



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 17 AGO 2018

Sentencia número 00010329

ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR No. 17- 431893

DEMANDANTE: KELLY JOHANA ACOSTA MERCADO

DEMANDADO: DISTRIBUIDORA CRECIUNIÓN LIMITADA Y/O CRECIUNIÓN LIMITDA.

Estando el expediente al Despacho a causa de encontrarse vencido el término de traslado de la demanda y, de esa manera, concluida como está la etapa escrita de este proceso verbal sumario, en los términos del artículo 625 del Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), corresponde a partir de ahora dar aplicación íntegra a la referida Ley procesal.

Así las cosas, 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 referido cuerpo normativo. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Que el día 30 de Julio de 2016, la demandante adquirió a la parte accionada un televisor marca Samsung de referencia LED 49" CURVO SMART WIFI UN49MU6300KXZL, por la suma de UN MILLON OCHOCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS PESOS (\$1.899.900), mediante libranzas a doce cuotas mensuales.
- 1.2. Que en el mes de marzo de 2017, el bien objeto del litigio presentó una falla, por lo cual la demandante decidió llevarlo al sitio de compra.
- 1.3. Que le indicaron que llevara el artículo al fabricante, encargado de responder por la garantía según el distribuidor y/o proveedor.
- 1.4. Que luego de llevar el televisor al fabricante, al tiempo le comunicaron que el producto estaba fuera de garantía por sulfatación, supuestamente por orines de un animal.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que a título de efectividad de la garantía, se ordene el cambio del bien, por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido o en su defecto la devolución del dinero cancelado por el bien objeto de reclamo.

3. Trámite de la acción

El día 05 de enero de 2018, mediante Auto No. 1680, 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 (fols. 20 a 21), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

A partir de la fecha de notificación del auto admisorio de la demanda a la parte accionada, la sociedad demandada contaba con un plazo perentorio de diez días hábiles para hacer valer su derecho de defensa, es preciso tener en cuenta que la demanda no fue contestada y suscrita en debida forma, de lo anterior se dio requerimiento a la pasiva por un término de cinco días hábiles para que suscribiera la contestación de la demanda en legal forma mediante Auto No. 70167 del 09 de julio de 2018, término que venció en silencio, por lo tanto la demanda se tomó por no contestada.

4. Pruebas

• Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 08 a 16 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.

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

La parte demandada no contestó la demanda bajo los parámetros de la ley; por lo tanto se ha de tener por no contestada la misma.

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 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.

2. La garantía en el caso concreto

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante el documento obrante a folio 08 del expediente, en virtud del cual se acredita que la parte actora adquirió del

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."

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

³Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

demandado un televisor maraca Hyundai de referencia Hyled 3210INT2, por la suma de UN MILLON CIENTO SETENTA MIL SEISCIENTOS NOVENTA PESOS (\$1.170.690), el día 30 de Julio de 2016.

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

- 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...".

Es preciso señalar que, se encuentra probado que el televisor objeto de litigio presentó desperfectos de funcionamiento por lo que, se envió el producto a servicio técnico, luego de esto la pasiva en su escrito de respuesta a la reclamación (fl. 09), informa que el artículo se encontraba fuera de la garantía por sulfatación por presentar orines de animal.

Respecto a la aplicación de la causal de exoneración de responsabilidad de la garantía por uso indebido del bien (numerales 3 artículo 16 Ley 1480 de 2011), se tiene que la demandada presenta como argumento para negar la garantía un concepto en el que indican que el daño alegado por el actor fue provocado por sulfatación por presentar orines de animal. Al respecto, se tiene que habiéndose entregado el producto para reparación por parte del personal especializado dispuesto para el efecto por el extremo pasivo, acertado resulta concluir que no basta con la negativa de garantía expresada por parte del mismo, si frente a la misma no se plantea, como es debido, un análisis técnico juicioso y detallado que dé cuenta de la ocurrencia de una causal que exonere su responsabilidad y que en consecuencia lo libere de su obligación de cumplir con la garantía, en los términos del artículo 16 del Estatuto de Protección al Consumidor.

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 2011.⁵

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 Hecho 4: Que luego de llevar el televisor al fabricante, al tiempo le comunicaron que el producto estaba fuera de garantía por sulfatación, supuestamente por orines de un animal.

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, cambie el bien identificado como un televisor maraca Hyundai de referencia Hyled 3210INT2, por uno nuevo de iguales o similares características o especificaciones técnicas al adquirido, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 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, asumiendo el extremo pasivo los gastos de traslado y/o transporte del bien.

Finalmente no se impondrá condena en costas en tanto que no aparecen causadas.

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 **DISTRIBUIDORA CRECIUNIÓN LIMITADA Y/O CRECIUNIÓN LIMITDA**, identificada con NIT. 802.000.282-1 vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad **DISTRIBUIDORA CRECIUNIÓN LIMITADA Y/O CRECIUNIÓN LIMITDA**, identificada con NIT. 802.000.282-1, que a título de efectividad de la garantía, a favor de **KELLY JOHANA ACOSTA MERCADO**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.047.462.082, que dentro de los diez (10) días siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, cambie el televisor maraca Hyundai de referencia Hyled 3210INT2, por uno nuevo de iguales o similares características al adquirido.

⁵3. 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."

PARÁGRAFO: Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los diez (10) días 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 generarse costos por concepto de transporte y traslado, estos deberán ser asumidos por el extremo pasivo.

TERCERO: El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la demandada, dentro de los cinco (5) días siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el artículo precedente.

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 condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE


JAIR JESUS OBISPO RODRIGUEZ⁶

 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. <u>LS1</u>
De fecha: <u>21 AGO 2018</u>
 FIRMA AUTORIZADA