



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

Bogotá D.C., \_\_\_\_\_

16 NOV 2018

Sentencia número \_\_\_\_\_

00014465

**Acción de Protección al Consumidor No. 18-190341.**

**Demandante: JOSE SIXTO MENA HINESTROZA**

**Demandado: CESAR MAURICIO SANCHEZ LOPEZ, Propietario del establecimiento de comercio "ATLANTICA DE REFRIGERACION Y SERVICIOS"**

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 párrafo 3º del artículo 390 del referido cuerpo normativo. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

**I. ANTECEDENTES**

**1. Hechos**

- 1.1. Que, el 13 de febrero de 2018, la parte actora contrató con la accionada el servicio técnico para una nevera marca MABE, por la suma de \$100.000 pesos.
- 1.2. Que, de acuerdo a lo indicado por la parte actora, el arreglo de la nevera fue deficiente y además quedó congelando mucho más, agravando el problema, dando lugar a presentar el reclamo a la demandada, sin que, a la fecha de presentación de la demanda, hubiese dado solución al consumidor.
- 1.3. Que el 21 de mayo de 2018, el demandante efectuó la reclamación directa ante la accionada.
- 1.4. Que la parte accionada dio contestación a la referida reclamación, manifestando que enviaría a un técnico para hacer la efectividad de la garantía de la prestación de servicio.

**2. Pretensiones**

El extremo activo solicita que, se ordene la devolución del valor cancelado por la prestación de servicio y el pago por el valor del bien, cuando estaba en el mercado.

**3. Trámite de la acción**

El día 31 de julio de 2018, mediante Auto No. 78225 (fol. 14), 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 (fol. 15 y 16), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

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

**4. Pruebas**

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 1 a 13 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:

*"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." (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.

Atendiendo a lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011, es obligación, a cargo de todo productor y/o proveedor responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos y servicios. Así las cosas, en caso de incumplimiento de esta disposición, en concordancia con el artículo 11 de la misma ley, corresponde de manera solidaria al productor o proveedor cumplir la obligación derivada de la garantía legal, que como regla general, corresponde a la reparación totalmente gratuita de los defectos de bien, y en caso de repetirse la falla, y atendiendo la naturaleza del bien y las características del defecto, comprende a elección del consumidor una nueva reparación, la devolución del dinero o el cambio del bien por otro de la misma especie. 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 bien, la devolución del precio pagado.

En atención 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.

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

<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."

16 NOV 2018

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.

#### 1. La garantía en el caso concreto

- Relación de consumo

Para el caso que nos ocupa, se tiene que, el 10 de febrero de 2018, la parte actora contrató con la accionada el servicio técnico para una nevera marca MABE, por la suma de \$100.000 pesos.

Lo anterior cobra mayor fuerza, si se tiene en cuenta que la parte demandada dentro del término de traslado de la demanda, no desvirtuó lo confesado por el demandante en el acápite de hechos de la demanda, por lo tanto atendiendo los lineamientos de la ley procesal vigente, se tiene por cierto los hechos antes descritos, lo que da cuenta de esta manera de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa del extremo actor de la acción de la referencia, quien es el contratante del servicio objeto de controversia.

- Incumplimiento en la prestación del servicio que supone la entrega de un bien

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...”.

Sobre el particular, es pertinente precisar que la parte demandante contrató los servicios prestados por la pasiva. En virtud de lo anterior, el arreglo de la nevera fue deficiente y además quedo congelando mucho más, agravando el problema, dando lugar a presentar el reclamo a la demandada, sin que, a la fecha de presentación de la demanda, hubiese dado solución al consumidor.

Teniendo en cuenta las circunstancias fácticas que rodearon el caso sub-examine, advierte el Despacho que la norma sustancial aplicable es el Estatuto de Protección al Consumidor – Ley 1480 de 2011-, y específicamente lo dispuesto en el artículo 18, el cual consagra que:

*“Cuando se exija la entrega de un bien respecto del cual se desarrollará una prestación de servicios, estará sometido a las siguientes reglas:*

*1. Quien preste el servicio debe expedir un recibo del bien en el cual se mencione la fecha de la recepción, y el nombre del propietario o de quien hace entrega, su dirección y teléfono, la identificación del bien, la clase de servicio, las sumas que se abonan como parte del precio, el término de la garantía que otorga, y si es posible determinarlos en ese momento, el valor del servicio y la fecha de devolución.*

*(...) 2. **Quien preste el servicio asume la custodia y conservación adecuada del bien y, por lo tanto, de la integridad de los elementos que lo componen, así como la de sus***

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

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

equipos anexos o complementarios, si los tuviere. (...)” (Negrilla y resaltado fuera del texto).

Ahora bien, el legislador consagró de manera expresa las obligaciones inherentes a la garantía en el este tipo de servicio, para tal efecto estableció:

“Artículo 11, numeral 9: En los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso. Para los efectos de este numeral, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso.” (Negrilla y resaltado fuera del texto).

