



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

07 FEB 2019

Bogotá D.C., _____

Sentencia número 0000 1307

Acción de Protección al Consumidor No. 18-275717

Demandante: JONATHAN EDUARDO ZEA LADINO

Demandado: ALMACENES ÉXITO 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 18 de julio de 2018, la parte actora adquirió un computador portátil ASUS Ref. X441UV GA133T, serie No. CHN0CV05M22449D, por valor de \$1.559.350 cancelados con la tarjeta éxito en 12 cuotas.
- 1.2. Que de acuerdo a lo manifestado por el accionante, el bien presentó fallas de funcionamiento a los 41 días de comprado, esto es fallas en la conexión de wifi, por lo cual se acercó el 29 de agosto a la tienda éxito en donde le indicaron que se comunicara con la marca y allí le contestaron que se enviaría el equipo al área de soporte técnico, enviándose el 3 de septiembre. posteriormente, el día 11 de septiembre se comunicó con ASUS para hacerle seguimiento a su caso y en esa oportunidad se le informó que se realizaría el cambio de la placa madre.
- 1.3. Pese a lo anterior, el accionante el día 19 de octubre de 2018 se comunicó con ASUS, ya que el equipo siguió tardándose en encender y al hacerlo tenía un ruido extraño, se recalentaba rápido, tenía baja calidad de audio y su desempeño era lento, radicándose la queja No. 180088106.
- 1.4. Que el día 29 de agosto de 2018, la parte actora elevó reclamación directa ante la pasiva de forma verbal.
- 1.5. Que el día 3 de septiembre de 2018, la demandada dio respuesta a la reclamación manifestando "que enviaría el PC a Bogotá, para cambiar la Tarjeta Madre".

2. Pretensiones:

Con fundamento en lo anterior, el extremo activo solicita que a título de efectividad de la garantía:

- **Pretensión principal:** Que se cambie el bien por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido.

07 FEB 2019

- **Pretensión subsidiaria:** Que se devuelva el dinero pagado por el bien o por la prestación del servicio defectuoso.

3. Trámite de la acción:

El día 8 de noviembre de 2018 mediante Auto No. 112498 (fol. 5) 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 al correo electrónico de notificación judicial señalado en el RUES, esto es njudiciales@grupo-exito.com (fols.6 y 7), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad pertinente, la demandada radicó escrito de contestación bajo el consecutivo No. 18-275717-00004 (fols.8 a 50), en el cual reconoció los hechos de la demanda y se opuso a las pretensiones argumentando que ya se procedió a realizar el cambio del computador portátil Asus Ref. x44UVGA133T, proponiendo en consecuencia la excepción de mérito denominada hecho superado y solicitando negar las pretensiones en su totalidad.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuviera como prueba el documento obrante a folio 3 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 9 a 13 y 16 a 50 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." (Negritas fuera de texto)."*

07 FEB 2019

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 2.2.32.6.1. 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.

a) 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.

b) La garantía en el caso concreto

• Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra demostrada en el presente asunto con las manifestaciones realizadas por los dos extremos procesales, los cuales coinciden en reconocer que la parte actora el día 18 de julio de 2018 adquirió un computador portátil ASUS Ref. x44UVGA133T, serie No. CHN0CV05M22449D, por valor de \$1.559.350 cancelados con tarjeta éxito.

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

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."

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.

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

07 FEB 2019

En cuanto a la reclamación, se encuentra acreditado que la parte actora el día 29 de octubre de 2018 elevó reclamación directa ante la pasiva (fol. 11), la cual fue contestada por la pasiva el día 1 de noviembre de 2018 (fol. 10).

- **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..."*.

Este punto es importante señalar que, que el Estatuto de Protección al Consumidor consagró la responsabilidad que tienen los productores, expendedores o proveedores en Colombia frente a los consumidores, ello implica entonces que deben asegurar que los bienes que ofrecen a los consumidores sean de calidad e idoneidad, y que los mismos resulten seguros para el usuario, salvo, circunstancias eximentes de responsabilidad, las cuales no han sido ni señaladas ni probadas en el presente asunto. En ese sentido, se recalca que es el productor, proveedor o expendedor el que tenga la carga probatoria de demostrar que el defecto se generó por alguna de las causales de responsabilidad establecidas taxativamente por la ley.

