



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES
GRUPO DE EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA

SENTENCIA NÚMERO DE 2011
(E-24657) 06 MAY 2011.

Expediente: 2010-155520

Procede la Superintendencia de Industria y Comercio a tomar decisión de fondo respecto de la demanda presentada por la señora MARLENE SUAREZ PRIETO en contra de ALLENDE TRIANA ZUA, para lo cual se tienen en cuenta los siguientes,

1. ANTECEDENTES

1.1. Hechos:

Manifiesta la reclamante que adquirió en el establecimiento de comercio del vinculado un juego de sala y uno de comedor, el 29 de octubre de 2010, observando los siguientes daños en el momento de la entrega: El juego de sala no cumplía con las especificaciones de material y los cojines no contaban con el tamaño acordado y la mesa de centro no tenía patas, lo cual la hacía ver antiestética, razón por la que le solicitó al vendedor se las pusiera, cobrándole por ello \$50.000 adicionales.

En cuanto al comedor de cuatro puestos, al momento de la revisión observó que las sillas presentaban un tapizado mal realizado y la madera estaba mal lijada y pintada, razones por las que se comunicó con el vinculado quien una vez estudió el trabajo, accedió a retirar las cuatro sillas, entregándolas presuntamente arregladas luego del día programado para ello.

Al momento de entregar las sillas supuestamente arregladas, encontró que las sillas presentaban las mismas fallas y que además el tapizado estaba manchado y sucio por lo que se volvió a comunicar con el demandado sin obtener respuesta afirmativa respecto de la garantía de los muebles adquiridos.

1.2. Pretensiones:

Con base en los hechos relacionados la señora solicita que le sean cambiados los muebles o en su defecto devuelto el dinero que canceló por los mismos.

1.3. Solicitud de explicaciones y su contestación:

Que la Superintendencia de Industria y Comercio solicitó explicaciones a la sociedad

investigada por la violación a los artículos 1, literales e y f, 2, 11, 12, 13 y 23 del Decreto 3466 de 1982, Estatuto de Protección al Consumidor y el título II, capítulo primero de la circular única No 10 de la superintendencia, mediante escrito radicado bajo el número 10-155520-4-0 del 28 de marzo de 2011, con el fin de que ejerciera su derecho a la defensa y contradicción.

La vinculada no dio respuesta alguna a la solicitud de explicaciones.

1.4. Pruebas aportadas al proceso:

1.4.1 Por parte de la demandante

Se tendrán como prueba los documentos aportados por el demandante en su comunicación radicada bajo el número 10-155520-00000 de fecha 10 de diciembre de 2010 y 10-155520-00002 de 17 de febrero de 2011.

1.4.2 Por parte de la demandada

No aportó ni solicitó prueba alguna.

2. CONSIDERACIONES

Habiéndose agotado las etapas del proceso, este Despacho observa de rastro que las pretensiones de la demandante no están llamadas a prosperar por las siguientes razones:

Si bien la relación de consumo se encuentra debidamente acreditada mediante factura No 0071 en la que se observa que la señora Marlene Suárez adquirió los muebles de sala, mesa de centro, comedor y bife, no corre la misma suerte la reclamación en sede de empresa y como consecuencia de ello tampoco el daño, requisitos fundamentales para efectos de llegar a ordenar la efectividad de la garantía en el presente asunto.

En este punto, debe tenerse en cuenta el antecedente jurisprudencial del Tribunal Superior de Medellín, mediante decisión final de la Sala de Decisión Civil, del 25 de enero de 2010, magistrada ponente Dra Gloria Patricia Montoya Arbelaez, proceso Int 072-09: Partes Sofasa Yokomoto VS Maria Helena Aristizabal, según el cual *"para que prospere la acción jurisdiccional ante la Superintendencia de Industria y Comercio, es requisito sine qua non, que el consumidor haya exigido de su expendedor, proveedor o productor, en primer término el cumplimiento de la misma, pues solo así procedería la intervención de la Superintendencia, que bien sea para ordenar la reparación, el cambio o el reintegro del dinero, debe probar que exigió el cumplimiento de la garantía antes de adelantar la reclamación."*

Por otra parte, resulta oportuno advertir que de acuerdo al artículo 23¹ del Decreto 3466 de 1982, para predicar responsabilidad por la mala o deficiente calidad e idoneidad de los bienes y servicios, se hace necesaria la demostración del daño. Y en este punto, cabe recordar lo establecido por la jurisprudencia constitucional en la sentencia C - 1141 de 2000, que plantea lo siguiente:

¹ **ARTICULO 23. Responsabilidad de los productores por la idoneidad y calidad de sus bienes y servicios:** Cuando la calidad e idoneidad de los bienes y servicios no haya sido objeto de registro bastará para establecer la responsabilidad por la mala o deficiente calidad e idoneidad, la demostración del daño, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad señaladas en el citado artículo 26o.

