



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., _____

Sentencia número _____

07 OCT 2019
00012616

Acción de Protección al Consumidor No. 19-6729

Demandante: ANA RUTH MENDOZA ARANGO

Demandado: ASESORIAS Y SOLUCIONES TECNICAS S.A.S

Estando el expediente al Despacho por 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 28 de mayo de 2018, la demandante adquirió por parte de la demandada, una impresora de marca RICOH, referencia SP4510sf, serie T597H701612, por la suma de \$ 1.590.000 M/cte. la cual fue instalada el 21 de junio de 2017.
- 1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la demandante, la impresora presenta líneas sobre las impresiones y manchas en el lateral. Las inconformidades según el dicho de la demandante, se presentaron desde el 11 de agosto de 2018. De la misma manera aduce la señora MENDOZA, que la impresora se compró de contado, y en menos de tres meses comenzó a presentar fallas, razón por la cual se enviaron técnicos por parte de la demandada, para un total de 5 visitas, las cuales según lo argumentado por la parte activa, no se ha logrado una solución.
- 1.3. Que mediante Derecho de Petición, recibido el día 30 de noviembre de 2018, la parte demandante elevó reclamación directa ante la pasiva solicitando el arreglo definitivo del producto, haciendo reposición del mismo.
- 1.4. Que a través de documento radicado el día 21 de diciembre de 2018, la pasiva dio respuesta negativa ante la reclamación de la actora, argumentando la falla prematura de un bien consumible.

2. Pretensiones:

El extremo activo solicita la reposición de la impresora, en caso de no poder arreglarse definitivamente, se proceda con el cambio del bien, por uno nuevo, en caso de no poder arreglarse definitivamente.

3. Trámite de la acción:

El día 18 de enero de 2019, mediante Auto No. 00002962 (fl. 7), 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 a la dirección de correo electrónico registrada en el RUES, esto es al correo gerenciacomercial@asoltec.com.co, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo pasivo dio contestación a la demanda dentro de la oportunidad pertinente, mediante memorial con consecutivo No. 19-6729-00004-0000, donde se pronunció frente a los hechos, y se opuso ante las pretensiones.

4. Pruebas

- Pruebas allegadas por la parte demandante:

01 OCT 2019

La parte demandante aportó como pruebas, los documentos obrantes en escritos visibles a folios 3 al 5 del expediente.

A este se le 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 14 al 28 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.*

*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.

DE LA CONTESTACION DE LA DEMANDA

Afirma la parte demandada que se opone a la pretensión principal, consistente en el cambio del producto, toda vez que este se encuentra funcionando perfectamente, y solo presento

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.

inconvenientes en el elemento consumible denominado PCDU, al cual se le cumplió con la garantía de conformidad con el punto 6.5 del certificado de garantía que indica:

“Cuando se presente un falla prematura en cualquiera de los elementos catalogados como consumibles, atribuible a la calidad del producto, el reconocimiento de la garantía se hará proporcionalmente a la vida útil restante del elemento al momento de la falla. El cliente asumirá los costos correspondientes a la diferencia del elemento nuevo a reemplazar. Ejemplo Vida Útil 20.000 paginas – cantidad de páginas producidas 15.000 = Vida Útil faltante 5.000 paginas – Descuento del elemento 25% del precio lista.”

Le ley 1480 de 2011, en su artículo 42 define las cláusulas abusivas en un contrato, como: **aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo y lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos.**

De conformidad con lo anterior, tenemos que cualquier hecho que afecte el tiempo, modo y lugar, en que el consumidor puede ejercer sus derechos, se considera una cláusula abusiva.

Es así como en el caso que nos ocupa, se evidencia una circunstancia que afecta el modo en que el demandante puede ejercer sus derechos frente al proveedor, y es que al aplicar el punto 6.5 del certificado de garantía del bien objeto de litigio, se limita el derecho del consumidor, según el cual ante la falla de un producto, el consumidor podrá exigir el cambio del mismo por uno nuevo de similares características, esto en desarrollo del artículo 7 del Estatuto de Protección al Consumidor, cuando dispone que la garantía legal, es la obligación a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad, y el buen estado y funcionamiento de los productos.

Es así como el punto 6.5 del certificado de garantía de la impresora marca RICOH, objeto de litigio, va en contravía de una norma de orden público, como lo es el artículo 7 precitado del estatuto de protección al consumidor. En consecuencia se tendrá como no escrita la cláusula que contiene el certificado de garantía, concretamente el punto 6.5, la cual el consumidor rechazo, de conformidad con lo afirmado en la contestación de demanda.

