



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 27/05/2020

Sentencia número 2871

Acción de Protección al Consumidor No. 19-238003

Demandante: MATEO HOLGUÍN VELÁSQUEZ

Demandado: NESTOR ALBERTO RODRÍGUEZ MARTÍNEZ en calidad de propietario del establecimiento de comercio "FENIX TEC"

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 parágrafo 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 mayo de 2019, la parte actora contrato el servicio de reparación de una torre de computador con el establecimiento de comercio FENIX TEC debido a que esta se apagaba, lugar en el cual le llamaron a la persona encargada del servicio técnico de nombre Orlando, quien le explicó el trabajo y le dio seguridad del arreglo, recibiendo la torre e informándole que este tenía un costo de \$80.000 los cuales accedo a pagar.
- 1.2. En virtud a lo anterior, el demandante entregó una caja metálica negra mediana XTech, disco duro de 1 t, disco duro 500gb, motherboard gigabyte GA-A55M-052, Corsair series cx fuente de alimentación 550 wats, Patriot firma 4gb módulo de memoria DDR3 PC3(1600 MHZ) procesador A8 de 8 núcleos.
- 1.3. Que de acuerdo a lo manifestado por el accionante, el día 22 de mayo de 2019 se procedió a entregar la torre por parte del señor Orlando, quien ese mismo día detecto un problema en el procesado, por lo que nuevamente llevó el bien al día siguiente para ser revisado, oportunidad en la cual le fue ofrecido un computador por valor de \$1.500.000, dejándose el bien mientras conseguía el dinero aparte. Al regresar de un viaje, el accionante se comunicó con el señor Orlando a través de redes social para solicitar información de la torre y este le manifestó que debía cancelar la suma de \$80.000 adicionales por haber dejado el computador en el establecimiento de comercio, con lo cual no estuvo de acuerdo por cuanto esto no se le había informado durante la contratación del servicio.
- 1.4. Que el día 30 de agosto de 2019, el accionante se dirigió al establecimiento de comercio a recoger la torre del computador y en esa oportunidad solicitó que le suministraran un destornillados para verificar la parte interna, al destaparlo se encontró con la sorpresa de que este no contaba con sus piezas internas, por lo que el usuario le informo al señor Orlando que le daba 15 días para que le respondiera por las partes, sin embargo, pasado el tiempo únicamente consiguió la RAM y la fuente de poder, faltando la tarjeta de video la cual tiene un costo de \$280.000; al momento de solicitarle las facturas de las piezas conseguidas, el señor Orlando le manifestó que no la tenía porque las había conseguido fiadas donde un amigo y que no le podía dar todo ese dinero.

- 1.5. Dada la negativa, el demandante el día 16 de septiembre de 2019 radicó formato de PQR ante la sede administrativa ubicada en Unilago, la cual fue contestada de manera negativa.
- 1.6. Que el día 24 de septiembre de 2019, el accionante elevó segunda PQR con el fin de interponer la demandada ante la Superintendencia de Industria y Comercio, ya que los dueños del local no sabían de lo sucedido y el gerente del centro comercial se dio por enterado, quien le indicó que iba a llamar al cuadrante para solicitarle papeles y verificar lo sucedido, a lo que los policías con placas uno 627912 le solicitan papeles a los empleados que estaban dentro del establecimiento con la respectiva vestimenta del local y no tenían papeles.

2. Pretensiones

De conformidad a lo anterior, el extremo activo solicita un nuevo computador y como última opción el dinero de las partes que corresponde a la suma de \$513.401, adicionalmente, señaló que ya la compra se debe realizar por Amazon tiene un costo de envío entre \$80.000 y \$110.000.

JURAMENTO ESTIMATORIO

El accionante bajo la gravedad del juramento solicitó la entrega de un nuevo computador en perfecto estado por lo sucedido y por publicidad engañosa de parte del local FENIX TEC, ya que ellos informan que no hacen servicio técnico pero inicialmente cuando entrego el equipo le informan que si hacen ese tipo de servicio por esa razón se deja el computador allá. Le quitaron las partes originales de su computador por lo que hay que tener en cuenta que la tarjeta ya no se consigue, siendo esta la ocasión solicito el dinero de las partes que es de \$513.401, como se deben comprar por Amazon tiene un costo de envío entre \$80.000 y \$110.000.

3. Trámite de la acción

El día 22 de octubre de 2019, mediante Auto No. 108033, 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 pnarm28@hotmail.com según el consecutivo No. 19-238003-00003, el día 23 de octubre de 2019, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa y contradicción.

Es preciso advertir, que el demandado guardó silencio dentro de la oportunidad procesal para contestar la demanda, pese a que fue debidamente notificado.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos aportados en el consecutivo No.19-238003-00000.

