



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

Bogotá D.C., 26/08/2020

Sentencia número 7698

*Acción de Protección al Consumidor Nro. 19-275736*

*Demandante: EDGAR GUSTAVO CRUZ GÓMEZ*

*Demandado: INCARPAS INC 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. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

**I. ANTECEDENTES**

**1. Hechos**

- 1.1. Que el día 25 de septiembre de 2019 adquirió de la demandada un forro- pijama para el vehículo de marca Chevrolet Optra, modelo 2013, por valor de \$280.000.
- 1.2. Que el día 3 de octubre de 2019 el actor se acercó a las instalaciones de la demandada para realizar la prueba del forro-pijama y con el fin de verificar que el producto adquirido estuviera bien de tamaño, momento en el cual los empleados de la pasiva evidenciaron que la pintura del carro se encontraba en óptimas condiciones.
- 1.3. Que según lo manifestado por el actor, cuatro días después de adquirido el producto, el mismo ocasionó daños en la pintura del carro.
- 1.4. Que en consecuencia de lo anterior, el actor elevó reclamación directa a la demandada, solicitando la devolución del dinero, a lo que la pasiva de indicó que se comunicaría con él.
- 1.5. Que la demandada a la fecha no ha realizado la devolución del dinero, ni se ha comunicado con el actor.

**2. Pretensiones**

Con apoyo en lo aducido el demandante solicitó que, se ordene la devolución del dinero cancelado por el producto adquirido objeto de la litis, es decir la suma de \$280.000, en atención a que las características del producto no cumplieron con la información brindada por parte de la demandada. Así mismo solicitó el resarcimiento del daño causado a la pintura de su vehículo por el valor de \$1.800.000.

### 3. Trámite de la acción

El día 20 de diciembre de 2019, mediante Auto No. 00130490 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 judicial registrada en el RUES, esto es al correo [incarpas@hotmail.com](mailto:incarpas@hotmail.com), (consecutivos 19-275736-4 y 19-275736-5 del 23 de diciembre de 2019), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado guardó silencio.

### 4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos que acompañan el escrito de presentación de la demanda.

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 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>.

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.<sup>4</sup>

### **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 consumidor<sup>5</sup> 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 encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante la orden de factura No. 71471 del 25 de septiembre de 2019, radicada bajo el consecutivo Nro. 19-275736-0, que acreditan la adquisición de un forro pijama para vehículo Optra 2013, factura que se encuentra a nombre del accionante, por la suma de \$280.000.

Lo anterior cobra mayor fuerza, si se tiene en cuenta que la parte demandada dentro del término de traslado de la demanda, no desvirtuó lo confesado por la demandante en el acápite de hechos de la demanda, por lo tanto atendiendo los lineamientos de la ley procesal vigente, se tiene por ciertos los hechos antes descritos, lo que da cuenta de esta manera de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la actora de la acción de la referencia, quien adquirió el servicio objeto de reclamo judicial.

---

<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> Artículo 5, numeral 8 ibídem, define producto como *“Producto: Todo bien o servicio.”*

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

<sup>4</sup> Artículo 11, numeral 3 ibídem

<sup>5</sup>Artículo 5, numeral 3 ibídem.

En relación a la reclamación, se encuentra acreditado que la parte actora el día 21 de octubre de 2019 elevó reclamación directa escrita, en el cual solicita la devolución total de dinero pagado por el producto objeto de litis, así como la indemnización por el daño causado a la pintura del vehículo Opra, Modelo 2013 por valor de \$1.800.000; respecto de la cual declaró bajo la gravedad de juramento no haberse expedido constancia por parte del demandado de conformidad al literal c) del numeral 5) del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

- 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 encuentra demostrado que el bien objeto de litis presentó defectos de calidad e idoneidad, consistentes en que el producto adquirido no cumplió con la finalidad para el cual fue obtenido, toda vez que no protegió la pintura del carro, lo que conllevó a la parte actora elevar reclamación solicitando la efectividad de la garantía a la pasiva, sin que a la fecha de la presentación de la acción la misma se hubiese atendido, circunstancia que no fue desvirtuada por el extremo demandado ya que este guardó silencio dentro de la oportunidad para contestar la demanda, aplicando con ello la consecuencia de tener por cierto la existencia del defecto.

Ahora, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también el cumplimiento de los términos y condiciones pactados desde el momento mismo en que se realizó el contrato.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que conforme lo dispuesto en el artículo 97 C.G.P., la no contestación de la demanda, como ocurrió en el presente caso, hará presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión de la demanda, que para el presente caso son: que el producto adquirido presentó defectos de calidad, en el sentido de no protegió la pintura del carro y que el actor elevó reclamación directa, sin que a la fecha de la presentación de la acción la demandada diera solución a su problema.

