



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

**Bogotá D.C., 08/10/2020**

**Sentencia número 9336**

**Acción de Protección al Consumidor Nro. 19-213312**  
**Demandante: CARMEN TULIA QUINTERO DE AGUIRRE**  
**Demandado: ALMACENES LA 14 S.A.**

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 día 03 de agosto de 2019, la actora adquirió de la demandada un televisor marca LG Ref: 55UM7400PDA UHD 4K SMART 139 CMS, por un valor de \$1.599.000.
- 1.2. Que según lo manifestado por la parte actora, el producto adquirido fue ensayado por parte de la demandada, en el sentido de conectarlo y prenderlo, sin embargo, la pasiva no hace las demostraciones y recomendaciones para su manejo y funcionamiento; no obstante, al momento de instalar el televisor en su casa, este no encendió.
- 1.3. Que en consecuencia de lo anterior, el 04 de agosto de 2019, se dirigió al establecimiento de la demandada, donde le informó al administrador lo sucedido, quien le entregó un formato con el consecutivo 12389, a lo cual la actora hace un resumen de lo sucedido y solicitó el cambio del producto o la devolución del dinero; para lo cual, la pasiva la invitaron a dejar en el área de mantenimiento el televisor, para que este fuera revisado con el número consecutivo 68160.
- 1.4. Que el día 09 de agosto de 2019, la actora recibió llamada por parte del servicio al cliente de la demandada, donde le informaron que el daño del televisor fue ocasionado por descarga eléctrica y que por esta causa perdía la garantía, frente a lo cual vía telefónica manifestó su inconformidad frente a la respuesta brindada por la demandada.
- 1.5. Que el día 11 de agosto de 2019, la demandante radicó petición ante la demandada.
- 1.6. Que el día 13 de agosto de 2019, la demandada envía respuesta a la reclamación efectuada el día 9 de agosto de la misma anualidad, donde le dan la misma información suministrada vía telefónica, esto es, que el daño del televisor fue ocasionado por

descarga eléctrica, lo que ocasionó la pérdida de la garantía; adicionalmente le ofrecen la reparación del producto adquirido y el costo de la reparación.

1.7. Que el 5 de septiembre de 2019, la actora recibe contestación al derecho de petición radicada el 3 de septiembre de la misma anualidad por parte de la demandada, respuesta que no es satisfactoria según lo manifestado por la parte actora, al no dar respuesta sobre sobre todos los puntos allí planteados.

## 2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la demandante solicitó que, se ordene a la demandada a la reposición del producto objeto de litis, adicional a ello, sea capacitada para manejar el equipo que este sea entregado a satisfacción con prueba de todas las funciones, entrega del producto con todos los documentos, manual de operaciones, garantía, registro de importación si aplica, o en caso de no proceder la reposición, solicitó la devolución del dinero cancelado por el producto objeto de litis, esto es la suma de \$1.599.000.

## 3. Trámite de la acción

El día 27 de septiembre de 2019, mediante Auto No. 00099578 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 Carrera 1 Nro. 66 – 49 Caloma Centro Comercial 3 Piso, Centro de Radicación de la ciudad de Cali, registrada en el RUES (consecutivo 19-213312-2 del 30 de septiembre de 2019)

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada radicó memorial bajo el consecutivo Nro. 19-213312-3 del 21 de octubre de 2019, con la cual contestó la presente acción, donde se opuso a la prosperidad de las pretensiones y se pronunció frente a los hechos como fundamento de su defensa, señaló se realizó una revisión técnica y exhaustiva del producto, en el cual resulta evidente que se presenta una falla ocasionada por alto voltaje, por lo que el daño causado es por un uso indebido, lo que excluye de hacer efectiva la garantía.

## 4. Pruebas

### • Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el memorial radicado bajo el consecutivo 19-213312-0 del 17 de septiembre de 2019.

### • Pruebas allegadas por la parte demandada:

La parte demandada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el memorial radicado bajo el consecutivo 19-213312-3 del 21 de octubre de 2019.

Los documentos aportados por las partes se les concederán 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.”. (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 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 derecho a exigir que se preste el servicio en las condiciones originalmente pactadas o la devolución del precio pagado.

