



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

Bogotá D.C., 16/06/2022

Sentencia número 6408

**ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR No. 21-136945.**

**DEMANDANTE: VALENTINA IZQUIERDO BARRAGAN.**

**DEMANDADO: MERCADOLIBRE COLOMBIA LTDA.**

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. Manifiesta la parte demandante que realizó la compra a través de la página web de la sociedad demandada, de una licuadora “Nutribullet Pro 900W, Magic Bullet 15 Piezas Recetario Lujo color gris”, por valor de \$209.500.
- 1.2. Afirma la actora que en fecha 3 de febrero del 2021, presentó reclamación directa por escrito ante el aplicativo web de la accionada solicitando el reintegro de las sumas de dinero pagadas por el electrodoméstico referenciado, toda vez que dentro del término de garantía legal, el motor del producto empezó a fallar hasta tal punto oler a quemado y que dejó de encender el aparato como tal.
- 1.3. Sin embargo, alega la libelista que no obtuvo respuesta favorable por parte de la compañía pasiva frente a su reclamación presentada.

**2. Pretensiones**

Con apoyo en lo aducido, la parte activa solicita con la presente acción de protección al consumidor que, a título de efectividad de la garantía legal, se ordene a la parte demandada para que ésta proceda con la devolución en su favor de la suma de \$209.500, en virtud del dinero pagado por el electrodoméstico originario de esta reclamación judicial.

**3. Trámite de la acción**

El día 19 de abril del 2021 y mediante Auto No. 46598, esta Delegatura 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 su correo electrónico para efectos judiciales registrado en el RUES, esto es, al email [notijudicialmco@mercadolibre.com.co](mailto:notijudicialmco@mercadolibre.com.co) (de acuerdo a lo probado en los consecutivos números del 1 al 4 del expediente), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal oportuna, la compañía pasiva contestó la demanda mediante memorial identificado bajo consecutivo No. 21-136945-00005 presentado en fecha 4 de mayo del 2021, solicitando al Despacho la absolución de la compañía frente a las pretensiones de la demanda y el archivo del proceso, indicando lo siguiente: en primer lugar, pese a que la compra del electrodoméstico fuente de litis efectivamente se realizó a través del sitio web de la compañía, la accionada no tiene la calidad de productor o proveedor del producto por el cual se realizó el pago; segundo, que la demandante no logró probar la existencia de una falla reiterada que permita solicitar la devolución del dinero a título de efectividad de la garantía, y finalmente, que la compañía ofreció a la accionante el Programa de Compra Protegida, en cuyo término de cobertura no recibió reclamo alguno por parte de LA DEMANDANTE.

Por todo lo anterior, la accionada alegó como excepciones de mérito *“LA DEMANDANTE no aporta prueba conducente, pertinente y útil del supuesto daño o defecto que presenta el producto adquirido”*, *“LA DEMANDANTE no cumplió con los términos y condiciones del Programa de Compra Protegida”*, *“Hecho de un tercero: el vendedor es quien debe responder al reclamo de LA DEMANDANTE, por lo que debe ser vinculado al presente proceso”*, *“MERCADO LIBRE no es el llamado a responder”* y la *“Excepción decretada de oficio”* conforme al artículo 282 del Código General del Proceso.

Estas excepciones de mérito fueron fijadas en lista el día 1° de junio del 2021 mediante fijación No. 092 (consecutivo 6 del expediente) para que el demandante se pronunciara al respecto y aportara o solicitara más pruebas con plazo máximo para hacerlo hasta el día 4 de junio del mismo año. No obstante, dicho traslado venció en silencio.

#### **4. Pruebas**

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte accionante dentro de su demanda, aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo número cero (0) 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 accionada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo número cinco (5) 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.

Es preciso advertir que si bien la parte demandada solicitó la práctica de la prueba de un interrogatorio de parte la accionante para esclarecer los hechos del proceso de la referencia y del testimonio del vendedor directo del producto originario de la litis con el fin de que informe sobre las características del producto ofrecido, sus condiciones, la garantía ofrecida y prestada a la demandante, teniendo en cuenta que se dará aplicación al artículo 390 parágrafo tercero del C.G.P., no será necesario su decreto por cuanto se evidencia que los hechos y objeto del proceso judicial que nos incumbe resolver son totalmente claros para el Despacho en virtud de los documentos aportados por cada una de las partes (es decir, es una prueba inconducente al tenor de lo establecido en el art. 168 del mismo C.G.P). En consecuencia de lo anterior, se rechaza de plano el interrogatorio de parte solicitado.

