

**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO****DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES**Bogotá D.C., 02 MAR 2018Sentencia número 00003122

Acción de Protección al Consumidor No. 17-370112
Demandante: ARNULFO MALLARINO FRITZ
Demandado: PRACOM TECNOLOGÍA 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 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 día 23 de febrero de 2017, la parte actora contrató con el accionado el servicio técnico de reparación del computador portátil Machinton 17", disco duro solido de 120MG, por la suma de \$250.000, toda vez que éste presentaba problema en la tarjeta de video.
- 1.2. Que de acuerdo a lo indicado por el actor, el servicio contratado no cumplió las condiciones de calidad e idoneidad esperadas, teniendo en cuenta que el computador objeto de Litis, luego de la intervención por parte del accionado, ha continuado presentando fallas en la tarjeta de video.
- 1.3. Que según lo indicó el actor, debido a la inconformidad con el servicio contratado, en reiteradas oportunidades solicitó el cumplimiento de la garantía ante la emplazada, producto de las cuales éste ha efectuado las intervenciones pertinentes, incluso le ha instalado al computador una tarjeta madre de video, sin embargo, las fallas en el bien persistieron.
- 1.4. Que debido a la persistencia de las fallas en el bien y al incumplimiento del accionado de cara a lo prometido frente a la prestación del servicio contratado objeto de reclamo, el accionante elevó reclamación directa ante la emplazada requiriendo la efectividad de la garantía.
- 1.5. Que frente a las referidas reclamaciones el extremo pasivo generó respuesta, indicando que fue imposible reparar la tarjeta de video del bien y que procederían a devolver el dinero pagado por el servicio, no obstante, el accionante no aceptó, toda vez que el equipo debe ser devuelto en las mismas condiciones de entrega, es decir, funcionando.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que se ordene a la demandada la entrega del equipo objeto de Litis, reparado y en correcto uso y funcionamiento.

Así mismo solicita se ordene al demandado el reconocimiento y pago de los perjuicios que a su juicio le ha causado el demandado, es decir, la suma de \$20.000.000.

3. Trámite de la acción

El día 29 de noviembre de 2017, mediante Auto No. 111748 (fl. 26), 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. 27 y 28), 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 5 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:

*“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.*

*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.” (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 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 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 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 2.2.2.32.6.1. 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 bien, la devolución del precio pagado.

En consecuencia, es importante recalcar, que la efectividad de la garantía 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 para las cuales se efectuó la compra.

Teniendo como base del presente examen jurídico, el Estatuto del Consumidor, Ley 1480/2011, se permite el Despacho traer al mismo lo dispuesto en el numeral tercero (3), del artículo once (11), de dicha norma, en el cual se establece que:

“ARTÍCULO 11. ASPECTOS INCLUIDOS EN LA GARANTÍA LEGAL. Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones:

(...)3. En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado. (...)”.

Lo anterior sin perjuicio de lo establecido en el artículo 34 de la Ley 1480 de 2011 que reza:

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.

"ARTÍCULO 34. INTERPRETACIÓN FAVORABLE. Las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor."

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 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 me Rafael guillero ncionados 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 las manifestaciones efectuadas por el demandante a través del escrito de demanda, las cuales no fueron desvirtuadas por la pasiva, teniendo en cuenta que dentro del término concedido para contestar guardó silencio, y conforme al documento obrante a folio 9 del expediente, en virtud de las cuales se acredita que el día 23 de febrero de 2017, la parte actora contrató con el accionado el servicio técnico de reparación del computador portátil Machinton 17", disco duro solido de 120MG, por la suma de **DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS MCTE (\$250.000)**.

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

- Incumplimiento en la prestación del servicio

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...". Igualmente, el artículo 7 del Estatuto del Consumidor señala: "Es la obligación, en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.

En el presente caso se encuentra demostrado que el servicio contratado no cumplió las condiciones de calidad e idoneidad esperadas, teniendo en cuenta que el computador objeto de Litis, luego de la intervención por parte del accionado, ha continuado presentando fallas en la tarjeta de video. Que debido a la inconformidad con el servicio contratado, en reiteradas oportunidades el actor solicitó el cumplimiento de la garantía ante la emplazada, producto de las cuales éste ha efectuado las intervenciones pertinentes, incluso le ha instalado al computador una tarjeta madre de video, sin embargo, las fallas en el bien persistieron.

