



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 28/01/2022

Sentencia número 985

Acción de Protección al Consumidor No. 2021-27821
Demandante: DIEGO FERNANDO USTARIZ LEDESMA
Demandado: NEWELL BRANDS DE COLOMBIA 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. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Que, el 28 de noviembre de 2020, la parte actora adquirió de la demandada una licuadora marca Oster, tecnología reversible, referencia BLSTPYG1209B, color negro, bajo el pedido No. 107962352395101, por la suma de \$188.908.
- 1.2. Que, conforme señala el demandante, al recibir el bien, evidenció defectos tales como: un fisura y mal ensamblaje de la parte inferior enroscable, la cuchilla y el anillo sellador, ocasionado un desnivel respecto de la base del motor, siendo imposible girar las piezas. Por lo anterior, solicitó la garantía a la sociedad demandada el día 2 de diciembre de 2020.
- 1.3. Que, el 22 y 31 de diciembre de 2020, la demandada respondió a la solicitud indicando que en las fotografías no podía ver el defecto alegado.
- 1.4. Que, el 31 de diciembre de 2020, el demandante elevó solicitud para revisión de un servicio autorizado, frente a la cual la pasiva informó su red de centros de atención.
- 1.5. Que, el 6 de enero de 2021, el demandante llevó el bien al centro de servicio técnico, no siendo posible por el técnico que atendió, desenroscar el vaso de la licuadora.
- 1.6. Que, el 7 de enero de 2021, realizó reclamo directo requiriendo cambio del bien.
- 1.7. Que, frente a la referida reclamación la pasiva no dio respuesta, solo mencionó elaborar un ticket.

2. Pretensiones:

Con apoyo en lo aducido, la parte demandante solicitó que, a título de efectividad de garantía, se ordene el cambio del producto por otro nuevo, idéntico o de similares características al adquirido. Subsidiariamente, se ordene la devolución del dinero efectivamente pagado por el producto objeto de reclamo judicial.

3. Trámite de la acción:

El 18 de febrero de 2021, mediante Auto No. 19358, 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 mariela.artega@newellco.com.co (consecutivos 21-27821- -3 y 21-27821- -4 de 19 de febrero de 2021), 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 obrantes a folios obrantes en consecutivo 21-027821- -0 de 22 de enero de 2021, 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.

SENTENCIA NÚMERO 985 DE 28/01/2022

- **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 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).”*

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, 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.

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.

1.1 La garantía en el caso concreto

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante la documental vista a folios del consecutivo 21-027821- -0 de 22 de enero de 2021, esto es factura de venta No. D240249, la cual acredita que el 28 de noviembre de 2020, la parte actora adquirió de la demandada una licuadora marca Oster, tecnología reversible, referencia BLSTPYG1209B, color negro, bajo el pedido No. 107962352395101, por la suma de \$188.908.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es compradora del bien objeto de reclamo judicial.

¹El 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.”

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.

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

SENTENCIA NÚMERO 985 DE 28/01/2022

- 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, mediante las documentales aportadas por la parte actora vistas a folios del consecutivo 21-027821- -0 de 22 de enero de 2021, que en el ejercicio de su derecho a reclamar, solicitó la efectividad de la garantía de la licuadora adquirida, poniendo en conocimiento defectos del bien relacionados con un fisura y mal ensamblaje de la parte inferior enroscable, la cuchilla y el anillo sellador, ocasionado un desnivel respecto de la base del motor, siendo imposible girar las piezas.

