



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

Bogotá D.C., 18/01/2022

Sentencia número 528

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 20-452164

Demandante: Myleidy Carabaly Sinisterras

Demandado: Diego Salomón Roa Roa, propietario del establecimiento de comercio "Printdiamond"

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. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. La parte demandante narró que el 1 de septiembre de 2020 adquirió a instancias de la parte demandada un computador portátil marca AMD E 2-900 e Hp 264 67 RAM 4GB, 1000 GB, pantalla 14 básico color gris, por valor de \$1.056.000.
- 1.2. Señaló que al cabo de dos días el bien se llevó a instancias de la demandada para que instalarán las aplicaciones de office y aplicaciones principales, pero se evidenció que el equipo estaba muy lento, por lo que se aconsejó un mantenimiento sin costo alguno.
- 1.3. Que el 29 de octubre de 2020 el portátil objeto de Litis ingresó a servicio técnico para la revisión de la conexión a internet, lentitud y calentamiento.
- 1.4. Que un empleado del establecimiento de comercio, le indicó que la lentitud del producto se derivaba de las características básicas del mismo. Conclusión con la que no estuvo de acuerdo la demandante, por cuanto había adquirido otros dispositivos de características similares y no presentaban dicho inconveniente.
- 1.5. Que al intentar obtener la garantía a instancias del demandada no fue posible.
- 1.6. Que ante dicha situación presentó reclamaciones previas en sede de empresa, sin obtener una respuesta satisfactoria.

2. Pretensiones

El extremo activo solicitó que se declaré que la demandada vulneró sus derechos como consumidora. En consecuencia, requirió que se cambie el bien por uno nuevo de iguales o de similares características al adquirido o se reintegre el dinero.

3. Trámite de la acción

El día 17 de diciembre de 2020 mediante Auto No. 128144, 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 registrada en la Matricula Mercantil de persona natural (RUES), al correo electrónico: disaroa2@hotmail.com, el 18 de diciembre de 2020, tal como se evidencia en los consecutivos Nos. 20-452164- -00003 y 4 del 18 de diciembre de 2020, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el señor **DIEGO SALOMÓN ROA R.**, guardó silencio.

4. 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. 20-452164- -00000 del 27 de noviembre de 2020.

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.

5. Oportunidad para proferir la sentencia

Agotadas las etapas procesales correspondientes y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta la facultad prevista en el párrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso.

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 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.

I. 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 párrafo 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:

*“Párrafo 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 garantía¹, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad,

¹El artículo 5, numeral 5 de la Ley 1480 de 2011 define garantía como la “Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el

idoneidad, seguridad y buen estado de los productos² 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 técnicas³.

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.

Claro lo anterior, 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)** si efectivamente hubo una infracción a los derechos de los consumidores y, finalmente, **3)** la responsabilidad del productor y/o proveedor.

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 consumidor⁴ 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

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.”*

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.”

² El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como *“Producto: Todo bien o servicio.”*

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

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 el demandante y el demandado, conclusión que emana del material probatorio obrante en el expediente, esto es, la factura de venta CE 116229 del 1 de septiembre de 2020. Veamos:

CODIGO		CANT	DESCRIPCION	VR. UNT.	DES.	V. UNT. FIN	VR. TOTAL	IC	IVA
7463	1		Portatil AMD E2-9000e HP 245 G7 Ram 4GB, 1000GB, Pantalla 14 Bat 4 Celdas; Linux Hp	1.056.000		1.056.000	1.056.000	NO A.	Exent

OBSERVACION: SN/ 5CG02895FR, UN AÑO DE GARANTIA, DIRECTAMENTE CON LA MARCA, CONSERVAR CAJA,		SUBTOTAL \$ 1.056.000
Recibí Conforme:		DESCUENTO \$ 0
CC/NIT	VENDEDOR: LESLEE KATHERINE ROSADA RUIZ	SUBT/DESC \$ 1.056.000
		Imp.Con. \$ 0
		IVA \$ 0
		TOTAL \$ 1.056.000

Resolución DIAN N° 18763006116204 de 2020-08-03 Numeración Autorizada del CE 115001 AL 125000
La presente Factura de Venta se asimila a la letra de cambio, de acuerdo a los artículos 619 y subsiguientes y 774 del C. de C. RETENEDOR DE IVA AL RÉGIMEN SIMPLIFICADO

* Reimpresión

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante.

- Reclamación previa en sede empresa

En cuanto a la ocurrencia del presupuesto objeto de análisis, se observa su debido cumplimiento conforme al material probatorio de la referencia obrante en los folios 10 y 11 de la página 2 del consecutivo No. 0 del sumario, Al respecto se indica que la parte demandada no dio respuesta a las reclamaciones.

En consecuencia y ante la ausencia de respuesta por parte del proveedor o productor a la reclamación previa efectuada por el consumidor, este Despacho tendrá como indicio grave su actuar de conformidad con las previsiones del el literal f) del numeral 5 del artículo 58 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.

- Ocurrencia del defecto en el caso concreto

Dispone el artículo 7 de la norma en mención, 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.”

