



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

Bogotá D.C., 24/06/2020  
Sentencia número 5510

**Acción de Protección al Consumidor No. 19-278312**  
**Demandante: DANIEL ARTURO NARVAEZ CORDOBA**  
**Demandado: JESUS DANIEL RICO MARTINEZ**

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,

**I. ANTECEDENTES**

**1. Hechos**

- 1.1. Que el 15 de agosto de 2019, el demandante adquirió 3 UPS de 3kva, así: dos de las UPS marca APC de 220 voltios tecnología online por la suma de \$1.350.000 cada una y una UPS de 110 voltios por la suma de \$1.530.000, es decir, se realizó transferencia bancaria por la suma total de \$4.230.000.
- 1.2. Que un día después de realizado el pago, el demandado informó al actor que estaban disponible las UPS en la marca APC, por lo que solicitó plazo para conseguirlas y enviarlas.
- 1.3. Que una vez fueron enviadas las UPS, siendo estas de diferente marca a las indicadas al momento de la compra, el actor procedió a probarlas, sin embargo, no pudo ensayar las UPS de 220 voltios por cuanto se enviaron sin los cables. Por lo que le tocó esperar que los enviaran.
- 1.4. Que una vez llegaron los accesorios, procedió a probar las UPS de 220 voltios y notó que una de ellas de marca Tripplite al conectarla hizo sonidos raros e hizo explosiones internas.
- 1.5. Que en principio el demandado se negó a hacer efectiva la garantía, sin embargo, luego accedió por lo que se procedió a enviar el producto.
- 1.6. Que luego de 15 días, el demandado envió la UPS pero esta vez de marca Eaton, sin embargo, no salía voltaje por los puertos de salida.
- 1.7. Que luego de enviar fotos al señor JESUS DANIEL RICO MARTINEZ, este le manifestó que posiblemente habían hecho corto, y luego solicitó se enviaran nuevamente.
- 1.8. Que el día 18 de octubre de 2019, el actor elevó reclamación previa ante la pasiva.
- 1.9. Que ante la referida reclamación el extremo actor guardó silencio.
- 1.10. Que a la fecha de presentación de la demanda, el demandado no ha efectuado la devolución del dinero y ha realizado la entrega de la UPS.

## 2. Pretensiones

El extremo activo solicitó, a título de efectividad de la garantía, se ordene al demandado proceder con la devolución del dinero pagado por la UPS defectuosa, es decir, la suma de UN MILLÓN TRESCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$1.350.000)

## 3. Trámite de la acción

Mediante Auto Nro. 130577 del 20 de diciembre de 2019, 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 Registro Único Empresarial -RUES, esto es al correo upsingenieria@hotmail.com (consecutivos 19-278312-4- y 19-278312-5 del 23 de diciembre de 2019) 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 allegados junto con la demanda y su subsanación, bajo consecutivos 19-278312- 0 y 19-278312-2 del 28 de noviembre y 13 de diciembre de 2019.

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 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 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.

### **2. La garantía en el caso concreto**

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto conforme las pruebas allegadas por el actor, de las cuales se sustrae factura de venta No. 4405 del 15 de agosto de 2019, en donde se acredita, según firma en la parte inferior, que el señor JESUS DANIEL RICO MARTINEZ, vendió al actor<sup>5</sup> 3 UPS de 3kva, así: dos de las UPS marca APC de 220 voltios tecnología online por la suma de \$1.350.000 cada una y una UPS de 120 voltios por la suma de \$1.530.000, total \$4.230.000

<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.”

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

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

<sup>5</sup> Al respecto se hace necesario aclarar que de las manifestaciones efectuadas por el actor en el escrito de contestación de la demanda, las cual no fueron controvertidas por el extremo demandado, este manifestó “. El señor Jesús Daniel rico me pide los datos para hacer la factura, yo le doy mis datos pero el demandado no se porque pone los datos de la empresa de mi esposa (Imaginartec NIT 59.837.706)

En ese sentido, si bien la factura no figura a nombre del demandante, lo cierto es que el mismo se considera consumidor, a la luz de lo descrito en el artículo 5 numeral 3 del Estatuto del Consumidor, que define “Consumidor” como “*Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza (...)*”

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

- 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...*”.