## 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.*

*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<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.

*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>. La devolución del dinero o cambio del producto adquirido procederá de igual manera si las fallas presentadas no son susceptibles de reparación en primer lugar.*

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

<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.”

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

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<sup>5</sup>, idoneidad<sup>6</sup> o seguridad durante el término de garantía para que surja la obligación de responder solidariamente por parte del productor o del 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

En el caso en concreto, la relación de consumo se encuentra acreditada en el caso en concreto en virtud de la confesión realizada por la demandada en la contestación frente al hecho 1° de la demanda, donde la compañía expuso textualmente lo siguiente: *“Es cierto. LA DEMANDANTE ofertó por el producto que el usuario vendedor en su publicación denominó “Nutribullet Pro 900 W, Magic Bullet 15 Piezas Recetario Lujo”*. Lo anterior significa, pese a que la demandada no haya hecho la venta directa del producto, sí participó en la cadena de comercialización del mismo puesto que a través de su página web, ofreció de manera indirecta a la consumidora el electrodoméstico objeto del litigio, encuadrando perfectamente con la definición de *“proveedor”* establecido en el artículo 5° numeral 11 de la ley 1480 del 2011.

Por ende, al prestar su portal web para que se concretara la venta del producto, y al contar con una participación importante en la operación y transacción, pues simplemente no se limitó a poner en contacto a 2 personas para que concretaran un negocio jurídico, sino que también informó y dispuso de mecanismos electrónicos (como es el referido programa de compra protegida que expuso dentro de su escrito de contestación de la demanda) para que la accionante pudiera retrotraer los efectos jurídicos de la compraventa bajo el cumplimiento de ciertas condiciones, y sobre todo, de acuerdo a los términos y condiciones de su plataforma digital, que la compañía tiene la capacidad de cancelar los pedidos unilateralmente, no puede colegirse que sea un simple *“PORTAL DE CONTACTO”* en los términos establecidos por el artículo 53 del estatuto del consumidor. Luego, por tener un rol fundamental en la operación de compraventa, y ofrecer de forma indirecta el producto originario de la litis, debe ser catalogado como *“proveedor”* y debe responder de manera solidaria por la garantía legal del bien o servicio ofrecido de manera indirecta, pese a que no haya hecho la venta directa del mismo. Recuérdese que el artículo 5° numeral 5° de la misma ley 1480 del 2011 define el concepto de *“garantía legal”*, como una *“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”*.

Por lo expuesto, la demandada tiene legitimación en la causa por pasiva para efectos de soportar la carga de la acción o demanda bajo estudio, mientras que la accionante, al ser consumidora final del producto originario de la litis, está legitimada en la causa por activa para poner el aparato jurisdiccional del estado a través de esta demanda especial.

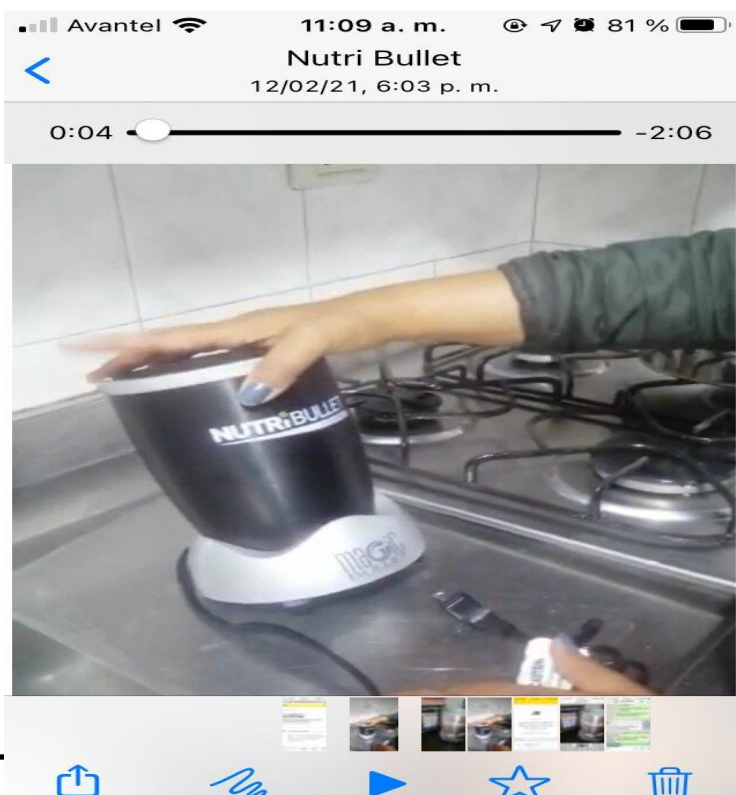
<sup>4</sup>Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

