirido por la actora presentó defectos de calidad e idoneidad descritos así: *“Recibí mi combo y procedí a lavarlo antes de usarlo según instrucciones, luego del lavado la funda quedo completamente destruida, se notaban las malas costuras y calidad del producto que no fue económico, es posible que a la primera lavada algo se vuelva así. Tengo sabanas y fundas económicas desde hace varios años y jamás me ha sucedido eso”*. Daños que fueron puestos de presente por la parte demandante a la sociedad accionada.

Quien dentro del término para responder la reclamación de garantía señaló:

Me permito informarle que de acuerdo con la validación del caso con el registro fotográfico enviado por usted y a lo informado en la pqr, se evidencio que el daño del producto (**JGO FORRO DUVET SABANA HOTELERO NG SEMIDOBLE**), corresponde a una posible mala manipulación mas no por calidad, por lo cual su solicitud **NO PROCEDE**.

Es importante mencionar las recomendaciones de uso descritas en nuestra página de internet:

Realice el cambio de sábanas una vez a la semana para evitar la aparición de ácaros y la acumulación de polvo. Los productos en empaque plástico requieren un poco de ventilación antes de comenzar a utilizarlos para permitirles recuperar su frescura. Lavar a máquina por separado sin utilizar blanqueador y secar a la sombra. No se deben planchar.

Documental extraída del folio 1 de la página 2 del consecutivo No. 5 del sumario,

Es pertinente señalar que en la mencionada comunicación del 26 de marzo de 2021 no se indicó expresamente por parte del personal técnico cuáles fueron los procedimientos e intervenciones técnicas realizadas al combo jgo forro duvet sabana hotelero para arribar a la conclusión de que este había sido manipulado de manera indebida por el extremo demandante. Toda vez que solo se adjuntó un registro fotográfico del bien, fotografías que habían sido dadas por la parte demandante para acreditar le defecto. No obstante, el producto no ingresó a servicio técnico, ni se practicaron las pruebas pertinentes para negar la garantía. Adicionalmente, se desconoce si la señora DANIELA ZAMBRANO, del departamento de servicio al cliente de la pasiva revisó en detalle el producto y las calidades que le asisten para ello.

Así las cosas, el Despacho reitera que no basta con emitir una comunicación para negar la garantía, si este no soporta de manera adecuada desde el punto de vista técnico lo fundamentado por la demandada para negar la garantía. Ante la inexistencia de tales circunstancias, resulta incuestionable el incumplimiento del accionado frente a sus deberes de cara a la garantía del bien objeto de Litis, por lo que no habrá prosperidad respecto de las excepciones propuestas.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes al presente proceso y teniendo en cuenta que el extremo demandado al no contestar la demanda 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 al demandado que a título de efectividad de la garantía, cambie el combo plumón Deluxe jgo forro duvet sabana hotelero por uno nuevo, de iguales o de similares características al adquirido, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

En caso de que no sea posible el cambio del producto, por no existir unidades de de iguales o de similares características al adquirido, debidamente acreditado, se procederá con el reintegro del dinero pagado, esto es, la suma de \$188.901 tal y como se evidencia en el pedido pullmanhome.com 23041.

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 **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S.**, identificada con NIT 900.877.788-3, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a la sociedad **ALONDRA MUEBLES Y COLCHONES S.A.S.**, identificada con NIT 900.877.788-3, que a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora **VIVIAN MAYERLY SÁNCHEZ QUINTERO**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.096.192.798, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, cambie el combo plumón Deluxe ijo forro duvet sabana hotelero por uno nuevo, de iguales o de similares características al adquirido.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, la parte actora deberá devolver el combo objeto de litigio en las instalaciones del accionado (donde lo adquirió), en caso de encontrarse en su poder, momento a partir de cual se computará el término concedido al demandado. **En caso de generarse costos por concepto de transporte y traslado, estos deberán ser asumidos por el extremo pasivo.**

En el evento (debidamente acreditado) que no se pueda efectuar el cambio del producto objeto de Litis, se procederá al reintegro del valor pagado, de conformidad con la parte motiva de la presente providencia.

TERCERO: Se **ordena** a la parte demandante que, dentro del término improrrogable de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en la Sentencia, **informe** a este Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la orden señalada en esta providencia, lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite jurisdiccional de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, **so pena** de declarar el archivo de la actuación en sede de verificación del cumplimiento, con sustento en el desistimiento tácito contemplado en el numeral 1° del artículo 317 del Código General del Proceso.

CUARTO: El retraso en el cumplimiento de las órdenes 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 las órdenes que se imparten 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 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 accionada, la parte demandante podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

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

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

SILVIA CRISTINA HOYOS GÓMEZ ⁵

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 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.