



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

BOGOTÁ D.C. 2025-03-05

Sentencia 2784

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 23-260073

Demandante: Diana Marcella Medina Martínez

Demandado: Shoemasters 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, lo que permite proferir el fallo en forma escrita.

Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

ANTECEDENTES

La parte demandante narró a título de hechos que el 28 de mayo de 2023 adquirió unos zapatos deportivos color negro con plataforma referencia 286717537, fecha en la cual todos los productos tenían 20% de descuento.

Que el valor pagado por el producto fue la suma de \$255.921.

Añadió que el 3 de junio de 2023 cuando se acercó al establecimiento de comercio de la pasiva para cambiar los zapatos porque se rompieron por encima, le indicaron que debía esperar 20 días hábiles para recibir respuesta. Que la pasiva autorizó el cambio del producto y por ello eligió los zapatos de referencia 286497536 pero le informaron que debía pagar un valor excedente de \$73.979. Información con la que no estuvo de acuerdo, por cuanto a su juicio al nuevo producto debía aplicarse el 20% de descuento, tal y como sucedió el día que adquirió los zapatos objeto de reclamo.

Defectos que se presentaron el 1 de junio de 2023.

Indicó que dejó el calzado que presentó defectos.

Solicitó por lo tanto, a título de pretensiones que:

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

Como pretensión principal

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

Como pretensión subsidiaria

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

2. Que se mantengan las condiciones de precio con descuento en la referencia que seleccione puesto que para el día de la compra toda la tienda tenía el 20 de descuento.”

Trámite de la acción

El día 25 de octubre de 2023 mediante Auto No. 121594, 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 providencia fue notificada debidamente al extremo demandado a la dirección electrónica registrada en el Certificado de Existencia y Representación Legal extraído del Registro Único Empresarial y Social – RUES. Esto es, al correo electrónico: robertrueda2005@yahoo.es, el 26 de octubre de 2023, tal y como se evidencia en los consecutivos Nos. 23-260073- -00003 y 4 del expediente, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente la parte demandada allegó el escrito de contestación de la demanda bajo el consecutivo No. 23-260073- -00005 del expediente. Sin embargo, el documento está suscrito por Windy Rodríguez quien no se identificó como abogada apoderada ni figura como representante legal de la pasiva por lo que en aras de garantizar los derechos de defensa y contradicción este Despacho requirió a la demandada para que acreditará el acto de postulación de Windy Rodríguez.

Frente al requerimiento efectuado la sociedad demandada guardó silencio, por lo que este Despacho tendrá por no contestada la demanda.

Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante:**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo el consecutivo No. 23-260073- -00000 del sumario.

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.

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 Proceso¹. Esta norma prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al

¹ "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)."

consumidor, una vez vencido el término del traslado de la demanda, siempre que el material probatorio obrante en el expediente resulte suficiente para fallar y no hubiese más pruebas por decretar o practicar, condiciones que este Despacho encuentra reunidas.

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.

El artículo 56 del Estatuto del Consumidor (en adelante E.C.) señala algunas acciones jurisdiccionales de protección al consumidor; se resalta que la competencia de esta Entidad, y en particular sobre la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, recae sobre asuntos contenciosos relacionados con el numeral 3° del artículo en mención, estos son:

- Asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios.
- Asuntos contenciosos originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios.
- Asuntos contenciosos orientados a lograr que se haga efectiva una garantía.
- Asuntos contenciosos encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien.
- Asuntos contenciosos encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes por información o publicidad engañosa.

Conforme lo explicado, es necesario que la controversia que se desate ante esta Delegatura se enmarque en los asuntos aludidos para dar efectividad a los derechos sustanciales de los consumidores.

Definido el escenario normativo, conviene mencionar que el caso que se plantea por la parte demandante a este Despacho, involucra un tema contemplado por la Ley 1480 de 2011, concretamente la **efectividad de la garantía**. En ese orden de ideas el Despacho efectuará el respectivo análisis a efectos de determinar si viable acoger las pretensiones requeridas en la demanda.