En el presente caso se tendrán por ciertos 1. Que una de las UPS de 220 voltios presentó defectos que impidieron su funcionamiento 2. Que fueron enviadas de una marca diferente a la indicada al momento de la compra 3. La renuencia del demandado al no hacer efectiva la garantía del producto 4. La ausencia de contestación a la reclamación previa. Lo anterior, conforme lo dispuesto en el artículo 97 del Código General Proceso, que establece que la no contestación de la demanda, como ocurrió en el presente caso, hará presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión de la demanda, por tal razón se tendrán por ciertas dichas afirmaciones.

Y es que es claro que la garantía de un bien a la cual está obligado el productor y/o proveedor según el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011 cubre la calidad, idoneidad y seguridad de este, además del buen estado y funcionamiento de los productos.

En el caso concreto se tiene que el demandado no honró el término de un año de garantía de una de las UPS adquiridas, el cual fue señalado en la factura de venta No. 4405 del 15 de agosto de 2019, además, es de tener presente que la UPS de 220 voltios enviada en varias oportunidades, primero de la marca Tripplite y luego de la marca Eaton, presentó defectos que impidieron su normal funcionamiento.

En ese sentido, es dable señalar que, si bien el artículo fue cambiado por uno nuevo y de otra marca, el término de garantía de esta nueva UPS, empezó a correr nuevamente, conforme lo descrito en el artículo 9 inciso 2 de la Ley 1480 de 2011<sup>6</sup>, lo que significaría en principio la inexistencia de falla reiterada. No obstante, es pertinente señalar que atendiendo la naturaleza del bien objeto de reclamo judicial y teniendo en cuenta que a pesar de haber sido cambiado en dos oportunidades y por una marca diferente, continuó presentando fallas, el Despacho acogerá la pretensión del demandante y, por ende, ordenará la devolución del dinero pagado. Lo anterior, teniendo en cuenta las facultades otorgadas en el artículo 58 numeral 9° de la Ley 1480 de 2011, donde se autoriza a la Superintendencia de Industria y Comercio a resolver las pretensiones de las forma que considere más justa para las partes.

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.<sup>7</sup>

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

<sup>6</sup> “(...) Si se produce el cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de su reposición”

<sup>7</sup> “3. 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.”

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 al demandado que a título de efectividad de la garantía, proceda con el reembolso de la suma de UN MILLÓN TRESCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$1.350.000), pagados por la compra de una UPS de 220 voltios tecnología online.

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.

Como quiera que no es claro para el Despacho si el actor devolvió la UPS al demandado, se ordenará que, para el efectivo cumplimiento de la orden, corresponderá a la parte actora devolver el producto comprado, a las instalaciones de la pasiva, en caso de encontrarse en su poder. De generarse costos por transporte y/o traslado, estos deberán ser asumidos por el demandado.

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 **JESUS DANIEL RICO MARTINEZ**, identificado con cédula de ciudadanía **80.023.013**, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Ordenar al señor **JESUS DANIEL RICO MARTINEZ**, identificado con cédula de ciudadanía **80.023.013**, que a título de efectividad de la garantía, a favor de **DANIEL ARTURO NARVAEZ CORDOBA**, identificado con cédula de ciudadanía No. **13.070.827**, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al levantamiento del aislamiento preventivo obligatorio y al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo:, proceda con la devolución de la suma de **UN MILLÓN TRESCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$1.350.000)**, pagados por la compra de una UPS de 220 voltios tecnología online. La suma referida deberá ser debidamente indexada como se indicó en la parte motiva de esta providencia.

**PARÁGRAFO:** Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al levantamiento del aislamiento preventivo obligatorio, la parte actora deberá devolver el bien objeto de litigio a las instalaciones del accionado, en caso de encontrarse en su poder, momento a partir de cual se computará el término concedido al demandado.

**TERCERO:** Se ordena tanto a la parte demandante como a la parte demandada acreditar ante esta Entidad 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. Para tal efecto, deberá radicarse la acreditación al respectivo proceso.

**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.

**SEXO:** 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**

FRM\_SUPER

YALENA PATRICIA LUNA ANAYA<sup>8</sup>.



**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. 081

De fecha: 25/06/2020



**FIRMA AUTORIZADA**

<sup>8</sup> Profesional universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado 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 1° del artículo 24 del Código General del Proceso.