“La posición del consumidor no le permite conocer en detalle el proceso de producción, más aún si éste se desarrolla en condiciones técnicas que solamente son del dominio del empresario industrial. La ley, por lo tanto, no desconoce circunstancias de inferioridad del consumidor cuando, en estos supuestos, exige a la persona perjudicada con un producto defectuoso, puesto en circulación por un empresario profesional, cargas adicionales a la prueba del daño, del defecto y del nexo causal entre este último y el primero, puesto que acreditado este extremo, corresponderá al empresario demostrar los hechos y circunstancias que lo eximan de responsabilidad y que, en su caso, conforme a las reglas legales y a las pautas jurisprudenciales, le permitan excluir la imputabilidad causal del hecho dañoso sufrido por aquélla.” (subrayado fuera de texto).

Ahora bien, revisadas las pruebas allegadas al expediente y con base en los lineamientos jurisprudenciales antes señalados, se tiene que la reclamante no ha realizado solicitud alguna al demandado, para efectos de hacer efectiva la garantía, pues simplemente en su escrito de queja manifiesta que al momento de revisar el producto encontró que el mismo no correspondía a las especificaciones acordadas al momento de la venta y procedió a comunicarse con el vinculado, pero no allega documento o medio de prueba alguno que pruebe de manera idónea su decir, lo cual no constituye prueba válida respecto de la solicitud del arreglo de los muebles, además tampoco aporta fotos o cualquier otra prueba que acredite de manera alguna el estado o el daño de los muebles adquiridos en el establecimiento del demandado, situación que impide a este Despacho impartir una orden frente a unos hechos que no están debidamente acreditados.

De esta manera, teniendo en cuenta que la reclamante no demostró una reclamación en sede de la empresa, ni el defecto del bien adquirido, este Despacho ordenará el archivo de la presente actuación, sin perjuicio de que con posterioridad allegue la documentación necesaria que permita la resolución del conflicto puesto a consideración de la Superintendencia.

3. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, en ejercicio de las facultades jurisdiccionales conferidas por la Ley 446 de 1998, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Declarar que no existe mérito para hacer efectiva la garantía solicitada por la señora MARLENE SUAREZ PRIETO, identificada con la cédula de ciudadanía No. 22.408.997, en contra del señor ALLENDE TRIANA ZUA, identificado con cédula de ciudadanía No 79.755.011, de conformidad con lo indicado a lo largo de este proveído. En consecuencia declarar terminada esta actuación y proceder a su respectivo archivo.

ARTICULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al señor ALLENDE TRIANA ZUA, identificado con cédula de ciudadanía No 79.755.011, en su calidad de demandado.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar la presente resolución a la señora MARLENE SUAREZ PRIETO, identificado con cédula de ciudadanía No 22.408.997 en su calidad de demandante.

ARTÍCULO CUARTO: Frente a la presente providencia no procede recurso alguno en razón a la cuantía.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los

El Superintendente Delegado para Asuntos Jurisdiccionales



DIONISIO MANUEL DE LA CRUZ CAMARGO

Notificaciones:

Vinculado:

Señor

ALLENDE TRIANA ZUA

C.C. No. 79.755.011

Carrera 112 A No 18- C- 19 y Calle 14 B No 119 A – 17 interior 21 apartamento 201

E mail de notificación judicial: t.allende@hotmail.com

Ciudad Bogotá D. C.

Reclamante:

Señora:

MARLENE SUAREZ PRIETO

C.C. No. 22.408.997

Carrera 115 No 81-81 interior 2 apartamento 103

Ciudad Bogotá D. C.

Proyectó: AMAM

Revisó: AMUP

Fecha: 28 de abril de 2011