Sobre la efectividad de la garantía

Sea lo primero señalar es que 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 garantía², los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos y servicios³ que comercialicen en el mercado. En este mismo sentido encontramos el artículo 2.2.2.3.2.6.1, 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

²El 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.”

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

reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o el cambio del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas⁴.

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.⁵

La obligación de garantía, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor 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.

Definidos los parámetros sustanciales aplicables al caso sub examine procede este Despacho a realizar el análisis respectivo en cuanto a los presupuestos en mención.

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 consumirlos”*, de forma que, es posible afirmar que la relación de consumo es aquel vínculo jurídico que se establece entre un proveedor y/o productor y el consumidor o usuario.

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 la legitimación se encuentra acreditada en el pretense asunto, en tanto se demostró la relación de consumo existente entre las partes, conclusión que emana de la documentación que obra en la página 2 del consecutivo No. 0 del expediente, esto es la factura de venta No. ECL-3559.

En este punto de la actuación, el Despacho tiene acreditado que: sí hay relación de consumo; que los extremos procesales ostentan legitimación en la causa. Lo anterior cobra mayor fuerza, si se tiene en cuenta que la parte demandada no contestó la demanda, por lo que atendiendo los lineamientos de la ley procesal vigente, se tiene por cierto el hecho antes descrito, lo que da cuenta de esta manera de la satisfacción del presupuesto de las legitimaciones.

En cuanto a la ocurrencia del presupuesto de la **reclamación previa en sede empresa**, se observa su debido cumplimiento conforme al acervo probatorio obrante en el escrito de demanda obrante en las páginas 3 y 4 del consecutivo No. 0 del expediente.

⁴ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁵ Numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011

En conclusión, 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.

A efectos de analizar la **vulneración de los derechos discutidos**, se precisa que la presente acción de protección al consumidor surgió de la inconformidad de la usuaria respecto de los defectos de calidad e idoneidad que presentaron los tenis deportivos color negro con plataforma referencia 286717537. En consecuencia, este Despacho analizará los aspectos que comprenden la garantía legal y si es viable acoger las pretensiones de la parte demandante.

Este punto es importante señalar 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, dentro de los cuales naturalmente se encuentra la oportunidad en la entrega del bien o en la prestación del servicio, **pues la no entrega** o prestación o aún la simple dilación, constituye una vulneración a los intereses legítimos de los consumidores en la medida en que no ven colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales se efectuó la compra.

Se recalca que es deber de los agentes del mercado respetar los derechos que tienen los consumidores, dentro de los cuales se encuentra el *derecho de recibir productos y servicios de calidad*, la cual se traduce en la potestad del consumidor para exigir que el producto que recibe esté de *conformidad* con las condiciones que corresponden a tres referentes básicos: la *garantía legal*, definida en el artículo 7 de la ley *las que se ofrezcan* en la publicidad o en información, conforme los artículos 23 y 29 de la ley; y las *habituales del mercado*, ya contempladas dentro de la definición legal.

En el caso en concreto es pertinente señalar que se encuentra acreditada la relación de consumo entre las partes en virtud de la compra de la zapatos deportivos color negro con plataforma referencia 286717537 objeto de Litis. Producto que presentó defectos en el área superior. Veamos:





(Documentales extraídas de los folios 1 y 2 de la página 3 del consecutivo No. 0 del expediente).

En cumplimiento de su deber legal, la consumidora informó a la parte demandada sobre los defectos de calidad e idoneidad que, a su juicio, presentaba el producto de referencia 286717537. Esta petición de garantía fue aceptada por la parte demandada, permitiendo el cambio del calzado. En este contexto, la usuaria se acercó nuevamente al establecimiento de comercio y, al verificar los productos disponibles, eligió el calzado de referencia 2864975-36, cuyo costo para dicha data era de \$329.900 y estando en tienda los empleados le indicaron que debía pagar el valor excedente de \$73.970 correspondiente a la diferente de precios entre los adquiridos y los elegidos.

