



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

**BOGOTÁ D.C. 2025-03-26**

**Sentencia 3470**

**Acción de protección al Consumidor**

**Radicado No. 23-240016**

**Demandante: JORGE DARWIN VELÁSQUEZ MALDONADO.**

**Demandado: COLCHONES Y HERRAJES JOVA 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 párrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso.

**I. ANTECEDENTES**

**1. De la demanda**

**Hechos**

- 1.1. Adujo la parte demandante que adquirió del extremo demandado un colchón, por la suma de **\$230.000**.
- 1.2. Según lo indicado por la parte actora las inconformidades corresponden ***“que el colchón presentó defectos, pues, al principio estaba un poco duro, y después de 2 meses presentó problemas con la espuma, razón por la cual, el accionante acude a la pasiva, quién le señaló que el bien no contaba con garantía”***.
- 1.3. Asimismo, señaló que efectuó reclamación directa a la pasiva entre el 10 al 17 de abril, solicitando la devolución de dinero.
- 1.4. Frente a la anterior solicitud, la parte demandada dio contestación a dicha reclamación señalando que el bien no contaba con garantía.

**1.1. Pretensiones**

En consecuencia, la parte demandante solicitó como pretensiones de la demanda, que se devuelva la suma de \$230.000, debido a que la espuma no sirve.

**2. De la defensa**

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, el extremo demandado guardó silencio dentro del término concedido para dar contestación a la demanda, esto es, desde el 22 de agosto de 2023 y hasta el 6 de septiembre de 2023, a pesar de haberse notificado debidamente al extremo

demandado a la dirección electrónica colchonesherrajesjova1@hotmail.com, como consta en los consecutivos 23-240016-3 y 4 del expediente, como se refleja a continuación:

### Anexo nro. 1

Año	Número	Ctrl	Cons Rad	Sec Eve	Trámite	Evento	Actuación	Tipo	Fecha	Solicitante/Destinatario	Estado- Correspondencia
23	240016		0	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	PRESENTACION	EN	2023-05-24 09:21:52	JORGE DARWIN VELASQUEZ MALDONADO	  
23	240016		1	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	CERTIFICADO / RUES	SA	2023-08-16 11:08:14	GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARIA	  
23	240016		2	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	DECISION TRASLADO SECRETARIA GENERAL	TR	2023-08-22 06:03:26	GRACIELA ROJAS VALDERRAMA, DECISION AUTO No. 89062 de Fecha 18/08/2023	  
23	240016		3	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	COMUNICACION ACTO ADMINISTRATIVO	SA	2023-08-22 06:03:26	COLCHONES Y HERRAJES JOVA S.A.S.	  
23	240016		4	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	AVISO DE RECIBO	EN	2023-08-22 07:20:32	COLCHONES Y HERRAJES JOVA S.A.S.	  
23	240016		5	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	CONSTANCIA GENERAL / INFORME SECRETARIAL	SA	2023-10-09 10:13:53	GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARIA	  
23	240016		6	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	DECISION TRASLADO SECRETARIA GENERAL	TR	2023-11-03 06:33:44	GRACIELA ROJAS VALDERRAMA, DECISION AUTO No. 127183 de Fecha 02/11/2023	  

### 3. De la actuación procesal

El día 18 de agosto de 2023, mediante Auto Nro. 89062 de 2023, 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 como consta en los consecutivos 23-240016-3 y 4 del expediente, de conformidad con lo establecido en el artículo 58, numeral 7 de la Ley 1480 de 2011, que reza:

***“Las comunicaciones y notificaciones que deba hacer la Superintendencia de Industria y Comercio podrán realizarse por un medio eficaz que deje constancia del acto de notificación, ya sea de manera verbal, telefónica o por escrito, dirigidas al lugar donde se expendió el producto o se celebró el contrato, o a la que aparezca en las etiquetas del producto o en las páginas web del expendedor y el productor, o a las que obren en los certificados de existencia y representación legal (..)”.***

### 4. De las pruebas

#### 4.1

#### Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo consecutivo Nro. 23-240016-0 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.

#### 4.2

#### Pruebas allegadas por la parte demandada:

La parte demandada no dio contestación de la demanda dentro del término legal establecido mediante Auto nro. 89062 del 18 de agosto de 2023.

## 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.”. (Negritas 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 ni el interrogatorio de parte solicitado por la pasiva, habida cuenta que con los elementos de juicio existentes es suficiente para resolver la controversia planteada.

Por consiguiente, con el fin de determinar si están llamadas a prosperar las pretensiones formuladas en este caso, se procederán a analizar los siguientes puntos: **1)** existencia de la relación de consumo, **2)** la efectiva infracción por la parte demandada a los derechos de la consumidora y, finalmente, **3)** la responsabilidad del productor y/o proveedor, para el caso concreto, objeto de litigio.

### De la relación de consumo

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<sup>1</sup>”*.

