



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

Bogotá D.C., _____

29 AGO 2018

Sentencia número _____ 00010955

Acción de Protección al Consumidor No. 18-89498
Demandante: DORA NARANJO LOAIZA
Demandado: JUAN CAMILO AGUIRRE LOPEZ

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 parágrafo 3º del artículo 390 del referido cuerpo normativo. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Que la demandante contrato con el demandado el servicio de revisión y reparación de un televisor Samsung 32 pulgadas.
- 1.2. Que de acuerdo a lo manifestado por la parte actora, el diagnóstico fue cambio de tarjeta. El televisor fue entregado el día 2 de diciembre de 2017, se canceló factura del servicio No. 1285 por la suma de \$295.000.
- 1.3. Que parte actora se comunicó con el extremo pasivo, toda vez que el televisor continuó presentando el daño, donde le manifestaron que lo recogerían por garantía.
- 1.4. Que el día 6 de diciembre de 2017, recogieron el televisor, no obstante, a la fecha de presentación de la demanda, la comunicación solo fue telefónica, en la ciudad de Medellín al número 2926810 y al correo: Servimaster Colombia., sin obtener respuesta respecto a la fecha de entrega del bien.
- 1.5. Que el día 22 de enero de 2018, la demandante elevó reclamación directa ante el demandado.
- 1.6. Que frente a la referida reclamación no se generó respuesta.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se declare que la demandada incumplió la garantía sobre el producto y vulneró sus derechos como consumidora.

Así mismo, solicita que a título de efectividad de la garantía, se ordene la devolución del dinero cancelado por el bien objeto de reclamo, que se repare el bien y se entregue con nueva garantía.

3. Trámite de la acción

El día 21 de marzo de 2018 mediante Auto No. 30228 (fol. 14), 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. 15 y 16), 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 3, 4 y 9 a 13 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 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.”. (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, habida cuenta que con los elementos de juicio existentes es suficiente para resolver la controversia planteada.

Atendiendo a lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011, es obligación, a cargo de todo productor y/o proveedor responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos y servicios. Así las cosas, en caso de incumplimiento de esta disposición, en concordancia con el artículo 11 de la misma ley, corresponde de manera solidaria al productor o proveedor cumplir la obligación derivada de la garantía legal, que como regla general, corresponde a la reparación totalmente gratuita de los defectos de bien, y en caso de repetirse la falla, y atendiendo la naturaleza del bien y las características del defecto, comprende a elección del consumidor una nueva reparación, la devolución del dinero o el cambio del bien por otro de la misma especie.

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.

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.”

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.

Siguiendo lo expuesto, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio comprende también su entrega o la realización oportuna del servicio para el cual se contrató. Es decir, la garantía consiste en la posibilidad real de disfrutar de un bien o un servicio, y satisfacer las necesidades que se tenían cuando éste se adquirió. En consecuencia, la garantía inicia desde el momento mismo en que se realiza el contrato, y radica en la posibilidad de poder obligar al vendedor o al prestador del servicio a que entregue el bien o que realice el trabajo para el cual fue contratado. Así, se estaría acorde con la definición de idoneidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

"...Idoneidad de un bien o servicio: Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado..."

En consecuencia, es importante recalcar, que la efectividad de la garantía no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también al cumplimiento de los términos y condiciones pactados desde el momento mismo en que se realizó el contrato, dentro de los cuales naturalmente se encuentra la oportunidad en la entrega del bien o en la prestación del servicio, pues la no entrega o prestación o aún la simple dilación, constituye una vulneración a los intereses legítimos de los consumidores en la medida en que no ven colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales se efectuó la compra.

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 a partir de las manifestaciones de la demandante, las cuales no fueron desvirtuadas por el accionando, así como el documento obrante a folio 12 del plenario, en virtud de los cuales se acredita que la parte actora contrató del demandado el servicio de mantenimiento, cambio de tarjeta, transporte y soporte técnico de un televisor Samsung 32 pulgadas, por la suma de \$295.000.

Lo anterior cobra mayor fuerza, si se tiene en cuenta que la parte demandada dentro del término de traslado de la demanda, no desvirtuó lo confesado por la demandante en el acápite de hechos de la demanda, por lo tanto atendiendo los lineamientos de la ley procesal vigente, se tiene por cierto el hecho antes descrito, lo que da cuenta de esta manera de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa del extremo actor de la acción de la referencia, quien es la contratante del servicio objeto de debate judicial.

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

- Incumplimiento en la prestación del servicio

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 que la parte accionante contrato del extremo pasivo el servicio de mantenimiento, cambio de tarjeta, transporte y soporte técnico de un televisor Samsung 32 pulgadas, servicio que no cumplió con las condiciones pactadas al inicio de la contratación, toda vez que efectuada la revisión del bien por parte de extremo demandado, el diagnóstico fue cambio de tarjeta, no bastante, tales reparaciones no fueron idóneas para garantizar el funcionamiento del bien, es decir, el televisor continuó presentando el daño, por lo que la consumidora se comunicó con el extremo pasivo, donde le manifestaron que lo recogerían por garantía.