Bajo esta misma línea, 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...”.

Este punto es importante señalar que, que el Estatuto de Protección al Consumidor consagró la responsabilidad que tienen los productores, expendedores o proveedores en Colombia frente a los consumidores, ello implica

entonces que deben asegurar que los bienes que ofrecen a los consumidores sean de calidad e idoneidad, y que los mismos resulten seguros para el usuario, salvo, circunstancias eximentes de responsabilidad, las cuales no han sido ni señaladas ni probadas en el presente asunto. En ese sentido, se recalca que es el productor, proveedor o expendedor el que tenga la carga probatoria de demostrar que el defecto se generó por alguna de las causales de responsabilidad establecidas taxativamente por la ley.

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.

Descendiendo al caso en particular, se precisa que el computador portátil marca AMD E 2-900 e Hp 264 67 RAM 4GB, 1000 GB, pantalla 14 básico color gris objeto de controversia judicial presentó defectos de calidad e idoneidad, descritos como: “*conexión a internet, lentitud y calentamiento*”. Defectos que no se corrigieron con el ingreso del 29 de octubre de 2020. Tal y como fue acreditado:

PrintDIAMOND
BIENES POR NATURALEZA

PRINTDIAMOND
Regimen Comun Nit. 79.567.569-1
Carrera 6A No. 3N -45 Local 121-120
8314666-3186901088 Popayan

Documento de Ingreso Orden de Servicios
Número:005638

Fecha.....: 2020-10-29 11:50:10

Cliente.....: 13/1064491472 CARABALI MILEIDY Telefono: 3186290073
Direccion...: - Ciudad...: POPAYAN

Observaciones
-

{Tipo-----} {Marca-----} {Modelo-----} {Serial-----} {Detalle-----}
03/PORTATIL.... 01/HP..... 48/245-G3..... SCG02895FR..... REVISION GENERAL, SIN PROBAR, SIN CABLES, N
O COGE EL WIPI, NO PUEDE ENTRAR A MIC, PORT
ATIL NUEVO, LES

2020-10-29 11:50:11
Impreso por Sistema QataSoftMaint Ver.1.0.0.3 SATS 1.1.62

Defectos que se presentaron en vigencia de la garantía, la cual comprendía desde el 1 de septiembre de 2020 al 1 de septiembre de 2021, conforme se desprende de la factura de venta CE 116229, teniendo en cuenta que en el caso en particular aplica la garantía legal prevista en el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011.

Es importante señalar que la relación de consumo es una relación de carácter contractual por lo que las partes deben de dar estricto cumplimiento a las obligaciones adquiridas por virtud de este acuerdo de voluntades. Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, señala el artículo 1602 del Código Civil. Así las cosas, es evidente que el incumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad del producto adquirido le genera a la demandada una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen a la consumidora, con clara violación de los numerales 1 y 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

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: i) que la demandante adquirió a instancias de la accionada un portátil marca AMD E 2-900 e Hp 264 67 RAM 4GB, 1000 GB, pantalla 14 básico color gris objeto de controversia

judicial, el cual presentó defectos de calidad e idoneidad y ii) que el extremo demandado no otorgó la efectividad de la garantía

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 cambiar el portátil marca AMD E 2-900 e Hp 264 67 RAM 4GB, 1000 GB, pantalla 14 básico color gris objeto de controversia judicial, por uno nuevo de iguales o de similares características al adquirido, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 11, de la Ley 1480 de 2011.

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 el señor **DIEGO SALOMÓN ROA ROA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.567.569, propietario del establecimiento de comercio "*Printdiamond*", vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar al señor **DIEGO SALOMÓN ROA ROA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.567.569, propietario del establecimiento de comercio "*Printdiamond*", que a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora **MYLEIDY CARABALY SINISTERRAS**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.064.491.472, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, cambie el portátil marca AMD E 2-900 e Hp 264 67 RAM 4GB, 1000 GB, pantalla 14 básico color gris objeto de controversia judicial, por uno nuevo de iguales o de similares características al adquirido.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los veinte (20) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, la parte actora deberá devolver el portátil objeto de litigio en las instalaciones del accionado (donde la adquirió), 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.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En el evento (debidamente acreditado) que no se pueda efectuar el cambio del bien por uno nuevo de iguales o de similares características, se ordena al señor **DIEGO SALOMÓN ROA ROA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.567.569, propietario del establecimiento de comercio "*Printdiamond*", que a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora **MYLEIDY CARABALY SINISTERRAS**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.064.491.472, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo primero, reintegre el valor de \$1.056.000, pagados por el portátil marca AMD E 2-900 e Hp 264 67 RAM 4GB, 1000 GB, pantalla 14 básico color gris objeto de Litis, debidamente indexado conforme a la siguiente fórmula:

La suma cuya devolución se ordena deberá indexarse con base en el I.P.C. para la fecha en que se verifique el pago, empleando para el 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.

TERCERO: 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.

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, la consumidora podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

SÉPTIMO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

SILVIA CRISTINA HOYOS GÓMEZ⁵



⁵ Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada 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 párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.