



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

Bogotá D.C., 04 OCT 2019

Sentencia número 00012544

**Acción de Protección al Consumidor
Radicado No. 2019-61167
Demandante: FRANCIA LIBIA NIÑO SOTO
Demandado: MERVICOL 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 2° del párrafo 3° 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 20 de septiembre de 2018, la parte actora adquirió de la sociedad demanda servicio de mantenimiento de la estufa y calentador, por la suma de \$190.000.
- 1.2. Que frente al servicio prestado el calentador no estaba calentando el agua y la estufa no le funcionaba la chispa.
- 1.3. Que frente a lo sucedió se solicitó la garantía del servicio, a lo que la pasiva realizó los respectivos arreglos.
- 1.4. Que el día 03 de enero de 2019, el calentador empezó a botar agua, motivo por el cual se comunicó con la sociedad demandada para solicitar la garantía del servicio.
- 1.5. Que el día 27 de febrero de 2019, la accionante elevó reclamación directa solicitando la reparación del calentador.
- 1.6. Que el día 06 de marzo de 2019, la sociedad demandada contestó el derecho de petición aduciendo que se requería el ingreso a la vivienda para establecer el daño del calentador.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que a título de la efectividad de la garantía, se ordene el pago del calentador que fue dañado.

3. Trámite de la acción

El día 04 de abril de 2019, mediante Auto No. 33644, 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 registrada en el certificado de existencia y representación legal, esto es, al correo

administracion@mervicol.com (fol. 16) del plenario, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro del término concedido para ejercer su derecho de defensa y contradicción la sociedad demandada allegó escrito de contestación de la demanda en el cual se pronunció sobre los hechos, se opuso a las pretensiones argumentando que requieren realizar el diagnóstico del gasodomestico para establecer el daño y poderlo reparar o en su defecto reponer el bien.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 07 a 15 y 20 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 a folios 29 a 34 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 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.

04 OCT 2019

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 formato de venta de instalación interna y gasodomesticos y el pagare por la suma de \$190.000, obrantes a (fol. 12 a 13) del plenario, sumado a las manifestaciones hechas por el demandante en su escrito de demanda y que fueron objeto de controversia por parte de la sociedad demandada, quien dentro del término del traslado de la demanda presentó escrito de contestación, en virtud de las cuales se acredita que el demandante adquirió el servicio objeto de litis.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es el contratante del servicio 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..."*.

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.

En el presente caso se encuentra demostrado que el servicio objeto de litigio presentó defectos tales como “no calienta el agua y el calentador está botando agua” ocurrido el día 03 de enero de 2019, motivo por el cual la parte actora solicitó a la sociedad demandada el servicio técnico.

De este modo, de acuerdo al análisis del material probatorio obrante en el expediente, puede concluirse que si bien se prestó asistencia técnica mediante revisión los días 17 de octubre de 2018, 13 y 15 de diciembre de 2018, estas no fueron efectivas para corregir los defectos de calidad del servicio de manera definitiva, pues las fallas relacionadas con el calentador persistieron.

Sobre el particular, es importante aclarar que cada una de las visitas técnicas realizadas fueron atendidas de manera oportuna por la sociedad demandada, sumado a que la falla presentada no es reiterada como lo consagrada en el numeral 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, teniendo en cuenta que cada una de las visitas técnicas fueron por “se prestó garantía regulando la llama de la estufa y el calentador, se reporta fuga en la entrada de la estufa y se arregla y finalmente se habilita la válvula y se verifica que no quede con fuga”

De otra parte, es importante precisar que el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), contempló unas obligaciones respecto de la efectividad de la garantía legal a cargo de los proveedores, productores y distribuidores de bienes y servicios, los cuales se deben efectuar en los términos de los numerales previstos en la norma en mención, en la medida que no todos los bienes y servicios adquiridos por los consumidores ostentan las mismas características.

Adicionalmente, se debe tener en cuenta que estas obligaciones también comportan un deber para el consumidor, en virtud del cual **debe poner en conocimiento de la sociedad productora, proveedora y/o distribuidora el daño que tiene el producto, debe ponerlo a su disposición a fin de que se efectuó la garantía a que haya lugar.**

Así mismo, resulta acorde con las definiciones de calidad e idoneidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

“...Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

...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...”. (Subrayado fuera de texto)

Siguiendo lo expuesto, y en virtud a las manifestaciones hechas por la parte demandante, el Despacho puede concluir que a la sociedad demandada le asiste la obligación legal de responder por la garantía del bien, máxime cuando la misma se encuentra vigente.

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

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.”

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**.

En el caso concreto, si bien la pretensión de efectividad de la garantía de la presente acción judicial, está relacionada en principio, con el pago del calentador que fue dañado, lo cierto es que de conformidad con lo preceptuado en el numeral 1° del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor – el deber primigenio que le asiste al productor y/o proveedor del servicio es la reparación; no sin antes advertir, que si el bien no admite reparación o presenta falla reiterada, el productor y/o productor deberá cambiar el producto por uno nuevo o de similares características o en su defecto la devolución del dinero.

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 ordenará a la demandada que a título de efectividad de la garantía, repare los defectos del gasodomestico, de tal forma que quede en óptimas condiciones de uso y funcionamiento, de forma gratuita y en el evento de que haya lugar a cambio de piezas, el costo de las mismas deberá ser asumido por el extremo pasivo de la presente, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

Para el efectivo cumplimiento de la orden, corresponderá a la parte actora permitir el ingreso de los funcionarios autorizados por la demandada, a fin de que este pueda realizar el diagnóstico del daño del gasodomestico y proceda con las reparaciones, asumiendo el extremo pasivo los gastos de traslado y/o transporte del bien.

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 **MERVICOL SAS.**, identificada con C.C. 900.369.378-8, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad **MERVICOL SAS.**, identificada con NIT. 900.369.378-8, que a título de efectividad de la garantía, a favor de **FRANCIA LIBIA NIÑO SOTO**, identificada con cédula de ciudadanía No. 41.797.315, dentro de los quince (15) días siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, repare los defectos del gasodomestico, de tal forma que quede en óptimas condiciones de uso y funcionamiento, de forma gratuita y en el evento de que haya lugar a cambio de piezas, el costo de las mismas deberá ser asumido por el extremo pasivo de la presente, como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

PARÁGRAFO: Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, corresponderá a la parte actora permitir el ingreso de los funcionarios autorizados por la demandada, a fin de que este pueda realizar el diagnóstico del daño del gasodomestico y proceda con las reparaciones, asumiendo el extremo pasivo los gastos de traslado y/o transporte del bien.

04 OCT 2019

TERCERO: Se ordena a la demandada acreditar el cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia dentro de los cinco (05) días siguientes, contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el numeral 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 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 consumidor podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

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

Notifíquese,


WILSON ANDRÉS AREVALO ZÁRATE⁶

 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>183</u>
De fecha: <u>07 OCT 2019.</u>
 FIRMA AUTORIZADA

⁶ Profesional Universitario adscrito al Grupo de Trabajo de Calificación de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado para el ejercicio de funciones jurisdiccionales, mediante Resolución 14371 de 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del parágrafo 1º del artículo 24 del CGP