En ese orden de ideas, le corresponde al prestador del servicio asumir la custodia y la conservación adecuada del bien, así como la integridad de los elementos que lo componen, en el evento en que el bien objeto de la prestación sufra pérdida, variación o algún deterioro, el prestador del servicio deberá reparar el bien, sustituirlo por otro de las mismas características o pagar su equivalente en dinero, en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso.

Es claro entonces, que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también al cumplimiento de los términos y condiciones pactados desde el momento mismo en que se realizó el contrato, dentro de los cuales naturalmente se encuentra la oportunidad en la entrega del bien o en la prestación del servicio, pues la no entrega o prestación o aún la simple dilación, constituye una vulneración a los intereses legítimos de los consumidores en la medida en que no ven colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades.

Así las cosas, 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 el accionante solicita en el acápite de pretensiones el reconocimiento de una suma de dinero como pago del servicio contratado a la pasiva y una suma correspondiente al valor de la nevera, el Despacho encuentra que dentro del material probatorio que fue aportado por la actora, no se demostró en forma debida el valor del bien, ni se acreditaron los daños alegados, de este modo se ordenará de la forma que se considere más justa para las partes, tal y como pasa a explicarse;

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 pasiva el servicio objeto de litigio, cancelando la suma de \$100.000 pesos; 2) Que la pasiva no hizo entrega del bien en perfecto estado objeto de controversia; y 3) Que la demandada a la fecha de presentación de la demanda no había realizado la reparación efectiva del bien o el reembolso total del dinero pagado por el servicio defectuoso sub examine.

Por consiguiente, teniendo en cuenta que el extremo demandado tampoco 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 en la prestación del servicio, reembolse la suma de CIENTO MIL PESOS (\$100.000) pesos efectivamente pagados por el servicio a la pasiva, así como el 40% del valor solicitado por el consumidor a título de indemnización por el costo de la nevera, por la suma de CIENTO CUARENTA MIL PESOS (\$140.000), para una suma total de **DOSCIENTOS CUARENTA MIL PESOS (\$240.000)** atendiendo a que no es posible determinar el costo, las características, estado y uso del bien, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

La suma referida deberá indexarse con base en el I.P.C. para la fecha en que se verifique el pago, empleando para el efecto la siguiente fórmula:  $V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual} / I.P.C. \text{ inicial})$  en donde  $V_p$  corresponde al valor a averiguar y  $V_h$  al monto cuya devolución se ordena.

00074465

SENTENCIA NÚMERO \_\_\_\_\_ DE 2018

HOJA No. 5

16 NOV 2018

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 **CESAR MAURICIO SANCHEZ LOPEZ**, identificado con CC No. 2716051, propietario del establecimiento de comercio **"ATLANTICA DE REFRIGERACION Y SERVICIOS"** vulnero los derechos del consumidor.

**SEGUNDO:** Ordenar al **CESAR MAURICIO SANCHEZ LOPEZ**, identificado con CC No. 2716051, propietario del establecimiento de comercio **"ATLANTICA DE REFRIGERACION Y SERVICIOS"** que, a título de efectividad de la garantía en la prestación del servicio que supone la entrega de un bien, a favor de **JOSE SIXTO MENA HINESTROZA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 10.097972, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta providencia, reembolse la suma de **CIENTOS MIL PESOS (\$100.000)** pesos efectivamente pagados por el servicio a la pasiva, así como el 40% del valor solicitado por el consumidor a título de indemnización por el costo de la nevera, por la suma de **CIENTO CUARENTA MIL PESOS (\$140.000)**, para una suma total de **DOSCIENTOS CUARENTA MIL PESOS (\$240.000)** atendiendo a que no es posible determinar el costo, las características, estado y uso del bien, debidamente indexados, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva de esta decisión.

**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.

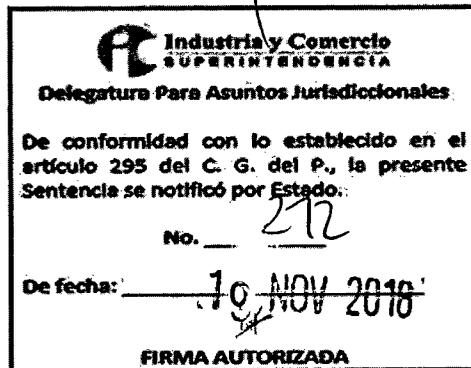
**CUARTO:** El retraso en el cumplimiento de la orden causará una multa a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, por el equivalente a una séptima parte del valor del salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo, de conformidad con lo dispuesto literal a) del numeral 11 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,

NICOLE VILLEGAS RINCÓN<sup>5</sup>



<sup>5</sup> 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.