Por lo anterior, para este despacho no es de recibo lo argumentado por el proveedor, cuando pretende ser exonerado de responsabilidad por la aplicación del punto 6.5 del certificado de garantía, toda vez que dicha cláusula contraria una norma de orden público, lo cual tiene como consecuencia su ineficacia de pleno derecho.

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 a través de las diferentes manifestaciones en las cuales demandante y demandado reconocen la relación de consumo, como consta en los hechos plasmados en el escrito de demanda, así como en la contestación de la misma, en la cual el demandado reconoce como cierto el hecho de la compra por parte del demandante del producto objeto de reclamación.

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.

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

- 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, que el bien presentó defecto de calidad en su funcionamiento dentro de la vigencia de la garantía" **La impresora presenta líneas sobre las impresiones y manchas en el lateral**".

Aunado a lo anterior, la empresa demandada realizara varias visitas técnicas, en total 5, que tuvieron lugar los días 15 y 31 de agosto, 1 de septiembre, y 15 y 29 de noviembre de 2018, las cuales no cumplieron con su objetivo de reparar el producto, toda vez que argumenta la demandante a través de escrito con fecha 11 de febrero de 2019 (f 53), lo siguiente:

"El día que los asesores de ASOLTEC se acercaron a devolver la impresora NO la pude recibir ya que continuaba con defectos en las impresiones, seguía saliendo la raya lo cual dejaba claro que la impresora no está en perfecto funcionamiento, y no es posible imprimir ningún documento en ella."

La anterior afirmación por parte de la demandada, analizada conjuntamente con la prueba obrante en el expediente, la cual pudo ser controvertida por la parte interesada a lo largo del presente proceso, es suficiente para formar el convencimiento de esta autoridad jurisdiccional, en el sentido de tener certeza sobre el defecto presentado en la impresora de marca RICOH, referencia SP 4510sf con serie T597H701612, bien este, objeto del presente litigio.

Ahora bien, es cierto que la demandada cumplió con su deber de garantía al realizar las visitas técnicas acreditadas. Sin embargo, se evidenció que el producto siguió presentando defectos de calidad en su funcionamiento, prueba de ello es el oficio remitido a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, con fecha 11 de febrero de 2019, es decir en fecha posterior a las visitas técnicas realizadas a la impresora por parte de la demandada, referenciada en el párrafo anterior.

Bajo ese mismo hilo discursivo es preciso traer a colación que la parte demandante no está condenada a soportar de manera indefinida la prestación del servicio técnico, es decir, que no se puede pretender por parte de los agentes del mercado que los productos sean sometidos a innumerables reparaciones. De manera tal, que la imposibilidad de reparar de manera adecuada el bien luego de varias intervenciones, sin que dichas intervenciones recaigan específicamente sobre el mismo componente, constituye una obligación de los productores y proveedores de otorgarle a los consumidores bienes y servicios que cumplan con las aptitudes para satisfacer las necesidades de la adquisición.

Es así como este Despacho debe concluir que las asistencias técnicas no fueron efectivas, y que constituye un deber legal del proveedor, responderle al consumidor por la calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los productos, condiciones que para el caso en particular no se han cumplido en atención al estado de funcionamiento presentado por el producto, a la fecha de la presente decisión.

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

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso, las manifestaciones de las partes 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, proceda con el cambio de la impresora de marca RICOH, referencia SP 4510sf con serie T597H701612, en concordancia con la pretensión principal presentada en el escrito de demanda.

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."

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 **ASESORIAS Y SOLUCIONES TECNICAS S.A.S** identificada con NIT. 900.822.158-7, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Declarar ineficaz la cláusula 6.5 del certificado de garantía, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

TERCERO: Ordenar a la sociedad, **ASESORIAS Y SOLUCIONES TECNICAS S.A.S** identificada con NIT. 900.822.158-7 que, a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora RUTH MENDOZA ARANGO, identificada con CC No. 66716850, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, proceda con el cambio de la impresora de marca RICOH, referencia SP 4510sf con serie T597H701612, objeto de debate judicial, por una nueva idéntica o de similares características a la adquirida.

CUARTO: 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.

QUINTO: 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 en el literal a) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

SEXTO: En caso de persistir en incumplimiento de la orden que se imparte la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá decretar el cierre del establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

SEPTIMO: No habrá lugar a costas, en tanto que no aparecen causadas.

NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE**EDUARDO MEJIA SENDOYA****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. _____

104

08 OCT 2019

De fecha: _____

**FIRMA AUTORIZADA**