



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 13/10/2022

Sentencia número 10651

**Acción de Protección al Consumidor No.22-12127**

**Demandante: MARTHA ELENA GOMEZ**

**Demandado: NEWELL BRANDS DE COLOMBIA SAS**

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 Que la parte actora adquirió un extractor de jugos Oster 3 en 1 FPSTJE318C, por valor de \$622.675.
- 1.2 Que de acuerdo con lo manifestado por la accionante, las inconformidades se dieron porque el producto se compró en diciembre de 2020 y se dañó en el mes de abril, por lo que lo llevó a garantía el 6 de junio de 2021 y no se había dado respuesta, durando más de 6 meses en garantía.
- 1.3 Que el día 29 de diciembre de 2021, la accionante recibió un correo en el cual le informaban que el producto ya estaba reparado, por lo que se recogió al día siguiente.
- 1.4 En virtud de lo anterior, la accionante solicitó a la demandada la devolución del dinero cancelado por el producto, debido a que tuvo que comprar un nuevo extractor por la demora en la reparación del producto.

**2. Pretensiones**

Con fundamento en lo anterior, el extremo activo solicitó:

- **Pretensión principal:** que se devuelva el dinero pagado por la adquisición del bien o por la prestación del servicio defectuoso.
- **Pretensión subsidiaria:** que le cancelen el dinero que tuvo que pagar por la máquina de reemplazo debido al incumplimiento y la negligencia.

### 3. Trámite de la acción

El día 21 de enero de 2022, mediante Auto No. 5420, 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 al correo electrónico de notificación judicial señalado en el RUES obrante en el consecutivo No.22-12127-00001, esto es: [mariela.arteaqa@newellco.com](mailto:mariela.arteaqa@newellco.com) bajo el consecutivo No. 22-12127-00004 el día 24 de enero de 2022, con el fin de que ejercieran su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal, la demandada radicó escrito de contestación bajo el consecutivo No.22-12127-00005, en el cual reconoció la relación de consumo y el ingreso del producto a garantía el día 4 de junio de 2021 bajo la orden de servicio WO00021791, realizándose el reemplazo del motor y la tarjeta PCB, procediéndose a recibir el producto de manera conforme el 30 de diciembre de 2021.

De igual forma, reconoció que se generó una demora excesiva en el tiempo que transcurrió el servicio motivado a solicitud de repuestos adicionales al no cerrar oportunamente el servicio de manera exitosa. Posteriormente, el día 28 de enero de 2022, se le entregó a la demandante vía e-mail ([marthaegomez75@hotmail.com](mailto:marthaegomez75@hotmail.com)) el documento de Autorización para devolución del dinero para que pudiera redimirlo en Almacenes Máximo SAS donde se efectuó la transacción comercial.

### 4. Pruebas

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

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos aportados en los consecutivos Nos.22-12127-00000, esto es en el escrito de demanda.

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 demandada no aportó, ni solicitó prueba alguna en el escrito de contestación obrante en el consecutivo No.22-12127-00005.

## 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.

**Quando 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 garantía<sup>1</sup>, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos<sup>2</sup> 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 técnicas<sup>3</sup>.

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.<sup>4</sup>

## 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 consumidor<sup>5</sup> 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.

<sup>1</sup>El 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.”

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

<sup>3</sup> Ley 1480 de 2011, artículo 11.

<sup>4</sup> Numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011

<sup>5</sup>Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

## 2. La garantía en el caso concreto

- **La relación de consumo y la condición de consumidor**

Para el caso que nos ocupa, la relación de consumo se encuentra debidamente acreditada con las manifestaciones realizadas por los dos extremos procesales y el material probatorio obrante en el consecutivo No.22-12127-00000 (página 3), en virtud de los cuales se acredita que la accionante adquirió un extractor de jugos Oster 3 en 1 FPSTJE318C, el día 26 de diciembre de 2020, por valor de \$622.675.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es la compradora del bien objeto de reclamo judicial, más aún cuando la demandada no desvirtuó la relación de consumo y calidad de consumidora final de la señora MARTHA ELENA GOMEZ.

Por otra parte, debe resaltarse que son responsables de manera solidaria el productor y/o proveedor de conformidad al artículo 10 de la Ley 1480 de 2011, de ahí que el consumidor es libre de elegir a cuál de los dos demandar.