De manera que, es posible afirmar que este es el vínculo jurídico que se establece entre el productor y el consumidor, y por ende es necesaria la presencia de cada uno de ellos para que verdaderamente surja esta relación de consumo.

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.

<sup>1</sup> Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Sentencia del 30 de abril de 2009, MP: Pedro Octavio Munar Cadena.

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 se acredita la existencia de la relación de consumo y la legitimación en la causa de la demandante para entablar la presente actuación jurisdiccional, como consta en el consecutivo Nro. 23-240016-0 del expediente, esto es, que la parte demandante adquirió del extremo demandado el 18 de enero de 2023 un colchón semi D20 resort 140x190, por la suma de \$230.000.

De igual forma, el Despacho estima satisfecho el requisito de reclamación directa hecho por la demandante, el cual se anexo al escrito de la demanda, como consta en el consecutivo Nro. 23-240016 del expediente.

Así entonces, una vez acreditada la relación de consumo entre las partes, se procederá a estudiar lo atinente a la efectiva infracción por la parte demandada a los derechos de la consumidora.

#### 1. De la infracción y responsabilidad por la parte demandada a los derechos de la consumidora

Con el fin de analizar lo atinente a la infracción a los derechos de la accionante en su calidad de consumidora, se procederá a estudiar las inconformidades planteadas en la demanda, en relación con la efectividad de la garantía.

- **Efectividad de la garantía y ocurrencia del defecto en el caso concreto.**

En primer lugar, debe mencionarse que el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011, señala que en materia de garantía legal es un deber a cargo de todo productor y/o proveedor *“responder por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado y funcionamiento de los productos.”*

Para ello, es importante resaltar la definición que se esboza en el artículo 5 de la ley 1480 de 2011, respecto a la garantía:

***“La garantía es una 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”***

Por lo cual, 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>2</sup>.

Incluso, 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...”*.

---

<sup>2</sup> Ley 1480 de 2011, artículo 11.

En el presente caso, los defectos del producto se tendrán por acreditados, en atención a lo dispuesto por la parte accionante en el escrito de demanda, esto es, que ***“que el colchón presentó defectos, pues, al principio estaba un poco duro, y después de 2 meses presentó problemas con la espuma, razón por la cual, el accionante acude a la pasiva, quién le señaló que el bien no contaba con garantía”***. Y, es que es oportuno señalar que el anterior hecho, se presumirá como cierto, debido a que no hubo contestación a la demanda. pues desaprovechó la oportunidad que le concede la ley de ejercer su derecho de defensa y proponer los medios exceptivos con miras a demostrar el cumplimiento de la efectividad de la garantía, de contera demostrar el cumplimiento de sus deberes como productor o proveedor. La anterior presunción tiene fundamento en lo previsto en el artículo 97 del C. G. P., que reza:

*“la falta de contestación de la demanda o de pronunciamiento expreso sobre los hechos y pretensiones de ella, o las afirmaciones o negaciones contrarias a la realidad, harán presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión contenidos en la demanda, salvo que la ley le atribuya otro efecto.”*

Adicionalmente, la demandada tuvo la oportunidad de desvirtuar las afirmaciones hechas por el demandante, no obstante, optó por guardar silencio, como consecuencia de ello perdió la oportunidad de acreditar en su favor causales de exoneración de responsabilidad de cara a la efectividad de la garantía requerida por el consumidor.

Por consiguiente, para este Despacho existe un evidente incumplimiento en las condiciones de calidad, toda vez, que el colchón presentó defectos en su espuma y no fue reparado por la parte demandada, y pues, ciertamente el consumidor adquirió el bien para disfrutarlo y solventar una necesidad, además, si bien la parte demandada señaló que no contaba con garantía, dentro del plenario no logró demostrarlo de conformidad con lo dispuesto en el Art. 167 del C.G del P.

## **2. De la responsabilidad del productor y/o proveedor**

Dispone el artículo 16 de nuestro estatuto del consumidor, el productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

- “1. Fuerza mayor o caso fortuito;*
- 2. El hecho de un tercero;*
- 3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y*
- 4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano.”*

Sumado a lo anterior, el extremo demandado no acreditó alguna causal de las antes señaladas, razón por la cual, no se puede considerar que se encuentra exonerado de responsabilidad por el hecho de vulnerar los derechos que le corresponden a la parte demandante en su condición de consumidora.

Ahora bien, en uso de lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, al adoptar la decisión definitiva, la Superintendencia de Industria y Comercio resolverá sobre las pretensiones de la forma que considere más justa para las partes según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar *infra*, extra y ultrapetita; por lo que, en el caso objeto de estudio, en primer lugar es pertinente la reparación del producto objeto de controversia judicial, toda vez que de

acuerdo a lo previsto en el numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, como regla general procede la 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.