La parte demandante no estuvo de acuerdo con esta información, argumentando que no se tuvo en cuenta que, en la fecha de compra de los zapatos deportivos de referencia 286717537, la tienda ofreció un 20% de descuento, promoción que incluía el calzado adquirido por la parte actora. Respecto a esta inconformidad, el Despacho no está de acuerdo con los señalamientos que realizó la parte actora en su demanda y no observa vulneración al régimen de garantía legal, por las siguientes razones:

En primer lugar, debe tenerse en cuenta que la sociedad demandada, dentro de la oportunidad establecida en la Ley 1480 de 2011 y los Decretos 735 de 2013 y 1074 de 2015, otorgó a la usuaria la garantía de los zapatos deportivos de referencia 286717537, permitiendo el cambio.

En segundo lugar, es necesario aclarar que la garantía legal es una obligación legal que recae sobre los productores y proveedores de bienes y servicios, establecida en la Ley 1480 de 2011. La garantía legal implica la responsabilidad de responder por la calidad, idoneidad y seguridad de los productos, y dicha obligación de origen legal no puede ser confundida o equiparada con las promociones u ofertas que se realicen en el mercado.

Se recuerda que las promociones u ofertas se definen como ofrecimientos temporales de productos o servicios en condiciones más favorables que las habituales, ventajas económicas temporales para los usuarios e incluso de forma gratuita. En el caso particular, un descuento del 20% de los productos en el establecimiento de comercio de la pasiva. Sin embargo, se reitera que dichos beneficios se otorgan de manera temporal, y ello no implica que estas ofertas o promociones deban cubrir, a su vez, el tiempo en que los productos adquiridos estén en garantía, por cuanto se trata de prerrogativas diferentes que no pueden confundirse.

En tercer lugar, es importante precisar que la usuaria, al presentar su reclamación directamente ante la empresa, solicitó la efectividad de la garantía de los zapatos deportivos de referencia 286717537. Dicha efectividad, conforme a los numerales 1 y 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, se materializa a través de la reparación, el cambio o la devolución del dinero. En este caso, la parte demandada atendió adecuadamente dicha solicitud, aceptando el cambio del bien. Por ello, este Despacho no evidencia razón alguna que legitime a la parte demandante a exigir que se le realice un descuento del 20% en un calzado diferente al inicialmente adquirido, máxime si se tiene en cuenta que para la fecha en que la usuaria eligió el nuevo calzado ya había expirado la promoción del 20% de descuento, oferta que se recalca es temporal.

En virtud de lo anterior, este Despacho enfatiza la reciprocidad de las relaciones de consumo, regidas por el principio de buena fe. Por consiguiente, se desestiman las pretensiones de la parte actora respecto al descuento del 20% en el nuevo calzado. Se ordena a la parte demandada realizar el cambio del producto por uno de iguales o similares características, valorado en \$255.921, en caso de que la usuaria elija un bien de mayor valor, deberá asumir la diferencia. En su defecto, la usuaria podrá optar por el reintegro del valor pagado, es decir la suma de \$255.921.

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: Ordenar a la sociedad **Shoemasters S.A.S.**, identificada con NIT. 901.364.397-9 que a título de efectividad de la garantía a favor de la señora **Diana Marcella Medina Martínez**, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.765.889 dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, proceda en caso que no lo haya realizado y a elección de la parte actora a cambiar el producto objeto de Litis (referencia 286717537) por uno de iguales o similares características, valorado en \$255.921, en caso de que la usuaria elija un bien de mayor valor, deberá asumir la diferencia o reintegrar la suma de \$255.921.

SEGUNDO: 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.

TERCERO: 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.

CUARTO: 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.

QUINTO: 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.

SEXTO: No habrá lugar a costas, por no encontrarse causadas.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

SILVIA CRISTINA HOYOS GÓMEZ



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. 039

De fecha: 06 de Marzo de 2025