



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., \_\_\_\_\_ 14 AGO 2017

Sentencia número 00007717

**Acción de Protección al Consumidor No. 16-289687**

**Demandante: MARLEN MERCADO SAAVEDRA**

**Demandado: CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA - COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI**

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 adquirió de la accionada una nevera No-Frost 375 litros, por la suma de \$1.499.000.
- 1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, el bien evidenció defectos de calidad en vigencia de la garantía tales como: "*se recalienta y presenta un ruido fuerte*", que dieron lugar al ingreso al servicio técnico de la demandada, sin que se hubiese dado solución definitiva y efectiva frente a los mismos.
- 1.3. Que la parte actora elevó reclamación directa ante la demandada requiriendo la efectividad de la garantía.
- 1.4. Que la parte demandada generó respuesta manifestando que procederían con el envío de un técnico para revisar el producto.

#### 2. Pretensiones

El extremo activo solicita que a título de efectividad de la garantía, se ordene la devolución del dinero cancelado por el producto objeto de litis.

A título de pretensión subsidiaria la accionante requiere, el cambio del bien por uno nuevo de iguales o similares características o especificaciones técnicas al adquirido.

#### 3. Trámite de la acción

El día 28 de noviembre de 2016 mediante Auto No. 110335 (fol. 12), 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 (fls. 13 al 15), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo pasivo contestó en oportunidad la demanda indicando su oposición a las pretensiones de la demanda, argumentando a su favor la inexistencia de defectos o fallas en el producto objeto de litis.

#### 4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 3 al 8 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 aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 21 al 34 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.

## 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>.

### 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.

<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 legítimamente 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.

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 mediante la factura de venta No. 467265 obrante a folio 3 del expediente, en virtud de lo cual se acredita que la parte actora adquirió de la demandada una nevera No-Frost 375 litros, el día 09 de agosto de 2016, por la suma de \$1.499.000.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es la compradora 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 encuentra demostrado que el bien objeto de litigio, presentó defectos reiterados de calidad tales como: *"se recalienta y presenta ruido,"* defectos que dieron lugar en varias oportunidades al ingreso al servicio técnico de la demandada mediante la orden de servicio No. 47311904 del 20 de septiembre de 2016, obrante a folio 21 del expediente. Así mismo, se tiene acreditado con lo manifestado por la demandada en su escrito de contestación visto a folio 18 del plenario, que el día 09 de diciembre de 2016, se realizó una segunda revisión técnica al producto, con el objeto de solucionar los defectos de la nevera, relacionados con la presencia de ruidos en su interior.

De este modo, de acuerdo al análisis del material probatorio obrante en el expediente, puede concluirse que si bien se prestó asistencia técnica en por lo menos dos (2) ocasiones, mediante revisiones e intervenciones del producto, estas no fueron efectivas para corregir los defectos de calidad del bien de manera definitiva, pues las fallas relacionadas con el recalentamiento y ruido del producto objeto de litis, 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, ésta queda facultada 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 la 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.

Bajo ese mismo hilo discursivo es preciso traer a colación que la consumidora 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 necesariamente sobre el mismo componente, constituye para los productores y proveedores la obligación de otorgarle a los consumidores bienes y servicios que cumplan con las aptitudes para satisfacer las necesidades que motivaron la adquisición.

Los anteriores defectos ocurrieron durante el término de garantía, el cual era de 12 meses, contados desde el 09 de agosto de 2016 hasta el 09 de agosto de 2017. (Teniendo en cuenta que en el presente caso aplicaba la garantía legal<sup>5</sup>)

Seguidamente, si bien a folio 21 del expediente reposa el reporte técnico del equipo con ocasión del citado ingreso al centro de servicio, este no contiene más que el diagnóstico en donde se expresa: "no se encontró falla", pero sin relacionar los procedimientos e intervenciones técnicas realizadas para arribar a tales conclusiones, así como tampoco obran especificaciones de las calidades del personal que realizó el análisis del bien, por lo que debe concluirse que no basta con emitir un diagnóstico para negar la garantía, si este no soporta de manera adecuada desde el punto de vista técnico, la inexistencia del daño del producto y la causal alegada para negar la garantía. Ante la inexistencia de tales circunstancias, resulta incuestionable el incumplimiento del accionado frente a sus deberes de cara a la garantía del bien objeto de Litis.

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, cambie la nevera No-Frost 375 litros, por una nueva de iguales o similares características o especificaciones técnicas, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

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

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 **CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA - COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI**, identificada con NIT. 890.303.208-5, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** En consecuencia, ordenar a la sociedad **CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA - COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI**, identificada con NIT. 890.303.208-5, que a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora **MARLEN MERCADO SAAVEDRA**, identificada con cédula de ciudadanía No. 31.308.067, dentro de los diez (10) días siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, cambie la nevera No-Frost 375 litros, por una nueva de iguales o similares características o especificaciones técnicas.

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

<sup>5</sup>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.  
La prestación de servicios que suponen la entrega del bien para la reparación del mismo podrá ser prestada sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el servicio tiene garantía de tres (3) meses, contados a partir de la entrega del bien a quien solicitó el servicio.  
Para los bienes inmuebles la garantía legal comprende la estabilidad de la obra por diez (10) años, y para los acabados un (1) año."

00007717

SENTENCIA NÚMERO \_\_\_\_\_ DE 2017

HOJA No. 5 14 AGO 2017

intervenciones que se ordenan, momento a partir del cual comenzará a correr el término dado a la accionada.

**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.

NOTIFIQUESE

  
SANTIAGO ADOLFO SÁNCHEZ CELY \*

ELABORÓ:DFEO

 <b>Industria y Comercio</b> <b>SUPERINTENDENCIA</b>
<b>Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales</b>
De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.
No. <u>150</u>
De fecha: <u>15 AGO 2017</u>
<i>Graciela Rojas V.</i> <b>FIRMA AUTORIZADA</b>