Por consiguiente, 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 a que título de efectividad de la garantía devuelva la totalidad del dinero pagado por la adquisición de una pijama para el vehículo de marca Chevrolet Opra, modelo 2013, por valor de \$280.000, en caso de no haberlo hecho, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

La suma cuya devolución se ordenará deberá indexarse con base en el I.P.C., para la fecha en que se verifique el pago, empleando para tal efecto la siguiente fórmula:  $V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual} / I.P.C. \text{ inicial})$ , en donde  $V_p$  corresponde al valor a averiguar y  $V_h$  al monto cuya devolución se ordena.

Para el cumplimiento de la orden, corresponderá a la parte actora entregar el bien objeto del litigio a la demandada.

Sobre este punto, conviene puntualizar que, si bien la parte demandante aduce que la reclamación deriva de la presunta información engañosa suministrada por la sociedad demandada, es preciso destacar que en el presente asunto no se encuentra probada la información suministrada en relación con las características ofrecidas respecto de la funda del vehículo, de allí que el dinero objeto de devolución se reconoce a título de efectividad de la garantía y no a título de información

engañoso, nótese que se requirió en la subsanación al demandante respecto de esta prueba e indicó que la información se había brindado de forma verbal.

Pero más allá del hecho de que se hubiera dado de forma verbal, lo que el consumidor indicó frente a la información es que le indicaron que la funda cumplía con la característica de proteger la pintura del vehículo, y no puede perderse de vista que suele confundirse temas de información engañosa con la garantía; ha de recordarse que también hace parte de la garantía la calidad. La calidad corresponde a la condición que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él, de allí que este Despacho refuerce el argumento que se ordene la devolución del precio pagado por el producto a título de garantía y no a título de información engañosa.

Bajo ese mismo hilo discursivo, se advierte que respecto de la pretensión relativa al reconocimiento y pago de daños y perjuicios por los daños ocasionados a la pintura del vehículo, debe recordarse que esta Entidad no tiene competencia para reconocer indemnizaciones de perjuicios o incumplimiento contractuales propiamente dichos respecto de procesos de efectividad de la garantía encaminados a obtener la entrega, reparación cambio o reembolso del dinero cancelado por bienes y servicios, en esa medida no se realizara pronunciamiento sobre tal aspecto<sup>6</sup>, sobre el particular, el artículo 2.2.2.32.6.4. del Decreto 1074 de 2015 es claro en señalar que: *“El reconocimiento de la garantía por parte de los obligados o por decisión judicial no impide que el consumidor persiga la indemnización por los daños y perjuicios que haya sufrido por los mismos hechos, ante la jurisdicción ordinaria”*.

Finalmente, también es propicio señalar que aun estando en escenarios como lo es el tema de producto defectuoso, respecto del cual tampoco tenemos competencia (art. 56 numeral 2º Ley 1480 de 2011), la ley también ha reconocido como daño el producido a una cosa diferente al producto defectuoso, causados por el producto defectuoso (art. 20 numeral 2 de la Ley 1480 de 2011), de allí que este daño que se aduce tampoco pueda considerarse un daño derivado de la información engañosa, pues lo cierto es que según se alega, el producto forro-pijama generó daños en la pintura del automotor.

Así las cosas, estas pretensiones indemnizatorias como las que acá eleva el actor, bien pueden ser reclamadas ante la jurisdicción ordinaria, habida cuenta que la Superintendencia de Industria y Comercio no fue investida de estas competencias.

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 **INCARPAS INC S.A.S.**, identificada con NIT 901.189.389 – 1, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** En consecuencia, ordenar a la sociedad **INCARPAS INC S.A.S.**, identificada con NIT 901.189.389 – 1 que, a título de efectividad de la garantía, a favor de **EDGAR GUSTAVO CRUZ GÓMEZ**, identificado con cédula de ciudadanía Nro. 79.446.346, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al levantamiento del aislamiento preventivo obligatorio y al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, devuelva la totalidad del dinero pagado por la adquisición de una pijama para el vehículo de marca Chevrolet Optra, modelo 2013 de placas NBU 016, por valor

<sup>6</sup> Numeral 3, artículo 56 de la Ley 1480 de 2011.

de **DOSCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/TE (\$280.000)**, en caso de no haberlo hecho, de manera indexada, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**PARÁGRAFO:** Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al levantamiento del aislamiento preventivo obligatorio, la parte actora deberá devolver el bien objeto de litigio en las instalaciones del accionado, momento a partir de cual se computará el término concedido al demandado. En caso de generarse costos por concepto de transporte y traslado, estos deberán ser asumidos por el extremo pasivo.

**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 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**

**LIZZ DAHIAM PACHECO RAMÍREZ**  
**Coordinadora del Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor**



**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. 122

De fecha: 27/08/2020

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. Ruiz'.

**FIRMA AUTORIZADA**