



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 02/10/2023

Sentencia número 9280

**Acción de Protección al Consumidor**

**Radicado No. 22-222644**

**Demandante: GUALDITRUDIS BALLESTA MENDOZA**

**Demandado: CABARCAS SARMIENTO SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA 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, así como lo dispuesto en el artículo 98 ibidem. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

**I. ANTECEDENTES**

**1. Hechos**

- 1.1. Que la demandante adquirió una moto VICTORY LIFE 125 por la suma de \$5.199.000 pesos.
- 1.2. Que las inconformidades se refieren a: *“la motocicleta al poco tiempo de comprada empezo a presentar fallas en el disco delantero, apagarse mientras se va conduciendo, a frenarse sola, y en multiples ocasiones se ha llevado a revisar al taller de auteco lorica y no dura mas de una semana funcionando y vuelve a presentar el mismo inconveniente, actualmente se encuentra en el garage de mi casa sin usar desde hace varios meses”*. (sic)
- 1.3. Que actualmente el vehículo sigue presentando fallas respecto de los frenos.
- 1.4. Se presentó reclamación directa el 28 de marzo de 2022 obteniendo una respuesta negativa a la garantía por cuanto no se le evidenció defectos de fábrica, fallas irreparables o repetitivas.

**2. Pretensiones**

Con apoyo en los hechos aducidos, la parte actora solicita: A título de efectividad de la garantía:

Como pretensión principal: El cambio del bien por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido.

Como pretensión subsidiaria: La devolución del dinero pagado por la adquisición del bien.

**3. Trámite de la acción**

El día 17 de junio de 2022 mediante Auto No. 72720, 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.

La anterior providencia que fue notificada debidamente al extremo demandado a la dirección electrónica judicial registrada en el Registro Único Empresarial y Social, esto es, al correo

[gerencia@cabarcassarmiento.com](mailto:gerencia@cabarcassarmiento.com), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa. Hecho verificable en el consecutivo 4 del expediente.

El extremo pasivo presentó memorial visible en consecutivo 5 del expediente manifestando expresamente allanarse a la pretensión relativa al cambio de la moto solicitando tener en cuenta para la orden aspectos como la entrega de la moto que da origen a la garantía, el diligenciamiento de formularios para el traspaso y los gastos del traspaso.

Las excepciones de mérito fueron fijadas en la lista No. 121 del 12 de julio de 2022, durante dicho término la parte demandante manifestó que no estaba de acuerdo con la reposición del vehículo por cuanto no confía en la marca y solicita la devolución del dinero.

#### 4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo 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 no aportó ni solicitó prueba alguna.

## II. CONSIDERACIONES

### 1. Oportunidad para emitir fallo

Habiéndose agotado las etapas procesales y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a dictar sentencia teniendo en cuenta que el memorial aportado por la demandada contiene una aceptación expresa respecto a la pretensión principal del consumidor, así como de los fundamentos facticos de la acción, cumpliéndose de dicha forma lo preceptuado en el artículo 98 del Código General del proceso<sup>1</sup>, en concordancia con lo dispuesto en el inciso segundo del parágrafo 3° del artículo 390 ibidem<sup>2</sup>.

### 2. Sobre la garantía legal

---

<sup>1</sup>ARTÍCULO 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.*

<sup>2</sup>ARTÍCULO 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.*

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>3</sup>, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos<sup>4</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>5</sup>.

### 3. La reposición de vehículos en efectividad de la garantía

Indican los numerales 1 y 2 del artículo 11 del Estatuto del Consumidor que frente a un defecto irreparable o ante una falla reiterada, el consumidor puede optar por el cambio del bien por otro nuevo de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.

Cuando se efectúa el cambio de un bien por otro, el producto primigenio debe ser entregado al empresario para obtener el de reposición. Como para el presente asunto el bien está sujeto a registro el Decreto 735 de 2013 dispone lo necesario para que se cumpla la garantía. Veamos:

*“**Artículo 9°.** Plazo para la reposición del bien por la efectividad de la garantía legal. De acuerdo con la naturaleza del bien, la Superintendencia de Industria y Comercio determinará el plazo máximo dentro del cual se deberá realizar la reposición del mismo para la efectividad de la garantía legal, cuando el consumidor haya optado por esta modalidad o cuando el bien no sea susceptible de ser reparado, según corresponda. Para los casos en que la Superintendencia no fije un plazo distinto, la reposición deberá realizarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al momento en que el consumidor ponga a disposición del productor o expendedor el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal.*

***En caso de bienes cuya tradición esté sujeta a registro, la reposición se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la decisión adoptada por el productor o expendedor en la reclamación directa.***

*En cualquier caso, una vez **el consumidor** sea informado de la decisión adoptada por el productor o expendedor en la reclamación directa, **tendrá un término de quince (15) días hábiles para poner a disposición** del productor o expendedor **el bien objeto de la solicitud** de efectividad de la garantía legal, **el cual deberá estar libre de gravámenes**. En caso que el bien esté sujeto a registro para la transferencia del derecho de dominio, **los costos del registro serán asumidos por el productor o expendedor**.*

<sup>3</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>4</sup> El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como “Producto: Todo bien o servicio.”

<sup>5</sup> Ley 1480 de 2011, artículo 11.

*En caso que el consumidor no cumple con dicho término, el productor o expendedor no podrá ser sujeto de las multas previstas en el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, a menos que dicha demora sea imputable al productor o expendedor como consecuencia de no haber asumido efectivamente los costos de registro mencionados en el inciso anterior. ” (Negrilla fuera de texto)*

Conforme a la norma, el consumidor debe entregar el vehículo en un plazo de quince (15) días hábiles libre de cualquier gravamen, esto incluye: Impuestos, comparendos, seguros obligatorios, prendas, etc. La idea de la norma es que el producto regrese al empresario de manera física y jurídica en el estado en que se entregó al consumidor, menos los defectos o fallas que dieron lugar a la garantía. Posterior a la devolución del vehículo, el empresario tiene 30 días hábiles para realizar la reposición.

