



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 07 DIC 2017

*Sentencia número* 000 12 6 4 0

**Acción de Protección al Consumidor No. 17-298077.**

**Demandante: DORIS AMPARO HURTADO IPIA.**

**Demandado: B. P. SURTICRÉDITOS S.A.S.**

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 adquirió de la sociedad demandada una nevera Haceb SE 2P D Ref.: ASF 272L, por la suma de \$2.118.000 pesos, los cuales serían pagados a crédito.
- 1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, el bien evidenció defectos de calidad en su funcionamiento en vigencia de la garantía, dando lugar al ingreso a servicio técnico, sin que se corrigieran las fallas de manera definitiva, pues las fallas persistieron.
- 1.3. Que ante la falla reiterada del bien objeto de litigio, la demandante elevó reclamación directa ante la sociedad demandada solicitando la efectividad de la garantía, mediante el cambio del bien.
- 1.4. Que ante la referida reclamación la sociedad demandada dio respuesta argumentando que la garantía se encontraba vencido por la intervención de un tercero.

#### 2. Pretensiones

El extremo activo solicita que a título de efectividad de la garantía, se ordene el cambio de la nevera por una nueva, idéntica o de similares características a la adquirida.

#### 3. Trámite de la acción

El día 16 de agosto de 2017, mediante Auto No. 73422, 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. 19 y 20), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado guardó silencio.

000 12 6 4 0

SENTENCIA NÚMERO \_\_\_\_\_ DE 2017

HOJA No.  2 

#### 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 a 17 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:

*"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 garantía<sup>1</sup>, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos<sup>2</sup> 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.

<sup>1</sup>El 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."

<sup>2</sup> El 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 técnicas<sup>3</sup>.

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 consumidor<sup>4</sup> 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 obrantes a folios 3 a 7, en virtud de los cuales se acredita que la parte actora adquirió de la sociedad demandada nevera Haceb SE 2P D Ref.: ASF 272L, por la suma de \$2.118.000 pesos, los cuales serían pagados a crédito.

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.

- 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 objeto de litigio nevera Haceb SE 2P D Ref.: ASF 272L, presentó defectos de calidad en su funcionamiento por cuanto después de 8 meses de funcionamiento, se apagado y no volvió a prender; circunstancia que cobra mayor fuerza teniendo en cuenta que la parte demandada dentro del término del traslado de la demanda guardó silencio.

Ahora bien, se pone de presente que la demandante manifestó que la sociedad demandada recibió el bien para servicio técnico, del cual se proporcionó la reparación de la nevera, sin embargo, dicha reparación no fue suficiente, en virtud a que el bien persiste con la falla.

<sup>3</sup> Ley 1480 de 2011, artículo 11.

<sup>4</sup> Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

000 12 6 4 0

SENTENCIA NÚMERO \_\_\_\_\_ DE 2017

HOJA No.   4  

De este modo, 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, estas no fueron efectivas para corregir los defectos de calidad del bien de manera definitiva, pues las fallas relacionadas con persistieron, dañando en su integridad los alimentos que para el momento la demandante guardaba en el bien.

Sobre el particular, se pone de presente que la figura de la falla reiterada, se encuentra consagrada en el numeral 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, la cual dispone que: "En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía".

Del contenido del referido texto normativo puede extraerse que en caso de que se verifique la falla reiterada por parte del consumidor, este queda facultado por la norma para solicitar la reparación, el cambio o la devolución del dinero de manera total o parcial. Nótese que la disposición le atribuye estos derechos al consumidor afectado, por el sólo hecho de que la falla en el bien fue reiterada, lo cual implica que, una vez establecida la reiteración de la falla, la conducta del productor o proveedor, frente a la posible reparación del bien, en ninguna medida logra atenuar o deslegitimar los derechos del usuario a exigir el cambio o el reintegro de lo pagado.

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.

Los anteriores defectos ocurrieron durante el término de garantía, el cual era de un año contado desde el mes de marzo de 2016 hasta el mes de marzo de 2017, teniendo en cuenta que en el presente caso aplicaba la garantía legal<sup>5</sup>.

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.<sup>6</sup>

<sup>5</sup>Conforme lo dispone el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011 "El término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o por la autoridad competente. A falta de disposición de obligatorio cumplimiento, será el anunciado por el productor y/o proveedor. El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.

De no indicarse el término de garantía, el término será de un año para productos nuevos. Tratándose de productos perecederos, el término de la garantía legal será el de la fecha de vencimiento o expiración.

Los productos usados en los que haya expirado el término de la garantía legal podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses.

La prestación de servicios que suponen la entrega del bien para la reparación del mismo podrá ser prestada sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el servicio tiene garantía de tres (3) meses, contados a partir de la entrega del bien a quien solicitó el servicio.

Para los bienes inmuebles la garantía legal comprende la estabilidad de la obra por diez (10) años, y para los acabados un (1) año."

<sup>6</sup>3. 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."

000 12 6 4 0

SENTENCIA NÚMERO \_\_\_\_\_ DE 2017

HOJA No. \_\_\_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). Que la demandante adquirió de la sociedad demandada una nevera Haceb SE 2P D Ref.: ASF 272L, por la suma de \$2.118.000 pesos, los cuales serían pagados a crédito; 2). Que el bien presentó defectos de calidad en su funcionamiento; 3). Que a pesar de la reparación que se le realizó al bien, esta no fue suficiente, en virtud a que las fallas persistieron; 4). La negativa por parte del demandado en acceder a la efectividad de la garantía.

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 nevera Haceb SE 2P D Ref.: ASF 272L por uno nuevo de iguales o similares características o especificaciones técnicas, 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. En caso de tenerlo en su poder, 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 **SURTICRÉDITOS S.A.S.** identificada con NIT. 900.267.252-0, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Ordenar a la sociedad **SURTICRÉDITOS S.A.S.** identificada con NIT. 900.267.252-0, que a título de efectividad de la garantía, a favor de DORIS AMAPRO HURTADO IPIA, identificada con cédula de ciudadanía No. 25.361.373, dentro de los diez (10) días siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, cambie el bien identificado como nevera Haceb SE 2P D Ref.: ASF 272L por uno nuevo de iguales o similares características o especificaciones técnicas, como se expuso en la parte motiva de esta providencia.

**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,**

*Sandra Vanessa Alcantara Lopez*  
**SANDRA VANNESA ALCANTARA LOPEZ <sup>7</sup>**

**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. 226  
De fecha: 11 DIC 2017

*[Firma]*  
**FIRMA AUTORIZADA**

<sup>7</sup>Profesional universitaria adscrita al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada para el ejercicio de funciones jurisdiccionales mediante Resolución No. 14371 de 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.