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 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. Asimismo, quien preste el servicio de parqueadero asume la custodia y conservación adecuada del bien, y de la integridad de los elementos que la componen.

En materia de servicios que presupone la entrega de un bien, el Estatuto del Consumidor dispone en el artículo 18 que 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, igualmente indica que, cuando en el momento de la recepción no sea posible determinar el valor del servicio y el plazo de devolución del bien, el prestador del servicio deberá informarlo al consumidor en el término que acuerden para ello, para que el consumidor acepte o rechace de forma expresa la prestación del servicio. De dicha aceptación o rechazo se dejará constancia, de tal forma que pueda ser verificada por la autoridad competente; si no se hubiere hecho salvedad alguna al momento de entrega del bien, se entenderá que el consumidor lo entregó en buen estado.

En este mismo sentido encontramos el artículo 2.2.2.32.4.2. del Decreto Único Reglamentario del Sector comercio, Industria y Turismo, establece que la garantía legal en la prestación servicios que suponen la entrega de un bien, será la de reparación, cuando ello resulte procedente. En los casos en que no resulte procedente reparación, el bien se deberá sustituir por otro las mismas características o se deberá pagar su equivalente en dinero en los casos de

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.”

destrucción total o parcial causada con ocasión servicio defectuoso. Cuando el consumidor opte por pago del equivalente en dinero, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso. Si se presenta controversia sobre monto, productor o expendedor deberá dejar constancia por escrito sobre la diferencia y la explicación o sustentación de su valoración.

1. Presupuestos de la obligación de garantía del servicio:

La obligación de garantía, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor³ 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 con las manifestaciones realizadas por la parte demandante y las consecuencias procesales de la no contestación de la demanda, en virtud de las cuales se acredita que la parte actora contrato el servicio de reparación de una torre de computador con el establecimiento de comercio denominado "FENIX TEC" de propiedad del demandado, el día 18 de mayo de 2019, por valor de \$80.000.

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 el hecho antes descrito, 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 judicial.

En cuanto a la reclamación, se encuentra demostrado que la parte actora el día 24 de septiembre de 2019 elevó reclamación directa ante la pasiva de forma escrita.

• Ocurrencia de los daños causados en la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien

Dispone el artículo 18 de la Ley 1480 de 2011, que quien preste el servicio asume la custodia y 56 numeral 3º ibídem, establece que a través de conservación adecuada del bien, en ese mismo sentido, el artículo esta acción se obtendrá la reparación de los daños causados al bien en la prestación del servicio, con lo cual se procederá a analizar los daños ocasionados al bien puesto en custodia del demandado.

En el presente caso se encuentra demostrado con las manifestaciones realizadas por el demandante que, la torre de computador objeto de litigio puesto bajo la custodia del establecimiento de comercio del demandado para ser reparado sufrió pérdida de sus piezas internas (RAM, fuente de poder y tarjeta de video), vulnerando los derechos del consumidor al no entregar el producto de manera completa.

³Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

Y fue ante dicho panorama, que el consumidor legitimado en lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 le requirió a la demandada la efectividad de la garantía del servicio que supone la entrega de un bien mediante la entrega del bien o el reconocimiento del valor de las piezas que se perdieron durante el servicio de reparación.

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: **i)** que en el establecimiento de comercio denominado "FENIX TEC" de propiedad del demandado le fue ofrecido al accionante el servicio de reparación a través del técnico de nombre Orlando, quien le explicó el trabajo y le dio seguridad del arreglo; **ii)** que el accionante el día 18 de mayo de 2019 contrato con el establecimiento de comercio "FENIX TEC" el servicio de reparación de una torre de computador que presentaba apagado, por valor de \$80.000; **iii)** que el demandante le entregó al empleado del establecimiento de comercio "FENIX TEC" una caja metálica negra mediana XTech con las siguientes características: disco duro de 1 t, disco duro 500gb, motherboard gigabyte GA-A55M-052, Corsair series cx fuente de alimentación 550 wats, Patriot firma 4gb módulo de memoria DDR3 PC3(1600 MHZ) procesador A8 de 8 núcleos; **iv)** que al momento en que se entregó la torre de computador el día 22 de mayo de 2019 se detectó un problema en el procesador, por lo que fue llevado al día siguiente a ser revisado; **v)** que el señor Orlando le ofreció al accionante un computador por valor de \$1.500.000; **vi)** que el demandante por motivos de viaje se acercó hasta el 30 de mayo de 2019 a reclamar la torre del computador, encontrándose con la sorpresa de que le hacían falta piezas internas (RAM, fuente de poder y tarjeta de video); **vii)** que el demandante le concedió al señor Orlando el término de 15 días para que le respondiera por las partes, sin embargo, pasado el tiempo únicamente consiguió la RAM y la fuente de poder, faltando la tarjeta de video y **viii)** que a la fecha de presentación de la demandada no se le había dado ninguna solución respecto a las piezas internas de la torre de computador perdidas en custodia del demandado.