Lo anterior, resulta acorde con las definiciones de calidad e idoneidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

"...Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

...Idoneidad de un bien o servicio: Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado...
(Subrayado fuera de texto)

Ahora, es claro 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 prestación del servicio, pues la no prestación del servicio o aún la simple dilación, constituye en una vulneración a los intereses legítimos de los consumidores en la medida en que no ven colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales se contrató el mismo, frente a tales circunstancias el demandado no le quedaba otro camino que entregar o reintegrar el precio pagado, de conformidad con lo establecido en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, el cual dispone que: *“en el caso de incumplimiento en la prestación de servicios, el consumidor tiene el derecho a exigir que se preste el servicio en las condiciones originalmente pactadas o bien, la devolución del precio pagado”*.

Sumado a lo anterior tenemos, que conforme lo estipulado en el numeral 9 del artículo 11, es obligación del productor o proveedor que, *“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.....”*, (Negrilla y subrayado fuera del texto), por lo que en los términos del precedente artículo es dable la pretensión del actor.

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 el consumidor contrató con la demandada el servicio técnico de reparación de un computador portátil Machinton 17”, disco duro solido de 120MG, por la suma de \$250.000; 2) Que el servicio contratado no cumplió las condiciones de calidad e idoneidad esperadas, teniendo en cuenta que el computador luego de la intervención ha continuado presentando fallas en la tarjeta de video; 3) Que a pesar que el accionado en cumplimiento a su deber de garantía ha efectuado varias intervenciones al equipo, este no ha sido reparado; 4) Que debido al incumplimiento del accionado en la prestación del servicio contratado objeto de reclamo, el demandante en reiteradas oportunidades solicitó la efectividad de la garantía y 5) Que frente a las referidas reclamaciones el extremo pasivo no brindó respuesta efectiva.

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, a la luz de lo dispuesto en el artículo 16 del Estatuto del Consumidor, el Despacho ordenará al demandado que a título de efectividad de la garantía en la prestación del servicio, repare el computador portátil Machinton 17”, disco duro solido de 120MG, efectuando el cambio de la tarjeta de video, de tal forma que quede en óptimas condiciones de uso y funcionamiento, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 11 y numeral de la Ley 1480 de 2011.

Comoquiera que de lo manifestado por el accionante en los hechos de la demanda (fl.2) 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.

Finalmente, frente a la pretensión del accionante relativa al el reconocimiento y pago de los perjuicios que a su juicio le ha causado el demandado, es decir, la suma de \$20.000.000, es preciso advertir, que conforme lo dispone el artículo 167 del Código General del Proceso, es deber de las partes probar los supuestos de hecho, y en el caso en concreto no se encuentran probados dichos perjuicios ocasionados, por lo tanto, es pertinente señalar que

el Despacho no accederá a la referida petición del demandante referente al reconocimiento y pago de los perjuicios o daños que a su juicio le ocasionó la demandada, por cuanto no se demostró la existencia de los mismos en su escrito de subsanación. 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, y si bien, la accionante allega una relación detallada de los conceptos cobrados como perjuicios, lo cierto es que en el plenario no obra prueba que acredite los mismos, por lo 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 la sociedad **PRACOM TECNOLOGÍA S.A.S.**, identificada con NIT **900.754.507-2**, vulneró los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad **PRACOM TECNOLOGÍA S.A.S.**, identificada con NIT **900.754.507-2**, que a título de efectividad de la garantía en la prestación del servicio, a favor de **ARNULFO MALLARINO FRITZ**, identificado con cédula de ciudadanía No. 80.413.812, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, repare el computador portátil Machinton 17", disco duro solido de 120MG, efectuando el cambio de la tarjeta de video, de tal forma que quede en óptimas condiciones de uso y funcionamiento como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

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,


MARGARITA ROSA SANDOVAL GÓMEZ⁵

⁵ 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 parágrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.



**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. 043.
05 MAR 2018

De fecha: _____

FIRMA AUTORIZADA