Así mismo, llama la atención de este Despacho que, en tratándose de un consumidor que no solo solicitó la garantía del bien, sino que cumplió su deber de poner el bien a disposición del obligado de garantía, ésta no se hizo efectiva, pues no se emitió un diagnóstico, sino que las acciones realizadas por la pasiva no pasaron de análisis de fotografías y, habiéndose llevado el bien a un centro autorizado, no se detalló el análisis frente al defecto alegado. Debe recordarse que no basta con revisar una fotografía para determinar un fallo, cuando el artículo 11 del Estatuto del Consumidor impone a los obligados solidarios de garantía el deber de contar con “asistencia técnica para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización, de acuerdo con la naturaleza de estos...” y, de considerar que la falla ostenta tal calidad sino que se trata de un aspecto de manipulación por el consumidor, pues debe entrar a “Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos.”, y en el asunto que nos ocupa, las documentales acreditan que la demandada no cumplió sus deberes legales.

De esta manera, encuentra el Despacho que, en efecto, el bien adquirido presentó defectos de calidad e idoneidad y por parte de la pasiva, no se atendió a sus obligaciones de cara a la garantía del bien, por cuanto no solo no revisó de manera exhaustiva el bien, sino que además no brindó al consumidor una respuesta fundada en razones y pruebas respecto de la negativa a la efectividad de garantía, conforme dispone el artículo 2.2.2.32.2.2 del Decreto 1075 de 2015, reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, tal como las documentales obrantes en consecutivo 21-027821- -0 de 22 de enero de 2021, páginas 3 y 4, evidencian (correos electrónicos emitidos entre las partes, de fechas , 22, 31 de diciembre de 2020 y 5, 6 y 7 de enero de 2021).

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: 1) Que el bien presentó defectos de calidad relacionados con un fisura y mal ensamblaje de la parte inferior enroscable, la cuchilla y el anillo sellador, ocasionado un desnivel respecto de la base del motor, siendo imposible girar las piezas; 2) Que, el 6 de enero de 2021, el demandante llevó el bien al centro de servicio técnico; 3) Que, no fue posible por el técnico que atendió, desenroscar el vaso de la licuadora.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes 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 que, a título de efectividad de la garantía, se realice el cambio de la licuadora marca Oster, tecnología reversible, referencia BLSTPYG1209B, color negro, por otra nueva, de idénticas o similares características, no inferiores, a la adquirida; de conformidad con el numeral 2 del artículo 11 del Estatuto del Consumidor.

Es pertinente aclarar que, si bien la primera obligación es la reparación totalmente gratuita de los defectos, y que en el presente asunto no ha habido dicha reparación, se ordena el cambio por cuanto las pruebas documentales evidencian que ni siquiera el técnico que atendió el producto pudo superar el defecto, por lo cual se tendrá como una falla de idoneidad irreparable.

Para el efectivo cumplimiento de la orden impartida, la parte actora deberá devolver el bien objeto de debate judicial, en las instalaciones de la accionada. En caso de incurrir en gastos de transporte y traslado, serán asumidos por la pasiva sin imputar cobros a la demandante.

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 NEWELL BRANDS DE COLOMBIA S.A.S., identificado con NIT No. 860.002.595 - 1, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad NEWELL BRANDS DE COLOMBIA S.A.S., identificado con NIT No. 860.002.595 - 1, que, a título de efectividad de la garantía, a favor de DIEGO FERNANDO USTARIZ LEDESMA,

SENTENCIA NÚMERO 985 DE 28/01/2022

identificado con cédula de ciudadanía No. 79.709.644, dentro de los veinte (20) días siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo, proceda a realizar el cambio de la licuadora marca Oster, tecnología reversible, referencia BLSTPYG1209B, color negro, por otra nueva, de idénticas o similares características, no inferiores, a la adquirida.

PARÁGRAFO: Para el efectivo cumplimiento de la orden impartida, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, la parte actora deberá devolver el bien objeto de debate judicial en las instalaciones de la accionada. En caso de incurrir en gastos de transporte y traslado, serán asumidos por la pasiva sin imputar cobros a la demandante.

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, el (la) consumidor(a) podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

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

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

YULY ANDREA MOGOLLÓN MARTÍNEZ⁵

 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. 015
31/01/2022
De fecha: _____
 FIRMA AUTORIZADA

⁵Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada 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 1° del artículo 24 del CGP.