



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

Bogotá D.C., 15/01/2021

Sentencia número 109

ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR No. 20-126601.

DEMANDANTES: CHRISTIE SIMAN.

DEMANDADO: FABELLA DE COLOMBIA S.A.

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. El día 22 de marzo del 2020, el demandante realizó la orden de compra online No. 1372624366 con la sociedad accionada a través de su página web de diferentes artículos, por la suma total de \$99.340 (incluyendo IVA y costo de envío).
- 1.2. Indica el accionante que la demandada, a pesar de haberse procesado la transacción y habersele hecho el cobro y débito del valor referenciado, a la fecha ha incumplido con la entrega material de la orden de compra. Por tal razón y en fecha 23 de abril del 2020, presentó reclamación directa por llamada telefónica solicitando a la pasiva la devolución del dinero pagado.
- 1.3. No obstante, señala el actor que pese a que la compañía accionada aprobó su solicitud de reintegro del dinero, a la fecha se ha abstenido a la conducta respectiva.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido, la parte activa solicita con la presente acción de protección al consumidor, a título de efectividad de la garantía, que se ordene a la sociedad demandada a realizar en su favor la devolución de la suma de **NOVENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS CUARENTA PESOS M/C (\$99.340)** en virtud de la orden de compra online No. 1372624366 no entregada.

3. Trámite de la acción

El día 20 de mayo del 2020 y mediante Auto No. 30339, 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 de acuerdo a lo expuesto en los consecutivos números del 1 al 3 del expediente, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

La demanda fue contestada oportunamente por el extremo pasivo mediante memorial identificado con radicado No. 20-126601-00005 de fecha 8 de junio del 2020, donde manifestó de manera expresa que se allanaba a la pretensión del accionante, consistente en acceder a la devolución en favor del libelista a título de efectividad de la garantía legal, la suma de **NOVENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS CUARENTA PESOS M/C (\$99.340)** en razón de la falta de entrega material de la orden de compra online No. 1372624366. Asimismo y mediante memorial identificado bajo consecutivo No. 20-126601-00006, manifestó que el día 22 de agosto del 2020 y bajo código de autorización 141577, realizó el reembolso de los recursos respectivos a favor de la parte actora del proceso. Por lo anterior, solicitó al Despacho el archivo de la actuación jurisdiccional.

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 números 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 demandada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en los consecutivos números del cuatro (4) al seis (6) del expediente. A estos documentos se les darán los mismos valores probatorios de conformidad a las normas jurídicas procesales indicadas con anterioridad.

Es preciso advertir que si bien la parte demandada solicitó la práctica de una prueba de un interrogatorio de parte al accionante para esclarecer los hechos del proceso de la referencia, 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.”* (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, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos² y servicios 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 técnicas³. *Dicha garantía legal también comprende la entrega material del producto adquirido, de acuerdo a lo establecido en el numeral 6°, artículo 11 de la ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor), o la devolución el dinero pagado en caso de no haber recibido producto objeto del pedido (literal H artículo 50 de la misma ley).*

Habiéndose agotado las etapas procesales y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a dictar Sentencia por escrito teniendo en cuenta que el memorial aportado por la demandada contiene una aceptación expresa respecto a la pretensión del consumidor, así como de los fundamentos facticos de la acción, cumpliéndose de dicha forma

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.”

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.

lo preceptuado en el artículo 98 del Código General del Proceso⁴, en concordancia con lo dispuesto en el inciso segundo del párrafo 3° del artículo 390 ibídem⁵.

En el caso concreto, la sociedad demandada encuentra que, procurando la satisfacción del consumidor, aceptó la pretensión de proceder con la devolución del valor de **NOVENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS CUARENTA PESOS M/C (\$99.340)** en razón de la falta de entrega material de la orden de compra online No. 1372624366. No obstante, es necesario resaltar por el Despacho de que la sociedad demandada no aportó al expediente ninguna prueba fehaciente que demuestre sin lugar a dudas, que a la fecha se haya realizado algún reembolso de dinero a un producto financiero que esté bajo la titularidad del demandante. La parte accionada pretende que se dé por demostrada la devolución del dinero en favor del demandante con base a la siguiente prueba documental obrante en consecutivo No. 20-126601-00006. Veamos:

