



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

BOGOTÁ D.C., 19/01/2021

SENTENCIA NÚMERO 209

Acción de Protección al Consumidor

No. de radicado: 20-58937

Demandante: ANA MARÍA PEDRAZA CABEZA

Demandado: CANARIAM 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 2° del párrafo 3° del artículo 390 del Código General del Proceso.

I. ANTECEDENTES

1. De la demanda

1.1. Hechos

1.1.1. Adujo la parte demandante que adquirió del extremo demandado unas botas profesionales platino talla 36, color negro, por la suma de **CUATROCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL PESOS M/CTE (\$495.000)**.

1.1.2. Según lo indicado por la parte actora, las botas presentaron defectos, pues se fisuraron en la parte de abajo (suela) desde el 31 de enero de 2020. Además, señaló que se requerían para su entrenamiento deportivo.

1.1.3. Asimismo, señaló que el 31 de enero de 2020, la parte actora elevó reclamación directa y de forma verbal ante el demandado requiriendo la efectividad de la garantía por el mal estado del producto adquirido.

1.1.4. Frente a la anterior solicitud, la parte demandada no dio contestación a dicha reclamación.

1.2. Pretensiones

1.2.1 En consecuencia, la parte demandante solicito como pretensiones de la demanda, que a título de efectividad de la garantía se cambie el bien por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido y se haga el cambio de las dos botas.

2. De la defensa

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, el extremo demandado dio contestación a la demanda mediante memorial radicado bajo consecutivo Nro. 20-58937-4 del 2 de abril de 2020, señalando que las pretensiones de la demandante fueron atendidas en virtud de lo indicado en la Ley 1480 de 2011 y adjuntando documento suscrito por la demandante en la que indicó que fue atendida la garantía.

3. De la actuación procesal

El día 12 de marzo de 2020, mediante Auto Nro. 22388 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 20-58937-3 y 4 del 13 de marzo de 2020, de conformidad con lo establecido en el artículo 58, numeral 7 de la Ley 1480 de 2011, que reza:

“Las comunicaciones y notificaciones que deba hacer la Superintendencia de Industria y Comercio podrán realizarse por un medio eficaz que deje constancia del acto de notificación, ya sea de manera verbal, telefónica o por escrito, dirigidas al lugar donde se expendió el producto o se celebró el contrato, o a la que aparezca en las etiquetas del producto o en las páginas web del expendedor y el productor, o a las que obren en los certificados de existencia y representación legal (..)”.

4. De las 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. 20-58937-0 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.

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 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.”. (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 consumirlos¹”*.

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 lo dispuesto por la demandante en el escrito de demanda mediante consecutivo Nro. 20-58937-0 del 9 de marzo de 2020, en la cual señaló que adquirió del extremo demandado unas botas profesionales platino talla 36, color negro, por la suma de **CUATROCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL PESOS M/CTE (\$495.000)**.

Y es que es oportuno señalar, que dicha afirmación debe presumirse como cierta, debido a que el pronunciamiento expreso por la sociedad demandada sobre los hechos y pretensiones de ella, harán presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión contenidos en la demanda, en virtud a lo estipulado en el artículo 97 del Código General del Proceso que dispone *“la falta de contestación de la demanda o de pronunciamiento expreso sobre los hechos y pretensiones de ella, o las afirmaciones o negaciones contrarias a la realidad, harán presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión contenidos en la demanda, salvo que la ley le atribuya otro efecto.”*

De igual forma, el Despacho estima satisfecho el requisito de reclamación directa hecho por la demandante, el cual se anexó al escrito de la demanda, como consta en el consecutivo Nro. 20-58937-0 del 9 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, en relación con la efectividad de la garantía.

- **Efectividad de la garantía y ocurrencia del defecto en el caso concreto.**

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

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.”*

Por lo cual, 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 técnicas².

Incluso, 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, los defectos del producto se tendrán por acreditados, en atención a lo dispuesto por la demandante en el escrito de demanda mediante consecutivo Nro. 20-58937-0 del 9 de marzo de 2020, en el cual señaló que las botas presentaron defectos, pues se fisuraron en la parte de abajo (suela) desde el 31 de enero de 2020. Además, la parte demandada no controvertió dicho hecho, sino que adjuntó material probatorio mediante consecutivo Nro. 20-58937-4 del 2 de abril de 2020, en el cual demostró a este Despacho que respondió a la petición de efectividad de la garantía en los términos solicitados en la demanda.

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, por los defectos presentados en el par de botas, referido anteriormente.

3. De la responsabilidad del productor y/o proveedor

Dispone el artículo 16 de nuestro estatuto del consumidor, el productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

- “1. Fuerza mayor o caso fortuito;*
- 2. El hecho de un tercero;*
- 3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y*
- 4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano.”*

Sumado a lo anterior, el extremo demandado no acreditó alguna causal de las antes señaladas, razón por la cual, no se puede considerar que se encuentra exonerado de responsabilidad por el hecho de vulnerar los derechos que le corresponden a la parte demandante en su condición de consumidora.

Por consiguiente, en tanto se configuró en el presente asunto una infracción a los derechos de la parte demandante y teniendo en cuenta que el extremo demandado no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos, sin impartir orden alguna sobre la efectiva materialización de lo pretendido, toda vez que mediante consecutivo Nro. 20-58937-4 del 2 de abril de 2020, se acreditó que la sociedad demandada atendió la efectividad de la garantía del producto y por ende el objeto de la demanda fue resarcido.

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.”*

² Ley 1480 de 2011, artículo 11.

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 **CANARIAM S.A.S.**, identificada con **NIT. 811.036.491**, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia y abstenerse de emitir órdenes sobre el particular, de conformidad con el expuesto en la parte motiva de esta providencia

SEGUNDO: No habrá lugar a costas, en tanto que no aparecen causadas.

TERCERO: Archivar las presentes diligencias.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

ANGÉLICA MARÍA REINA GÓMEZ³



³ 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.