En cuanto a aquellas erogaciones necesarias en el vehículo, como lo son el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT y el impuesto vehicular, al ser propios de la motocicleta es necesario que el empresario compense proporcionalmente, es decir, si el vehículo tiene para este año el impuesto vehicular pagado y a los 4 meses de haberse cancelado se realiza la entrega de la moto para reposición, el empresario debe compensar proporcionalmente el valor del impuesto por los 8 meses que faltan, ello es necesario por cuanto la propiedad del vehículo regresará al proveedor o productor y no puede haber un detrimento en cabeza del consumidor de haber pagado toda una anualidad si quien va a tener el vehículo es el empresario.

En cuanto a los gastos de registro y traspaso del vehículo objeto de garantía y el nuevo que se entrega la norma no hizo distinción en sobre cuál de los dos debe asumir, por ello, bajo el principio de interpretación favorable al consumidor, el proveedor o productor debe asumir el de ambos vehículos tanto el de reposición como el que se recibe de la garantía.

Además, ha de observarse que para que la devolución del vehículo pueda realizarse, el consumidor deberá cooperar con la sociedad demandada en el diligenciamiento de documentos, formularios y demás que sean necesarios para que el vehículo que presenta el defecto pueda considerarse devuelto, ya que observar esa conducta comporta un actuar de buena fe, deber en cabeza de los consumidores, y que para bienes sujetos a registro no bastas la entrega material sino también de titularidad en la propiedad.

#### **4. Del allanamiento**

En el caso concreto, la demandada ha manifestado expresamente allanarse al cambio del vehículo, por lo que frente a tal pedido recaerá la orden que imparta este Despacho.

Se pone de presente que al momento de instaurar la demanda se solicitaron las siguientes pretensiones:

##### **PRETENSIONES**

A título de efectividad de la garantía, solicito lo siguiente:

Como pretensión principal

1. Que se cambie el bien por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido

Como pretensión subsidiaria

1. Que se devuelva el dinero pagado por la adquisición del bien o por la prestación del servicio defectuoso

La parte demandante solicitó como pretensión principal el cambio del bien. Ante ellos la accionada se allanó expresamente, por lo que, de acuerdo con el artículo 98 del Código General del Proceso, se procederá a dictar sentencia de conformidad con lo pedido.

En ese sentido es dable señalar que dicho allanamiento cubre la totalidad de las pretensiones que en este caso el juzgador puede examinar en el marco de la presente acción. Es así como se dispondrá a aceptar el allanamiento presentado por la parte demandada, por considerar que cumple lo dispuesto en el artículo 98 del Código General del Proceso.

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 y por autoridad de la Ley,

### RESUELVE

**PRIMERO:** Aceptar el allanamiento presentado por la sociedad CABARCAS SARMIENTO SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA S.A.S. identificada con el NIT 900331740-7.

**SEGUNDO:** En consecuencia, ordenar a la sociedad CABARCAS SARMIENTO SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA S.A.S. identificada con el NIT 900331740-7, que, a favor de GUALDITRUDIS BALLESTA MENDOZA, persona identificada con c.c. No. 30655392, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, cambie la motocicleta:

Marca: VICTORY  
Chasis No.: 9GFTCJPA5NCE11366  
De placas: RRW28F  
Color: NEGRO  
Motor: BN152QMIBN  
Modelo: 2022

por una nueva de iguales o similares características o especificaciones técnicas, asumiendo los gastos concernientes al traspaso ante las respectivas autoridades de tránsito de la moto que devuelve la parte demandante y la nueva que se entrega, junto con los cambios, afectaciones y ajustes a que haya lugar en las pólizas de seguros que amparaban el automotor objeto de la presente reclamación, para efectos de que dichos contratos vinculen y beneficien, en lo sucesivo, a la motocicleta que se le entregará al extremo demandante en cumplimiento de esta decisión.

En las mismas condiciones antes descritas, la demandada deberá compensar proporcionalmente al extremo demandante el valor del impuesto de vehículos que éste ya haya cancelado para el correspondiente periodo gravable.

**PARÁGRAFO:** Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, la parte actora deberá devolver el bien objeto de litigio en las instalaciones de la accionada, debidamente saneado, libre de gravámenes y a paz y salvo por todo concepto (impuestos, comparendos, seguros obligatorios, etc.) momento a partir de cual se computará el término concedido al demandado.

**TERCERO:** Se ordena a la parte demandante que, dentro del improrrogable término de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en esta Sentencia, informe al Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la orden emitida. Lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite incidental de verificación del cumplimiento, conforme lo

señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, so pena de ordenar el archivo inmediato de esta actuación. En todo caso, tenga en cuenta que, transcurrido el término aquí previsto, el demandante tendrá la posibilidad de acudir a la jurisdicción ordinaria, especialidad civil, para ejecutar la orden contenida en esta sentencia, de conformidad con las reglas del proceso ejecutivo.

**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.

**NOTIFIQUESE,**



Firmado digitalmente  
por: JUAN GUILLERMO  
SANDOVAL MONTERO  
Fecha: 2023.10.02  
17:35:02 COT  
Razón: Delegatura  
Asuntos Jurisdiccionales  
Ubicación: Bogotá,  
Colombia.

**JUAN GUILLERMO SANDOVAL MONTERO<sup>6</sup>**

JGSM

<sup>6</sup> Profesional universitario adscrito al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado 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 parágrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.



**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. 175

De fecha: 03/10/2023

*Graciela Rojas V.*

**FIRMA AUTORIZADA**