



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., _____

08 JUN 2018

Sentencia número _____

00 0075 13

Acción de Protección al Consumidor No.17-310495

Demandante: JOSÉ LUIS ACOSTA RODRÍGUEZ

Demandado: ROCÍO DEL PILAR QUIMBAY MUÑOZ como propietaria del establecimiento de comercio denominado "MEGATRONICS YP"

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 15 de abril de 2017, la parte actora adquirió en el establecimiento de comercio MEGATRONICS un televisor Led marca Samsung de 40 pulgadas, modelo UN40F6400AKXZL, con tecnología 3D, por valor de \$1.090.000.
- 1.2. Que de acuerdo a lo manifestado por el accionante, el bien presente fallas de funcionamiento en vigencia de la garantía, esto es "*el televisor estando correctamente instalado y funcionando, empezó a prender y apagar de forma intermitente e incontrolable*"; sin embargo, el día 06 de mayo de 2017 el televisor fue dejado en revisión de garantía nuevamente por presentar el mismo inconveniente.
- 1.3. Después de la revisión y su respectiva reparación, la cual duro aproximadamente 2 semanas, el televisor funciono correctamente por un periodo de 2 meses hasta el día 22 de julio de 2017, donde se presentó nuevamente la misma falla.
- 1.4. Que el día 27 de julio de 2017, la parte actora elevó reclamación directa ante la pasiva a través de correo electrónico, en razón a que la demandada no quiso recibir personalmente el mismo.
- 1.5. Adicionalmente, el accionante manifestó que la demandada le cobro por un televisor de otra referencia un valor muy superior al cobrado a los demás clientes

2. Pretensiones:

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 11 numeral 2º de la Ley 1480 de 2011, el consumidor solicita la devolución total del valor pagado por la compra del televisor, el cual asciende a la suma de \$1.090.000.

Además del valor especificado en el recibo de compra del producto, también solicita la devolución del 12% del valor de la compra, es decir \$130.000 pagado como adicional por haber hecho la compra con tarjeta de crédito Condensa, teniendo en cuenta que este pago ocasiono perjuicios.

Adicionalmente, solicita que los intereses que han sido pagados a la entidad financiera desde la fecha de compra hasta el día de hoy sean tenidos en cuenta como parte de los perjuicios causados por la compra del producto defectuoso, gastos que están sustentados en el recibo de pago de la tarjeta de crédito y bajo la gravedad del juramento del consumidor.

3. Trámite de la acción:

El día 20 de octubre de 2017 mediante Auto No. 97449 (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 al correo electrónico megatronics.yp@hotmail.com suministrado por el accionante (fols.74 y 75), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Mediante Auto No. 83532 del 18 de septiembre de 2017, se ofició a la Alcaldía Local de Puente Aranda para que se allegara la identificación, dirección y demás datos de la persona natural del establecimiento de comercio MEGATRONICS ELECTRODOMESTICOS (fol. 16), posteriormente mediante Auto No. 110900 del 27 de noviembre de 2017 se ofició a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), la Cámara de Comercio de Bogotá D.C, Secretaría Distrital de Hacienda, Cifin S.A.S y Datacrédito Experian requiriendo la misma información; finalmente mediante memorial No. 17-310495-00012 la parte demandante suministro el correo electrónico megatronics.yp@hotmail.com para que se notificara a la demandada el Auto admisorio No. 974449 del 20 de octubre de 2017.

Es preciso advertir, que la demandada dentro de la oportunidad procesal para contestar la demanda guardo silencio.

4. Pruebas

• Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuviera como pruebas los documentos obrantes a folios 5 a 13 y 15 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 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 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 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 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 mencionados para el caso objeto del presente proceso.

2. La garantía en el caso concreto

La relación de consumo se encuentra debidamente acredita con el documento obrante a folio 6 del expediente, en virtud del cual se acredita que el día 15 de abril de 2017 la parte actora adquirió en el establecimiento de comercio de la demandada un televisor Led 40” marca Samsung J6400 Smart 3D, por valor de \$1.090.000.

Lo anterior cobra mayor fuerza, si se tiene en cuenta que el extremo demandado 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, circunstancia que da cuenta de la satisfacción del

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.

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es el comprador del televisor objeto de reclamo judicial.

En cuanto a la reclamación, se encuentra acreditado que el día 27 de julio de 2017 la parte actora elevó reclamación directa ante la pasiva de forma escrita (fol. 8).

- 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.