DETALLE DE LIQUIDACION

Fecha de creación	Estado	Valor	Mensaje	Tipo de doc	No. Doc	Nombres beneficiario	Lote
22/08/2020	ACT	\$99.340	REP/ SS1-83004018730	CC	1020767063	CHRISTIE SIMAN NA.	141577

No obstante, con este documento el Despacho no puede acreditar que efectivamente se le haya reintegrado al libelista la suma de **NOVENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS CUARENTA PESOS M/C (\$99.340)**. Por lo tanto, y como quiera que existen dudas razonables al respecto, sobre este punto recaerá la orden del Despacho al extremo pasivo con el fin de materializar efectivamente el derecho a la efectividad de la garantía del consumidor y la pretensión principal de la demanda.

Adicionalmente, es necesario destacar que la anterior suma de dinero deberá ser devuelta a la consumidora debidamente indexada con base al IPC para la fecha en que se verifique el pago y empleando para tales efectos la siguiente fórmula matemática:

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

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

⁴ARTÍCULO 98. Allanamiento A La Demanda. En la contestación o en cualquier momento anterior a la sentencia de primera instancia el demandado podrá allanarse expresamente a las pretensiones de la demanda reconociendo sus fundamentos de hecho, caso en el cual se procederá a dictar sentencia de conformidad con lo pedido. Sin embargo, el juez podrá rechazar el allanamiento y decretar pruebas de oficio cuando advierta fraude, colusión o cualquier otra situación similar.

Cuando la parte demandada sea la Nación, un departamento o un municipio, el allanamiento deberá provenir del representante de la Nación, del gobernador o del alcalde respectivo.

Cuando el allanamiento no se refiera a la totalidad de las pretensiones de la demanda o no provenga de todos los demandados, el juez proferirá sentencia parcial y el proceso continuará respecto de las pretensiones no allanadas y de los demandados que no se allanaron.

⁵ARTÍCULO 390. Asuntos Que Comprende. Se tramitarán por el procedimiento verbal sumario los asuntos contenciosos de mínima cuantía, y los siguientes asuntos en consideración a su naturaleza:

(...)

PARÁGRAFO 3o. 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.

En donde Vp corresponde al valor a averiguar y Vh al monto cuya devolución se ordena (es decir, \$99.340). Para los fines anteriores, téngase como “*IPC inicial*”, el que estuvo vigente el día 22 de marzo del 2020 (fecha en la cual el demandante realizó el pago de la orden de compra online originaria de la Litis), e “*IPC actual*”, el que estuviere vigente al momento de que la compañía accionada proceda con la devolución y pago del dinero.

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: Aceptar el allanamiento presentado por la sociedad demandada **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.** identificada con NIT. 900.017.447-8, en su escrito de contestación de la demanda.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad accionada para que en favor del demandante, a título de efectividad de la garantía y dentro de los dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta sentencia, realice el reembolso de la suma de **NOVENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS CUARENTA PESOS M/C (\$99.340)** en razón de la falta de entrega material de la orden de compra online No. 1372624366.

PARÁRAFO: La anterior suma de dinero deberá devuelta al accionante debidamente indexada con base al IPC para la fecha en que se verifique el pago y empleando para tales efectos la siguiente fórmula matemática:

$$Vp = Vh \times (I.P.C. \text{ actual})$$

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

En donde Vp corresponde al valor a averiguar y Vh al monto cuya devolución se ordena (es decir, \$99.340). Para los fines anteriores, téngase como “*IPC inicial*”, el que estuvo vigente el día 22 de marzo del 2020 (fecha en la cual el demandante realizó el pago de la orden de compra online originaria de la Litis), e “*IPC actual*”, el que estuviere vigente al momento de que la compañía accionada proceda con la devolución y pago del dinero.

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 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 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 las demandadas, el consumidor podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

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

OCTAVO: Contra esta sentencia, no procede recurso alguno por tratarse de un proceso verbal sumario de única instancia.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

ORLANDO ENRIQUE GARCIA ARTUZ⁶

 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. <u>005</u>
De fecha: <u>18/01/2021</u>
 FIRMA AUTORIZADA

⁶ 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.