



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

Bogotá D.C., 7/12/2020

Sentencia número 11725

Acción de Protección al Consumidor No. 20-52692
Demandante: JESSICA FERNANDA SOLIS GODOY
Demandado: ELECTROJAPONESA S.A.

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 día 15 de noviembre de 2019, la parte actora adquirió de la sociedad demandada un televisor marca Challenger 50" Led, por la suma de \$ 1.737.311.00, según factura de crédito No. F113-2490.

1.2. Que la parte actora indica en los hechos de la demanda *"...El día 15 de noviembre de 2019 me hacen entrega del televisor en mi vivienda en horario de la tarde; en el momento de la entrega el funcionario de ELECTROJAPONESA saca el televisor de su respectiva caja, lo enciende y posteriormente lo guarda de nuevo; cuando mi esposo llega ,y lo vamos a sacar para instalarlo en la mesa , nos encontramos con la sorpresa que el TV se encuentra partido en la parte superior izquierda , al ver esto, nos comunicamos inmediatamente con la asesora que atendió nuestro crédito , la cual nos informo que llevamos el TV para la garantía..."* (sic)

1.3. Que la parte actora indica que llevó el televisor al almacén para garantía y afirmaron que la misma no procede por mala manipulación del consumidor, dejando allí el electrodoméstico.

1.4. Que el día 19 de noviembre de 2019, la parte actora elevó reclamación directa ante el demandado requiriendo la efectividad de la garantía.

1.5. Que el 29 de noviembre de 2019 la parte demandada generó respuesta manifestando que esta no resulta procedente, la garantía no está cubierta pues el televisor fue entregado en perfectas condiciones y a satisfacción.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que se declare que, se cambie el televisor o se reembolse el dinero cancelado por el bien objeto de Litis.

3. Trámite de la acción

El día 6 de marzo de 2020, mediante Auto No. 52692, 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 revisoriafisca@electrojaponesa.com (consecutivo 20-52692- -2), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo pasivo, contestó en oportunidad la demanda, pronunciándose frente a los hechos y oponiéndose frente a las pretensiones de esta, pues el televisor fue entregado al consumidor en perfectas condiciones y posterior a ello es reportada la falla, lo cual no tiene relación con defectos de fábrica.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a consecutivo 20-52692- -0 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 aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo los consecutivos No. 20-52692- -4 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.

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.*

*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

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.”

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 los documentos aportados y las manifestaciones de las partes en litigio, en virtud de los cuales se acredita que el día 15 de noviembre de 2019, la parte actora adquirió de la sociedad demandada un televisor marca Challenger 50" Led, por la suma de \$ 1.737.311.00, según factura de crédito No. F113-2490.

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

- Ocurriencia del defecto en el caso en 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 primera medida, la parte actora debe acreditar (i) el daño del bien, y (ii) la ocurrencia durante la vigencia de la garantía, situaciones que se encuentran debidamente probadas en el expediente, demostrando con los documentos aportados que el televisor presentó fallas, pues al encenderlo se encuentra partido en la parte superior izquierda.

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.

indicaciones señaladas en el Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y de este modo, imponiéndole cargas excesivas al demandado, más aún cuando no se encuentra probado que el defecto en el bien objeto de litis se debiera a una falta de calidad e idoneidad. De lo que viene de verse, no cabe más que concluir que al consumidor no le asiste el derecho predicado, y en conclusión será procedente despachar negativamente las pretensiones de la parte activa, procediendo con el archivo de las presentes diligencias.

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: Negar las pretensiones incoadas en la demanda, por lo expuesto en la parte considerativa del fallo.

SEGUNDO: Archivar las presentes diligencias.

TERCER: Sin condena en costas, por no aparecer causadas

NOTIFÍQUESE,



MÓNICA IVETT RODRÍGUEZ GARCÍA⁷

 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>191</u>
De fecha: <u>9/12/2020</u>
 FIRMA AUTORIZADA

⁷ 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 1º del artículo 24 del CGP.

