



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

Bogotá D.C., _____

06 MAR 2020

Sentencia número _____

00002434

Acción de Protección al Consumidor
Radicado No. 19-252963
Demandante: Heidly Guerrero Molina
Demandado: Credititulos S.A.S.

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,

ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. La parte demandante señaló que el 30 de noviembre de 2018 adquirió una cabina amplificadora B&L BL 4012SMB 12 PULG con un año de garantía, por valor de \$994.000.
- 1.2. Señaló que el bien presentó defectos de calidad e idoneidad. La primera falla se presentó el 28 de diciembre de 2018, la segunda en el mes de septiembre de 2019, por lo que en vista de los defectos reiterados solicitó el cambio del producto.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se declare que la demandada vulneró sus derechos como consumidora. En consecuencia, requiere que se cambie el bien objeto de debate judicial por uno nuevo, de iguales o similares características. En caso de no ser posible, se reintegre el valor pagado.

Finalmente, requirió que se imponga a la pasiva la multa prevista en el numeral 10 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 y se condene en costas.

3. Trámite de la acción

El día 6 de noviembre del 2019 mediante Auto No. 112826 (fol. 21), 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 RUES (fol. 20), al correo electrónico rlerner@credititulos.com, tal como obra a folios 22 y 23 del expediente, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada radicó memorial bajo consecutivo 18-252963- -00004 del 18 de noviembre de 2019 obrante a folios 25 y 26 del expediente, donde señaló que es cierta la relación de consumo entre las partes, pero el precio del bien es la suma de \$907.487 sin incluir el IVA.

Agregó que en efecto el bien ha ingresado a servicio técnico pero los ingresos se presentaron por defectos en diferentes piezas del artículo y fueron atendidas de manera exitosa y culminadas con la entrega del bien al usuario.

En consecuencia, se opuso a las pretensiones de la demanda y excepcionó: i) La no procedencia del cambio y/o devolución del dinero sino de reparación del bien; ii) No cambio ni devolución del dinero por no repetitividad de daños del producto y iii) Cumplimiento contractual y de garantía sobre el producto.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 4 a 19 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 26 anverso a 30 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.

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).”*

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, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos 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 técnicas.

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 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 copia de la factura de venta No. F3551 del 7 de diciembre de 2017 obrante a folio 26 del expediente, a través del cual se acredita la relación de consumo entre las partes.

En cuanto al valor del bien de acuerdo con el documento aportado, se evidencia que el monto neto (sin IVA) corresponde a la suma de \$907.487 y el IVA el cual pagó el consumidor es del 19%, es decir, la suma de \$172.422,53, para un total de \$1.079.909,53.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es la compradora de la cabina amplificadora objeto de reclamo judicial.

- Ocurriencia 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.

Descendiendo al caso en concreto, se evidencia que en efecto la cabina amplificadora B&L BL 4012SMB 12 PULG, ingresó a servicio técnico en dos oportunidades, la primera en el mes diciembre de 2018 y la segunda en septiembre de 2019, ingresos respecto de los cuales concuerdan las partes.

Respecto de lo anterior, es pertinente señalar que en vista de los defectos presentados la parte actora solicitó la garantía del bien mediante el cambio de la cabina amplificadora B&L BL 4012SMB 12 PULG, petición que fue negada por la pasiva en comunicación del 13 de noviembre de 2013 obrante a folio 27 del expediente.

De acuerdo con lo anterior, el Despacho analizará si las fallas que se presentaron en el bien objeto de Litis y si éstas ameritan el cambio del bien por uno nuevo de iguales o de similares características técnicas. Para tal efecto, se analizará los aspectos que componen la garantía legal.

- Aspectos que componen la garantía legal

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 deben efectuarse en los términos de los numerales previstos en el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, en la medida que no todos los bienes y servicios adquiridos por los consumidores ostentan las mismas características, es por ello que se plasmaron los siguientes parámetros normativos:

a. “Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. (...)”

Es posible que ante la excesiva producción de bienes, algunos productos no cumplan con las condiciones de calidad e idoneidad, es por ello que, como primera medida los productores y proveedores tienen el derecho de examinar y reparar los bienes adquiridos por los consumidores.

Esta reparación debe ser totalmente gratuita, dicha gratuidad incluye, tanto, la mano de obra, como los repuestos, piezas, componentes e insumos utilizados para dicha reparación, asumiendo a su vez los gastos generados por el transporte o traslado del bien.

En este sentido el Tribunal¹ manifestó en un pronunciamiento frente a dicha obligación que *“Siempre que se reclame la efectividad de la garantía anual del vencimiento de su plazo, no podrá cobrarse suma alguna al consumidor por los gastos y costos que implique la reparación por fallas en la calidad o en la idoneidad del bien, ni por el transporte o acarreo de este para su reparación y devolución al consumidor; todos los cuales correrán en todo caso por cuenta del proveedor o expendedor.”*

Adicionalmente, se debe tener en cuenta que esta obligación también comporta un deber para el consumidor, en la medida que debe poner el producto a disposición del empresario y permitir que se efectúen las correspondientes revisiones y reparaciones, tal como lo dispone el Artículo. 2.2.2.32.2.1 del Decreto 1074 de 2015, el cual establece que:

“(…) el consumidor estará obligado a informar el daño que tiene el producto, ponerlo a disposición del expendedor en el mismo sitio en el que le fue entregado al adquirirlo o en los puntos de atención dispuestos para el efecto, a elección del consumidor, y a indicar la fecha de la compra o de la celebración del contrato

¹ Sentencia Tribunal Superior del Distrito de Villavicencio – Sala Civil- Familia – Laboral, 14 de diciembre de 2015. M.P. Guillermo Zuluaga Giraldo. Radicado: 2013-00178-00

correspondiente. En caso de que desee hacer efectiva la garantía legal directamente ante el productor, el consumidor deberá entregar el producto en las instalaciones de aquél.”