<sup>5</sup> El Estatuto del Consumidor (Ley 1480 del 2011) en el mismo artículo 5°, numeral 1°, define la “calidad” de un producto como aquella condición del mismo que cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

<sup>6</sup> El numeral 6° del artículo 5° correspondiente al mismo Estatuto del Consumidor, define la “idoneidad” como aquella aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para los cuales ha sido producido o comercializado.

Respecto de la reclamación directa como requisito de procedibilidad (artículo 58, numeral 5°, literal A de la ley 1480 del 2011) para el ejercicio de esta acción, la misma se encuentra acreditada por la actora de acuerdo a la prueba documental obrante en consecutivo cero (0) página 2 del expediente digital.

Por otro lado, en lo que refiere al defecto o daño alegado por el accionante respecto del producto adquirido con la demandada, este Despacho no vislumbra prueba alguna en la foliatura sobre alguna falla o defecto de calidad, idoneidad y/o seguridad del bien comprado. Debe tenerse en cuenta que según el artículo 58 numeral 5° literal A de la ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor) en concordancia con lo establecido en el artículo 167 del Código General del Proceso, le corresponde al consumidor como demandante, probar la falla o daño del bien o servicio adquirido con el empresario. El demandante pretende que el Despacho de por demostrada la existencia de un daño en el producto adquirido, con base a la siguiente prueba documental obrante en consecutivo cero (0) páginas 3 y 4 del expediente, aportadas como anexos a la demanda:



AJ01-F23(2019-12-19)

Sin embargo, con estas fotografías del producto, no se logra comprobar o acreditar que efectivamente y sin lugar a dudas, exista alguna falla de funcionamiento en el mismo (pues véase que en la segunda fotografía, el Despacho alcanza a notar que el producto se encuentra desconectado, por lo que no puede confirmar que exista la falla indicada). Estos documentos resultan ser insuficientes para demostrar los defectos alegados de que el motor del producto empezó a fallar hasta tal punto oler a quemado y que dejó de encender el aparato como tal.

En consecuencia, al no probarse una falla reiterada en el producto (o si quiera la única falla indicada en los hechos de la demanda), no es posible que este juzgador ordene la devolución de sumas de dinero alguna al empresario demandado a título de efectividad de la garantía legal; ni si quiera su reparación totalmente gratuita, máxime si la compañía realiza una negación indefinida que, conforme al del artículo 167 inciso final del Código General del Proceso, no requiere de prueba alguna, generando la inversión de la carga de la prueba, que en este caso está en manos del demandante y quien tuvo las oportunidades procesales pertinentes para aportar o solicitar más pruebas (como por ejemplo, un video completo y no sólo fotografías que no acreditan nada a ciencia cierta), pues estas excepciones de mérito le fueron corrido traslado tal y como se comprueba en el consecutivo 6 del expediente digital. Debido a lo anterior, debe declararse como prosperada la excepción de mérito formulada por la pasiva, consistente en que *“LA DEMANDANTE no aporta prueba conducente, pertinente y útil del supuesto daño o defecto que presenta el producto adquirido”*.

Por todo lo expuesto, se concluye que los *petitum* invocados por el accionante en su libelo de demanda no tienen asidero y justificación desde el punto de vista legal y probatorio, con apego a las reglas jurídicas establecidas por la misma ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor) y en el Código General del Proceso; razón por la cual deben negar las pretensiones de la demanda y proceder con el archivo del expediente.

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:** Negar las pretensiones incoadas en la demanda, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la decisión.

**SEGUNDO:** Archivar las presentes diligencias.

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

**CUARTO:** Contra esta sentencia no procede recurso alguno por tratarse de un proceso verbal sumario de única instancia y mínima cuantía.

**NOTIFÍQUESE,**

FRM\_SUPER

ORLANDO ENRIQUE GARCIA ARTUZ<sup>7</sup>

 <p><b>Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA</b></p> <p><b>Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales</b></p> <p>De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.</p> <p>No. <u>110</u></p> <p>De fecha: <u>17/06/2022</u></p> <p> <b>FIRMA AUTORIZADA</b></p>
--

<sup>7</sup> Abogado. Profesional Universitario adscrito 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.