En el caso en concreto, se encuentra acreditado que el televisor objeto de litigio presentó las fallas de funcionamiento descritas por el demandante, esto es *"el televisor estando correctamente instalado y funcionando, empezó a prender y apagar de forma intermitente e incontrolable"*; fallas que se encuentran debidamente acreditadas con la orden de remisión No. 5814 obrante a folio 7 del expediente y con las manifestaciones realizadas por el consumidor, máxime cuando el extremo pasivo dentro de la oportunidad procesal para controvertir los defectos guardó silencio.

De este modo, de acuerdo al análisis del material probatorio obrante en el expediente, puede concluirse que si bien se prestó asistencia técnica mediante revisiones e intervenciones del producto, estas no fueron efectivas para corregir los defectos de calidad del bien de manera definitiva, por cuanto las fallas de encendido y apagado persistieron.

Sobre el particular, 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"**.

Del contenido del referido texto normativo puede extraerse que en caso de que se verifique la falla reiterada por parte de la consumidora, este queda facultado por la norma para solicitar la reparación, el cambio o la devolución del dinero de manera total o parcial. Nótese que la disposición le atribuye estos derechos al consumidor afectado, por el sólo hecho de que la falla en el bien fue reiterada, lo cual implica que, una vez establecida la reiteración en el falencia, la conducta del productor o proveedor, frente a la posible reparación del bien, en ninguna medida logra atenuar o deslegitimar los derechos del usuario a exigir el cambio o el reintegro de lo pagado.

08 JUN 2018

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

Los anteriores defectos ocurrieron durante el término de garantía, el cual era de un (1) año contados a partir del 15 de abril de 2017 hasta el 15 de abril de 2018 (teniendo en cuenta que en el presente caso aplicaba la garantía contractual)⁵.

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 2011.⁶

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 caso de marras, hará presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión de la demanda, pues para el presente asunto son: i) que la parte actora adquirió el televisor Led 40" marca Samsung J6400 Smart 3D, por valor de \$1.090.000 y ii) que el bien objeto de controversia presentó fallas reiteradas de funcionamiento en vigencia de la garantía, esto es "*el televisor estando correctamente instalado y funcionando, empezó a prender y apagar de forma intermitente e incontrolable*"

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, devuelva el 100% del dinero pagado por la parte demandante por el televisor Led 40" marca Samsung J6400 Smart 3D, esto es la suma de un millón noventa mil pesos (\$1.090.000), de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

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.

Para el efectivo cumplimiento de la orden, corresponderá a la parte actora entregar el bien objeto de litigio a la demandada.

Finalmente, frente a las pretensiones de la parte accionante relativas al reconocimiento de una indemnización por daños y perjuicios (intereses pagado por la tarje condensa), debe recordarse que esta Entidad no tiene competencia para reconocer indemnizaciones de perjuicios o incumplimientos contractuales propiamente dichos respecto de procesos de efectividad de la garantía encaminados a obtener la entrega, reparación, cambio o reembolso del dinero cancelado por bienes y servicios, en esa medida no se realizará pronunciamiento sobre el particular⁷.

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,

⁵ 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.*"

⁶"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."

⁷ Numeral 3º artículo 56 de la Ley 1480 de 2011.

08 JUN 2018

RESUELVE

PRIMERO: Declarar que la señora ROCÍO DEL PILAR QUIMBAY MUÑOZ como propietaria del establecimiento de comercio denominado "MEGATRONICS YP", identificada con cédula de ciudadanía No. 53.007.524 vulnero los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a la señora ROCÍO DEL PILAR QUIMBAY MUÑOZ como propietaria del establecimiento de comercio denominado "MEGATRONICS YP", identificada con cédula de ciudadanía No. 53.007.524, que a título de efectividad de la garantía, a favor del señor JOSÉ LUIS ACOSTA RODRÍGUEZ, identificado con cédula de ciudadanía No.1.014.295.370, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo, devuelva el 100% del dinero pagado por el televisor Led 40" marca Samsung J6400 Smart 3D, esto es la suma de **UN MILLÓN NOVENTA MIL PESOS (\$1.090.000)**, debidamente indexada como se indicó en la parte considerativa de la presente providencia.

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, en caso de encontrarse en su poder, momento a partir de cual se computará el término concedido al demandado. En caso de generarse costos por concepto de transporte y traslado, estos deberán ser asumidos por el extremo pasivo.

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 en el literal a) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

QUINTO: En caso de persistir en incumplimiento de la orden que se imparte la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá decretar el cierre del establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

SEXTO: No habrá lugar a costas, en tanto que no aparecen causadas.

NOTIFÍQUESE,


JENNY LORENA MURILLO LOZANO⁸

 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>105</u>
De fecha: <u>2 JUN 2018</u>
 FIRMA AUTORIZADA

⁸ 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.