Así mismo, la Superintendencia de Industria y Comercio ha resuelto que:

“En cuanto a la forma en que se debe hacer efectiva la garantía de bienes, la Ley 1480 de 2011 plantea como primera medida, la obligación de repararlo y dejarlo en perfectas condiciones de uso. Este es un derecho de consumidor pero también es un derecho del productor o expendedor; en muchas situaciones los consumidores exigen la devolución del dinero o el cambio del producto al primer defecto que se presente, sin permitirle al garante la reparación del mismo, es por ello que la ley previó la posibilidad de que sea reparado (...) Respecto de la reparación, téngase en cuenta que está deberá ser totalmente gratuita, por tanto no podrá cobrarse ni por repuestos, ni por mano de obra, ni por transporte, en caso de que el bien tenga que ser llevado a algún sitio especial para su reparación.”² (Subrayado fuera del texto).

Cuando se otorgue la oportunidad al productor y proveedor de reparar el bien, este deberá ser entregado por el consumidor en el sitio en el que fue adquirido o en los puntos de atención dispuestos por el productor o proveedor a elección del consumidor y una vez se efectúen las reparaciones pertinentes, el mismo deberá ser dispuesto al consumidor en el mismo punto donde fue solicitada la garantía, a menos que el consumidor indique que la entrega deberá efectuarse en un sitio diferente, previa aceptación del proveedor, de acuerdo a lo señalado por el artículo 2.2.2.32.2.1 del decreto 1074 de 2015.

b. “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 (...)”.

En cuanto a este parámetro, es pertinente señalar que la norma establece dos aspectos para su procedencia, el primero de ellos es la imposibilidad de reparar el bien y el segundo, cuando se esté en presencia de una falla reiterada que impida al consumidor disfrutar el bien bajo las condiciones adquiridas, defectos que no siempre deben presentarse en el orden que establece la norma, o mucho menos pensar que siendo un bien susceptible de ser reparado, deba sufrir innumerables reparaciones; como tampoco es dable pensar que el defecto deba recaer en el mismo componente.

Sobre el particular se han emitido diversos pronunciamientos, por ejemplo, el Tribunal Superior de Distrito Judicial de Cali³ manifestó que:

“En primer lugar, el hecho de que la demanda hubiese brindado asistencia técnica y realizado algunas reparaciones ni impide que el deudor pueda acudir a la acción de efectividad de la garantía, porque estas no excluyen la posibilidad de solicitar el cambio de un bien por otro, o desistir del contrato, o tal como aquí ha sucedido que se reintegre el precio pagado, en razón a que el vehículo continuo presentando fallas de distinta índole, las que por cierto no necesariamente tienen que recaer en la misma pieza o parte, que se prolongaron durante casi 3 años.

Y es que un vehículo al que le falla la caja luego de cambiada, sufre de ruidos en la suspensión delantera y trasera izquierda, se le cambia el amortiguador trasero izquierdo, y

² Superintendencia de Industria y Comercio. Sentencia N° 4120 de 27 de julio de 2016, radicado 2015-170112.

³ Tribunal Superior del Distrito de Cali. Radicado: 2013-00135-01 del 27 de marzo de 2014. M.P.: Hernando Rodríguez Mesa.

00002434

tiene manchas amarillas en ambos "ochos" de la carrocería, en fin con esas condiciones no puede considerarse que es de calidad más allá de que funcionalmente sirva."

Así las cosas, 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*".

Bajo ese mismo hilo discursivo es preciso traer a colación que el consumidor no está condenado 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 otorgarle a los consumidores bienes y servicios que cumplan con las aptitudes para satisfacer las necesidades de la adquisición.

Así las cosas, únicamente procedería el cambio del bien o la devolución del dinero, a elección del consumidor, cuando se presente una falla reiterada en el bien. En ese sentido y teniendo en cuenta los presupuestos fácticos que rodean el caso sub examine, se evidencia que la cabina amplificadora objeto de debate judicial ha presentado varios defectos que ameritaron el cambio de la tarjeta de audio, por lo que en la presente oportunidad el Despacho acogerá la pretensión de la parte demandante encaminada al cambio del bien objeto de Litis.

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 la cabina amplificadora por una nueva de iguales o de similares características, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

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 sociedad **CREDITITULOS S.A.S.**, identificada con NIT 890.116.937-4, vulneró los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad **CREDITITULOS S.A.S.**, identificada con NIT 890.116.937-4, que a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora **HEIDY GUERRERO MOLINA**, identificada con cédula de ciudadanía No. 22.523.760, dentro de los dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, cambie la cabina amplificadora por una nueva de iguales o de similares características.

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 (donde la adquirió), debidamente momento a partir de cual se computará el término concedido al demandado.

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


SILVIA CRISTINA HOYOS GÓMEZ⁴



⁴ Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor 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 párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.