



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

Bogotá D.C., 12/01/2022

Sentencia número 19

Acción de protección al consumidor radicado No. 20- 464617

Demandante: Juan Carlos Gómez González

Demandado: VD el mundo a sus pies S.A.S. en reorganización

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.** Que el demandante adquirió de la pasiva unas botas Goodyear, cana alta con cierre, color negro, referencia 626044ª, por la suma de \$415.000.
- 1.2.** Aseguró el demandante que al momento de comprar las botas le informaron que eran impermeables y vulcanizadas, sin embargo, una de las botas no tenía costura atrás, por lo que se despegaron ingresando al agua.
- 1.3.** Que el demandante elevó reclamación previa ante la pasiva el día 4 de diciembre de 2020.
- 1.4.** Que ante la referida reclamación la demandada indicó que el producto solo tenía 2 meses de garantía, que lo iban a arreglar.

2. Pretensiones

El extremo activo solicitó, a título de efectividad de la garantía como pretensión principal, se cambie el bien por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido y, como pretensión subsidiaria, se devuelva el dinero pagado por la adquisición del bien defectuoso.

3. Trámite de la acción

Mediante Auto No. 129270 del 18 de diciembre 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 a la dirección electrónica registrada en el Registro Único Empresarial -RUES, esto es al correo gvasquez@springstep.com (consecutivos 20- 464617-3 y 4 del sumario) con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que, dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada guardó silencio, pese a que el auto admisorio de la demanda fue recibido el día 12 de enero de 2021.

4. Pruebas

• Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos allegados junto con el escrito primigenio, bajo consecutivo 20- 464617-0 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 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 garantía¹, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos² 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.

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.

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.

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 consumidor⁴ 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

- Relación de consumo

La relación de consumo se tendrá por cierta en vista de las manifestaciones efectuadas por el demandante, relativas a que adquirió de la pasiva unas botas Goodyear, cana alta con cierre, color negro, referencia 626044^a, por la suma de \$415.000. Afirmaciones ante las cuales la demandada no manifestó oposición alguna pues dentro del término para ejercer su derecho de defensa guardó silencio.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es adquirente del bien objeto de reclamo 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 tendrán por ciertos los siguientes hechos: 1. El defecto de costura que presentó una de las botas y 2. La respuesta a la reclamación previa, en donde la demandada informó que las botas tenían 2 meses de garantía, y que las repararían. Lo anterior, conforme lo dispuesto en el artículo 97 del Código General Proceso, que determina que la no contestación de la demanda hará presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión en que se funde la demanda.

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 2011.⁵

Bajo ese hilo queda claro que la garantía de un bien a la cual está obligado el productor y/o proveedor según el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011 cubre la calidad, idoneidad y seguridad de este, además del buen estado y funcionamiento de los productos.

De igual forma, hay que precisar que la demandada tuvo su oportunidad de contestar la demanda, proponer excepciones, aportar pruebas y demostrar alguna causal de exoneración de responsabilidad, sin embargo, optó por guardar silencio.

- Sobre la falla reiterada.

Determina el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011:

“Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones: 1. Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero. 2. En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

⁵“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.”

especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.”

En ese sentido, es claro que, para que proceda el cambio del bien o la devolución del dinero, primero resulta procedente la reparación gratuita del producto, si este admite reparación. Bajo ese hilo tenemos que sobre las botas objeto de debate no está probada la existencia de falla reiterada, es decir, no se acreditó que sobre las mismas se hubiere efectuado una primera reparación y que aun, con esa primera reparación, el defecto persistiera.

Además, no podemos desconocer que, se tuvo por hecho cierto, lo indicado en la demandada en cuanto a la respuesta a la reclamación previa, en donde manifestó la accionada que procederían con la reparación, es decir, se concluye que el producto admite reparación.

Es por lo anterior que, al no estar probado el supuesto para que proceda el cambio del producto o la devolución del dinero y, en atención a que las botas admiten reparación, este Despacho, haciendo uso de lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, ordenará la reparación de la bota que presenta el defecto de tal manera que quede en óptimas condiciones físicas y estéticas.

Corolario de lo anterior, de conformidad con el acervo probatorio allegado 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, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que, a título de efectividad de la garantía, y atendiendo la naturaleza del defecto, proceda con la reparación de unas botas Goodyear, cana alta con cierre, color negro, referencia 626044^a, en cuanto al defecto de costura que presenta una de estas, de tal manera que quede en óptimas condiciones físicas y estéticas.

El demandante deberá poner a disposición del accionado las botas, con el fin de que se efectúen las reparaciones aquí ordenadas.

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 VD el mundo a sus pies S.A.S. en reorganización, identificada con NIT. 830.513.134-1, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad VD el mundo a sus pies S.A.S. en reorganización, identificada con NIT. 830.513.134-1, que, a título de efectividad de la garantía, a favor del señor Juan Carlos Gómez González, identificado con cédula de ciudadanía 7122452, dentro de los diez (10) días siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, proceda con la reparación de unas botas Goodyear, cana alta con cierre, color negro, referencia 626044^a, en cuanto al defecto de costura que presenta una de estas, de tal manera que quede en óptimas condiciones físicas y estéticas.

PARÁGRAFO: Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los 10 días siguientes a la ejecutoria de la presente sentencia, la parte actora deberá poner a disposición de la accionada las botas, con el fin de que efectúen las reparaciones del caso.

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

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

NOTIFÍQUESE

FRM_SUPER

YALENA PATRICIA LUNA ANAYA⁶.



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. 003

De fecha: 13/01/2022


FIRMA AUTORIZADA

⁶ 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 1° del artículo 24 del Código General del Proceso.