



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

Bogotá D.C., 23 SEP 2016

Sentencia número 00005292

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 2015 - 117653

Demandante: Ana Milena Gómez M.

Demandado: Panamericana Librería y Papelería S.A. y Punto de Servicios S.A.

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 la parte demandante realizó la compra de un computador Portátil Acer notebook 14" v3472g72ft, identificado con número de serie: NXMMYAL0034221834A7600F, por valor de **UN MILLÓN SEISCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS** (\$1.650.000).
- 1.2. Que el producto adquirido presentó defectos de calidad e idoneidad a los tres meses de uso, defectos que persistieron pese a las reparaciones del bien, el cual fue enviado a soporte técnico en dos oportunidades y fue devuelto en malas condiciones físicas, esto es, rayones.

2. Pretensiones:

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que a título de efectividad de la garantía se ordene el cambio del bien por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido, en caso de no ser posible, se reintegre el dinero pagado, esto es, la suma de **UN MILLÓN SEISCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS** (\$1.650.000).

3. Trámite de la acción:

El día 08 de octubre de 2015, mediante Auto No. 79507 (fol. 14), esta Dependencia admitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por la parte demandante, señora **ANA MILENA GÓMEZ M.**, en ejercicio de las facultades jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011, providencia que fue notificada debidamente al extremo demandado (fls. 15 a 17), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro del término otorgado para contestar la demanda, la sociedad demandada, **PUNTO DE SERVICIOS S.A.**, radicó memorial bajo consecutivo No. 15-117653- -00007, a través del cual contestó la demanda (fls. 22 a 29), donde manifiesta expresamente que: *"Preocupados por el bienestar de nuestros Usuarios, consultamos este caso con el Fabricante HACER y ellos decidieron acceder a la pretensión de la Demandante, por intermedio de nuestra Empresa, realizando la devolución del dinero cancelado por el equipo, el pasado veinticinco (25) de Septiembre de 2015, de la forma descrita anteriormente"*. (Texto extraído del folio 28 del plenario).

Por su parte, la sociedad **PANAMERICANA LIBRERÍA Y PAPELERÍA S.A.**, radicó memorial bajo consecutivo No. 15-117653- -00010, a través del cual contestó la demanda (fls. 22 a 29), donde manifiesta expresamente que: *“Lo anterior por que [SIC] en cumplimiento de la Ley 1480 de 2011 en concordancia con el Decreto 735 de 2013, la marca ACER, determinó claramente que se le autorizaba a la demandante la devolución del dinero efectivamente pagado en nuestra tienda por el computador objeto de demanda...”*. (Texto extraído del folio 54 del plenario).

2. 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.”* (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 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.

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 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

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.”*

³Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto, toda vez que las sociedades demandadas manifestaron que es cierto el hecho primero de la demanda, tendiente a la adquisición del computador portátil objeto de debate judicial.

Adicionalmente, a folios 3 a 7 del plenario obran los documentos de las reclamaciones previas en sede de empresa formulados por el extremo demandante a las sociedades accionadas, así como, las órdenes de servicios que acreditan el ingreso del bien a instancias de servicio técnico, documentos que dan cuenta del cumplimiento del presupuesto de la reclamación previa en sede de empresa, consagrado en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es efectivamente la consumidora en el marco del presente proceso.

- 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.

Ahora, en el caso objeto de estudio se encuentra demostrado que la parte demandante adquirió el computador Portátil Acer notebook 14" v3472g72ft, identificado con número de serie: NXMMYAL0034221834A7600F, por valor de **UN MILLÓN SEISCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS** (\$1.650.000), el cual ingresó en dos oportunidades a instancias de servicio técnico, sin que los defectos presentados se hubiesen solucionado de manera correcta. Defectos que se presentaron estando en el término de garantía, el cual era de un año como es propio para este tipo de bienes nuevos. (Teniendo en cuenta que en el presente caso aplicaba la garantía mínima presunta)⁴.

Al respecto, si bien las demandadas aluden que han cumplido con la garantía legal al reintegrar el valor pagado por el computador objeto de debate judicial, el día 25 de septiembre de 2015, nótese que dicho cumplimiento se efectuó con posterioridad a la presentación de la demanda (25 de mayo de 2015), por lo que no es dable la prosperidad de la oposición propuesta por la pasiva, pues ciertamente, para arribar a dicha conclusión,

⁴ Conforme 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.

debía demostrarse que su cumplimiento se dio con antelación al ejercicio de la acción jurisdiccional y en vigencia de la garantía, y por ende, con acreditación de que para el momento en que la consumidora presentó la acción, no tenía asidero su pretensión.

En consecuencia, al haberse procedido con la atención de la garantía con posterioridad a la presentación de la demanda, deviene un hecho modificativo o extintivo del derecho sustancial en los términos del artículo 281 Código General del Proceso⁵, más no en una acreditación de no vulneración de los derechos discutidos, tal como se ha expuesto.

Por lo que el Despacho declarará probada la vulneración de los derechos del consumidor en lo que refiere a la efectividad de la garantía; sin perjuicio de que atendiendo a que a folios 46 y 62 del expediente, se acredita el reintegro del dinero pagado por el portátil objeto de litigio, por lo que se abstendrá de impartir orden de condena sobre la efectiva materialización de lo pretendido.

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 las sociedades: **PANAMERICANA LIBRERÍA Y PAPELERÍA S.A.**, identificada con NIT 830.037.946-3 y **PUNTO DE SERVICIOS S.A.**, identificada con NIT 800.160.274-9, vulneraron los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Abstenerse de emitir órdenes sobre la materialización de lo pretendido, conformidad con lo expuesto en las consideraciones del fallo.

TERCERO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFIQUESE

Silvia Cristina Hoyos Gómez
SILVIA CRISTINA HOYOS GÓMEZ

 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. <u>181</u>
De fecha: <u>26 SEP 2016</u>
 FIRMA AUTORIZADA

⁵ "...En la sentencia se tendrá en cuenta cualquier hecho modificativo o extintivo del derecho sustancial sobre el cual verse el litigio, ocurrido después de haberse propuesto la demanda, siempre que aparezca probado y que haya sido alegado por la parte interesada a más tardar en su alegato de conclusión o que la ley permita considerarlo de oficio..."

⁶ Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada para el ejercicio de funciones jurisdiccionales, mediante Resolución 74622 del 5 de diciembre de 2013, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo 1º del artículo 24 del CGP.