El día 6 de diciembre de 2017, recogieron el televisor, sin embargo, a la fecha de presentación de la demanda, la comunicación solo fue telefónica, en la ciudad de Medellín al número 2926810 y al correo: Servimaster Colombia., sin obtener respuesta respecto a la fecha de entrega del bien, generando una notoria inconformidad en la accionante, en la medida que no vio colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades que con la contratación del servicio objeto de Litis pretendía satisfacer. De este modo, no cabe duda respecto del incumplimiento en la prestación del servicio contratado por causas no imputables a la parte accionante, situación que derivó en la vulneración de sus derechos.

De acuerdo al análisis del material probatorio obrante en el expediente, puede concluirse que si bien se prestó asistencia técnica mediante revisiones e intervenciones del producto, incluso mediante el cambio de algunos de sus repuestos, estas no fueron efectivas para corregir los defectos de calidad del bien de manera definitiva, pues las fallas persistieron.

Ahora, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también el cumplimiento de los términos y condiciones pactados desde el momento mismo en que se realizó el contrato, dentro de los cuales naturalmente se encuentra la oportunidad en la entrega del bien o en la prestación del servicio, pues la no entrega o prestación o aún la simple dilación, constituye una vulneración a los intereses legítimos de los consumidores.

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, por lo que el incumplimiento de la demandada en cara a las obligaciones adquiridas con la demandante le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen 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: 1) la contratación del servicio de mantenimiento, cambio de tarjeta, transporte y soporte técnico de un televisor Samsung 32 pulgadas, 2) el valor cancelado por el servicio contratado, es decir, la suma de \$295.000, 3) la continuidad de las fallas presentadas en el televisor aun después de ser intervenido por el demandado, 4) la reclamación directa presentada ante el demandado y 5) la omisión en el cumplimiento de la garantía.

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."

29 AGO 2018

00010955

Igualmente, el literal f) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 señala que se tendrá como indicio grave en contra de la demandada la ausencia de respuesta por parte del proveedor o productor a la reclamación previa efectuada por el consumidor.

Ahora bien, conforme lo establece el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, en el caso de incumplimiento en la prestación de servicios, el consumidor tiene el derecho a exigir que se preste el servicio en las condiciones originalmente pactadas o bien, la devolución del precio pagado.

Ahora bien, vale la pena señalar que 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, 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 y que ni siquiera dio contestación a la demanda, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará al demandado que a título de efectividad de la garantía, proceda a realizar la revisión *sin costo alguno* del televisor Samsung objeto de litigio, procediendo también a todas las reparaciones que sean necesarias para garantizar el correcto uso y funcionamiento del mismo, unas vez culminadas las intervenciones a que haya lugar, el demandado deberá entregar el televisor a la consumidora, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

Respecto de la reparación, téngase en cuenta que está deberá ser totalmente gratuita, por tanto no podrá cobrarse ni por repuestos, ni por mano de obra, ni por transporte, en caso de que el bien tenga que ser llevado a algún sitio especial para su reparación.

Comoquiera que de los hechos narrados por la consumidora en el escrito de demanda, se advierte que el bien se encuentra en poder del demandado no se hace necesario poner a disposición del accionado el producto objeto de reclamo judicial.

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 **JUAN CAMILO AGUIRRE LOPEZ** identificado con C.C. N° 1.017.162.815 vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar al señor el señor **JUAN CAMILO AGUIRRE LOPEZ** identificado con C.C. N° 1.017.162.815, que, a favor de la señora **DORA NARANJO LOAIZA**, identificada con cédula de ciudadanía No. 42.787.230, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, proceda a realizar la revisión *sin costo alguno* del televisor Samsung objeto de litigio, procediendo también a todas las reparaciones que sean necesarias para garantizar el correcto uso y funcionamiento del mismo, unas vez culminadas las intervenciones a que haya lugar, el demandado deberá entregar el televisor a la consumidora.

De ser necesario el cambio de piezas, esto estará a cargo del demandado, sin que pueda cobrarse suma alguna a la accionante por tal concepto. Culminadas las intervenciones, deberá realizarse en presencia y con participación de la demandante, una revisión de la cual se deje constancia para asegurar el estado de entrega del televisor objeto de litigio.

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.

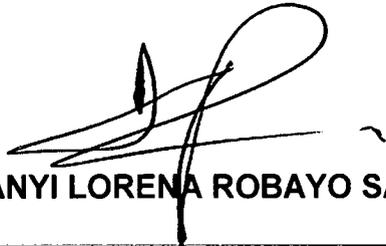
29 AGO 2018

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



SORANYI LORENA ROBAYO SALCEDO ⁶

 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>158</u>
De fecha: <u>30 AGO 2018</u>

FIRMA AUTORIZADA

⁶ 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 párrafo 1° del artículo 24 del CGP.