Sin embargo, teniendo en cuenta la naturaleza del bien y las características del daño, en el presente caso, considera el Despacho que es viable la reparación del producto objeto de controversia judicial, máxime al carecer el plenario de pruebas que conlleven a la demostración de fallas reiteradas, irreparabilidad o negativa injustificada de la accionada frente al cumplimiento de sus deberes y en consideración a que las manifestaciones del accionante tampoco permiten arribar a conclusiones que bajo los supuestos legales conlleven al cambio del bien o la devolución del dinero, por lo cual, se ordenará la reparación del mismo, siendo esta la solución que la ley aplicable contempla como primera etapa antes de proceder con lo pretendido por la accionante, quien se reitera no acreditó la persistencia de las fallas, ni adujo que como respuesta de la accionada se hubiere declarado la irreparabilidad del bien, por lo que sin lugar a dudas, es absolutamente viable y ajustado a derecho proceder con la reparación del mismo.

En cuanto a la forma en que se debe hacer efectiva la garantía de bienes, la Ley 1480 de 2011, plantea como primera medida, la obligación de repararlos y dejarlos en perfectas condiciones de uso. Este es un derecho del consumidor pero también es un derecho del productor o expendedor; en muchas situaciones los consumidores exigen la devolución del dinero o el cambio del producto al primer defecto que se presente, sin permitirle al garante la reparación del mismo, es por ello que la ley previó la posibilidad de que sea reparado, a no ser que no sea posible su arreglo.

De igual forma, es preciso señalar que La sustitución del bien esta prevista como una herramienta de carácter supletivo que procederá únicamente en aquellos eventos en los que no fuera posible la reparación del producto, o que luego de ser reparado, la falla persistiera sin que el remedio utilizado fuera efectivo y estaría en consecuencia supeditada a un previo intento de reparación del bien o a la imposibilidad de su realización.”

“Específicamente en el caso de la repetición de la falla es importante tener en consideración que para que se configure dicha situación en (sic) necesario que la segunda falla guarde relación con la primera, y no que sea completamente distinta, dado que en este último caso, no se consideraría una falla reiterada, sino una nueva falla que podrá ser reparada, en caso de que así lo decida el proveedor o productor”.

“El criterio con el cual se diagnostica la falla de un bien debe ser de carácter técnico y no por consideraciones de carácter subjetivo. Asunto completamente diferente es el aspecto probatorio de un proceso que se adelanta para lograr la efectividad de garantía, donde corresponde probar las razones de su argumentación a quien tena la carga de la prueba dentro del mismo...”

Teniendo en cuenta lo anterior y de conformidad con el numeral 1°, Art.11 de la ley 1480 de 2011 establece que cuando un producto falla dentro del término de la garantía legal anunciada por el productor se procederá al suministro del(los) repuesto(s) a los que haya a lugar y mano de obra totalmente gratuita ante el centro de servicio autorizado.

Respecto de la reparación, téngase en cuenta que está deberá ser totalmente gratuita, por tanto, no podrá cobrarse ni por repuestos, como tampoco mano de obra.

Por consiguiente, en tanto se configuró en el presente asunto una infracción a los derechos de la parte demandante y teniendo en cuenta que el extremo demandado no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que a título de efectividad de la garantía, repare el colchón semi D20 objeto de litigio, de tal forma que quede en óptimas condiciones de uso y funcionamiento, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011. En caso de generarse costos por concepto de transporte y traslado, estos deberán ser asumidos por el extremo pasivo.

Para el efectivo cumplimiento de la orden, corresponderá a la parte actora poner a disposición de la demandada el colchón objeto de litis, para la respectiva reparación, en caso de no haberlo hecho.

Finalmente, este Despacho no condenará en costas, por no aparecer causadas en el expediente, en virtud de lo establecido en el numeral 8 del artículo 365 del C.G del P, que reza ***“solo habrá lugar a costas cuando en el expediente aparezca que se causaron y en la medida de su comprobación.”***

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 **COLCHONES Y HERRAJES JOVA S.A.S**, identificada con cédula de ciudadanía Nro. 901.555.560-3, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Ordenar a la sociedad **COLCHONES Y HERRAJES JOVA S.A.S**, identificada con cédula de ciudadanía Nro. 901.555.560-3, que, a favor de **JORGE DARWIN VELÁSQUEZ MALDONADO**, *mayor de edad identificada con cedula de ciudadanía número 9.874.167*, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo, repare el colchón semi D20 objeto de litigio, de tal forma que quede en óptimas condiciones de uso y funcionamiento, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011. En caso de generarse costos por concepto de transporte y traslado, estos deberán ser asumidos por el extremo pasivo.

**PARÁGRAFO:** Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, la parte actora deberá poner a disposición de la demandada el colchón, para la respectiva reparación, en caso de no haberlo hecho, 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 en el 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, la consumidora podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

**SÉPTIMO:** Sin condena en costas por no aparecer causadas dentro del plenario.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

FRM\_SUPER

**ANGÉLICA MARÍA REINA GÓMEZ<sup>3</sup>**  
**Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales**



**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. 052**

**De fecha: 27 de Marzo de 2025**

<sup>3</sup> 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 1º del artículo 24 del CGP.