Se recalca que es deber de los agentes del mercado respetar los derechos que tienen los consumidores, dentro de los cuales se encuentra el derecho de recibir productos de calidad, la cual se traduce en la potestad del consumidor para exigir que el producto que recibe esté de conformidad con las condiciones que corresponden a tres referentes básicos: la garantía legal, definida en el artículo 7 de la ley las que se ofrezcan en la publicidad o en información, conforme los artículos 23 y 29 de la ley; y las habituales del mercado, ya contempladas dentro de la definición legal.

En el caso en concreto, se encuentra demostrado que el bien objeto de litigio presentó fallas de funcionamiento en vigencia de la garantía, esto es fallas en la conexión de wifi, dando lugar al ingreso del computador al centro de servicio técnico autorizado de la pasiva el día 3 de septiembre de 2018, oportunidad en la cual se realizó el cambio de la placa madre. Sin embargo, posterior a la reparación el computador presentó otras fallas de funcionamiento, tales como encendido tardío, ruido extraño al encender, recalentamiento rápido, baja calidad de audio y su desempeño era lento, radicándose el día 19 de octubre de 2018 la queja No. 180088106.

Los anteriores defectos ocurrieron en vigencia de la garantía del producto el cual era de un (1) año contados a partir del 18 de julio de 2018 hasta el 17 de julio de 2019 (teniendo en cuenta que en el presente caso se aplicaba la garantía mínima presunta)⁵.

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 2011.⁶

⁵Conforme 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."

⁶"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,

Al respecto, si bien la demandada alude que ha cumplido la garantía del bien objeto de litis a través del cambio del bien, aportando para el efecto carta de autorización de la nota de crédito firmada por el demandante a folio 9 del expediente, al respecto encuentra el Despacho que dicho documento no es prueba suficiente para acreditar el cambio del producto, pues con ella solamente se está acreditando la intención de acceder favorablemente a su petición, por lo que habrá de ordenarse su efectiva materialización en caso de no haberse hecho.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso, el Despacho aceptará la intención de acceder favorablemente frente a lo pretendido y, en consecuencia ordenara a la demandada, cambiar el computador portátil ASUS Ref. x44UVGA133T, serie No. CHN0CV05M22449D 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, en caso de no haberlo hecho.

Comoquiera que de la prueba obrante en el plenario (fol. 9), se advierte que el bien se encuentra en poder de la demandada no se hace necesario poner a disposición de la accionada 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 la sociedad ALMACENES ÉXITO S.A., identificada con NIT. 890.900.608-9 vulnero los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Aceptar la intención de acceder favorablemente frente a lo pretendido y en consecuencia, ordenar a la sociedad ALMACENES ÉXITO S.A., identificada con NIT. 890.900.608-9, que a título de efectividad de la garantía, a favor del señor JONATHAN EDUARDO ZEA LADINO, identificado con cédula de ciudadanía No.1.121.964.963, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, cambie el computador portátil ASUS Ref. x44UVGA133T, serie No. CHN0CV05M22449D por uno nuevo de iguales o similares características o especificaciones técnicas, en caso de no haberlo hecho, tal y como se indicó en la parte considerativa de la presente providencia.

TERCERO: Se ordena a la demandada acreditar el cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia dentro de los cinco (5) 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.

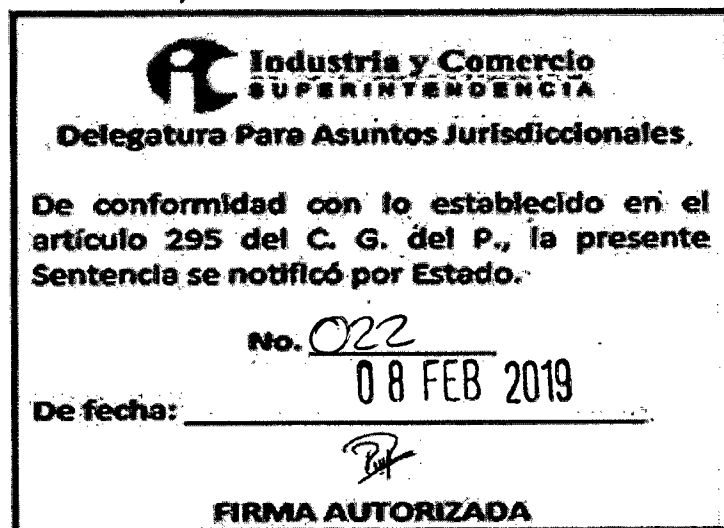
SEXTO: Sin perjuicio del trámite de la imposición de alguna de las sanciones previstas en los numerales que anteceden, téngase en cuenta que la sentencia presta mérito ejecutivo y

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,


JENNY LORENA MURILLO LOZANO⁷



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.