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 2011.⁴

Por último, ténganse que en cuenta que por virtud del numeral tercero del artículo 56 de la Ley 1480 de 2011, esta Superintendencia es competente para el reconocimiento de daños y perjuicios en tres (3) situaciones taxativas: i) en la prestación de servicios contemplados en el artículo 18 de esta ley; ii) por información engañosa y iii) por publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor.

En esa medida y vista que el presente proceso se enmarca en el primer evento, esto es, la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien y que de las manifestaciones realizadas por el accionante y el material probatorio allegado se acredita la pérdida del bien objeto de debate judicial derivada de la prestación del servicio de reparación, hecho que no fue desvirtuado por el demandado; y adicionalmente se estimó bajo la gravedad de juramento el valor de la pieza perdida del bien objeto de litigio en los términos requeridos en el artículo 206 del Código General del Proceso, este Despacho ordenará que a título de indemnización de perjuicios, la pasiva reintegre el precio pagado por las partes extraviadas en poder del demandado.

Con todo, 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.

⁴3. 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."

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso y teniendo en cuenta que el extremo demandado no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad sobre el daño causado 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 al demandado que a título de indemnización de perjuicios por la prestación de un servicio que supone la entrega de un bien, reintegre el precio pagado por las partes de la torre del computador extraviadas en poder del demandado, esto es la suma **\$513.401**, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

De igual forma, se ordenara al demandado devolver el dinero cancelado por el servicio de reparación de la torre del computador, esto es la suma de \$80.000, dado que también existió un incumplimiento en la prestación del servicio a la luz del numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

Por último, frente a la pretensión encaminada al reconocimiento de perjuicios estimados en \$80.000 a \$110.000 por concepto de envío, es pertinente señalar que el Despacho no accederá a la referida petición por cuanto no se demostró la existencia de los perjuicios materiales a que hace alusión la parte demandante en su escrito de demanda. En ese sentido, se precisa que tratándose de daños materiales es la parte solicitante quien tiene el deber procesal de probar su existencia y cuantía, toda vez que al no acreditarse tales presupuestos genera un incumplimiento en la carga probatoria que le corresponde, lo cual acarrea la desestimación de la pretensión, tal como lo ha señalado la Corte Constitucional en la Sentencia C.157 de 1993.

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 el señor NESTOR ALBERTO RODRÍGUEZ MARTÍNEZ en calidad de propietario del establecimiento de comercio "FENIX TEC", identificado con cédula de ciudadanía No. 1.019.004.528 vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar al señor NESTOR ALBERTO RODRÍGUEZ MARTÍNEZ en calidad de propietario del establecimiento de comercio "FENIX TEC", identificado con cédula de ciudadanía No. 1.019.004.528, que a título de efectividad en la garantía del servicio, a favor del señor MATEO HOLGUÍN VELÁSQUEZ, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.014.298.736, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al levantamiento del aislamiento preventivo obligatorio, reintegre el dinero cancelado por el servicio de reparación de la torre del computador objeto de litigio, esto es la suma de **\$80.000**, de conformidad al numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

SEGUNDO: Ordenar al señor NESTOR ALBERTO RODRÍGUEZ MARTÍNEZ en calidad de propietario del establecimiento de comercio "FENIX TEC", identificado con cédula de ciudadanía No. 1.019.004.528, que a título de indemnización de perjuicios por la prestación de un servicio que supone la entrega de un bien, a favor del señor MATEO HOLGUÍN VELÁSQUEZ, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.014.298.736, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al levantamiento del aislamiento preventivo obligatorio, reintegre el precio pagado por las partes de la torre del computador extraviadas en poder del demandado, esto es la suma **\$513.401**, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

CUARTO: Se ordena a la demandada acreditar el cumplimiento de las órdenes que se imparten en esta sentencia dentro de los cinco (5) días siguientes, contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el numeral precedente.

QUINTO: El retraso en el cumplimiento de las ordenes causarán 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.

SEXTO: En caso de persistir el incumplimiento de las ordenes que se imparten 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.

SÉPTIMO: 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 las ordenes impartidas por parte del demandado, el consumidor podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

OCTAVO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas

NOTIFÍQUESE



JENNY LORENA MURILLO LOZANO⁵

 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. 063
De fecha: 28/05/2020
 FIRMA AUTORIZADA

⁵ 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.