Respecto a la reclamación, se tiene acreditado que la accionante el día 9 y 21 de diciembre de 2021 presentó reclamación directa de forma escrita, las cuales obra en las páginas 2 y 4 del consecutivo No.22-12127-00000.

- **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 con las manifestaciones del accionante y el documento obrante en el consecutivo No.22-12127-00000 (página 5), que el extractor Oster objeto de litis presentó fallas en su funcionamiento en vigencia de la garantía, dando lugar al ingreso del producto al centro de servicio técnico el día 4 de junio de 2021 bajo la orden de servicio WO00021791, realizándose según la demandada el reemplazo del motor y la tarjeta PCB.

No obstante, evidencia el Despacho que se generaron demoras en la reparación del bien objeto de litigio, debido a que este ingresó a garantía el día 4 de junio de 2021 y se le hizo entrega del bien reparado hasta el 30 de diciembre de 2021, transcurriendo aproximadamente 5 meses y 26 días sin dar solución a la garantía, siendo esta demora contraria a lo dispuesto en el artículo 8 del Decreto 735 de 2013 modificado por el Decreto 1075 de 2015, el cual establece: (...) ***En los casos para los cuales la Superintendencia no haya fijado un plazo distinto, la reparación deberá realizarse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien para la reparación (...).***

Con todo, se advierte que la demandada manifestó haber autorizado la devolución del dinero a la consumidora para que pudiera ser redimida en Almacenes Máximo SAS donde se efectuó la transacción comercial, sin embargo, dentro del expediente no se evidencia prueba alguna que demuestre dicha afirmación, por lo que se aceptara dicha favorabilidad y se ordenara su respectiva materialización.

Así mismo, 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.<sup>6</sup>

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, devuelva el dinero cancelado por el extractor de jugos Oster 3 en 1 FPSTJE318C, esto es la suma de SEISCIENTOS VEINTIDÓS MIL SEISCIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS M/CTE (\$622.675), de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

Para el efectivo cumplimiento de la orden, corresponderá a la parte actora entregar el bien objeto de litigio a la demandada.

Finalmente, frente a las pretensiones de la parte accionante relativas al reconocimiento de una indemnización por daños y perjuicios, de conformidad con el artículo 2.2.2.32.6.4. del Decreto 1074 de 2015, debe recordarse que esta Entidad no tiene competencia para reconocer indemnizaciones de perjuicios o incumplimientos contractuales propiamente dichos respecto de procesos de efectividad de la garantía encaminados a obtener la entrega, reparación, cambio o reembolso del dinero cancelado por bienes y servicios, en esa medida no se realizará pronunciamiento sobre el particular<sup>7</sup>.

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 SAS identificada con NIT. 860.002.595 – 1 vulneró los derechos de la consumidora, por las razones expuestas en la parte considerativa.

**SEGUNDO:** Aceptar la intención de acceder favorablemente frente a lo pretendido, y en consecuencia, ordenar a la sociedad NEWELL BRANDS DE COLOMBIA SAS identificada con NIT. 860.002.595 – 1, que, a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora MARTHA ELENA GOMEZ RAMIREZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 30.335.629, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al cumplimiento en lo dispuesto en el parágrafo, devuelva el dinero cancelado por el extractor de jugos Oster 3 en 1 FPSTJE318C, esto es la suma de **SEISCIENTOS VEINTIDÓS MIL SEISCIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS M/CTE (\$622.675)**, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, en caso de no haberlo hecho.

**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 devolver el bien objeto de litigio en las instalaciones del accionado, en caso de encontrarse en su poder, momento a partir de cual se computará el término concedido al demandado. En caso de encontrarse en su poder, momento a partir de cual se computará el término concedido al

<sup>6</sup>"3. Las demandas para efectividad de garantía, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía y las controversias netamente contractuales, a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato, En los demás casos, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación. En cualquier caso deberá aportarse prueba de que la reclamación fue efectuada durante la vigencia de la garantía."

<sup>7</sup> Numeral 3º artículo 56 de la Ley 1480 de 2011.

demandado. En caso de generarse costos por concepto de transporte y traslado, estos deberán ser asumidos por el extremo pasivo.

**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**

**JENNY LORENA MURILLO LOZANO<sup>8</sup>**

---

Profesional 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 parágrafo 1° del artículo 24 del CGP.



**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. **190**

De fecha: **14/10/2022**

**FIRMA AUTORIZADA**