<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> Artículo 5, numeral 8 ibídem, define producto como “Producto: Todo bien o servicio.”

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

## 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 mediante las manifestaciones realizadas por las partes y la factura de venta Nro. 7491 61887 del 3 de agosto de 2019, obrante bajo el consecutivo 19-213312-0, en el cual se acredita que la consumidora adquirió un televisor marca LG de referencia 55UM7400, por un valor de \$1.599.000.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación en la causa 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 este punto importante señalar 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 debe asegurarse 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 señaladas ni probadas en el presente asunto. En ese sentido, se insiste 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.

Descendiendo al caso objeto de estudio, se evidencia que para la fecha de la presentación de demandada, el bien objeto de litigio presentó 1 revisión técnica, la cual se anualizará a continuación:

- Orden de servicio RNN1908087054812 del 6 de agosto de 2019:

---

<sup>4</sup>Artículo 5, numeral 3 ibídem.

6-8-19 1924 / 11234

LG		LG ELECTRONICS COLOMBIA ODS	
Línea de Servicio al Cliente		95373	
Bogotá: 3967920		ORDEN DE SERVICIO: <b>RNU190808054812</b>	
Medellín: 4052233		95373	
Número del País: 01 8000910683			
I. INFORMACIÓN PERSONAL CONSUMIDOR			
NOMBRE CLIENTE	CARMEN TULIA QUINTERO	C. / MIT No.	3882863
DIRECCION	CLL 11A 97 78 PRODUCTO INGRESADO POR EL ALMACEN LA 14 CONTRATO LEON ALZATE 14 PASOANCHO	CIUDAD	CAU
CELULAR	3127200559	TELEFONO FIJO	3847629
CENTRO DE SERVICIO AUTORIZADO	SERVI ELECTRONICO COL LTDA	TIPO GARANTIA	EN GARANTIA
NOMBRE TECNICO CSA	JUAN CARLOS SOTO	COODIGO CSA	0000055
PRODUCTO	TV	MODELO	55UM7400PDA
LUGAR DE COMPRA	LA 14	SERIAL	906RMTT0009
FECHA COMPRA	03/08/2019	FECHA INGRESO	05/08/2019
SINTOMA 1	NO PRENDE	FECHA FIN	6.8.19
SINTOMA 2		FECHA ENTREGA	
II. DESCRIPCIÓN REPARACIÓN			
REPARACION		CATEGORIA	
DIAGNOSTICO TECNICO	Main board defectiva daño ocasionado por descarga eléctrica por puerto HDMI de Beemola		
ESTADO INGRESO PRODUCTO	INGRESA EN CAJA SE DEVUELVEN ACCESORIOS CON RAYONES LEVES EN PANTALLA NO SE VERIFICA PANTALLA INTERNA		
ACCESORIOS	Cable Poder	Control remoto	Parlantes
CLASE DE SERVICIO	En Garantía	Fuera Garantía	Mantenimiento
OBSERVACIONES ACCESORIOS		Cargador	Otros
CONSUMIDOR AUTORIZA REVISIÓN O REPARACIÓN PRODUCTO	SI	NO	
FECHA INGRESO	05/08/2019	FECHA ENTREGA	
III. DESCRIPCIÓN REPARACIÓN			
No. de Parte	Descripción	Cantidad	Remark

Conforme al diagnóstico realizado por el servicio técnico autorizado, señala que no procede la garantía, toda vez que se observa un daño ocasionado por una descarga eléctrica por puerto HDMI, los cuales no están cubiertos por la garantía, debido a que son factores externos del producto.

Ahora bien, en relación con el argumento del extremo demandado según el producto se excluye de garantía debido a una sobrecarga eléctrica por no haberse atendido el cuidado respectivo en el manual de instrucciones por parte de la consumidora, lo cierto es que del material probatorio obrante en el expediente puede concluirse que éste omitió, explicar las razones técnicas o jurídicas que soportan la negativa. Y es que habiéndose entregado el producto para reparación por parte del personal especializado dispuesto para el efecto por el extremo pasivo, acertado resultaría concluir que no basta con la negativa de la garantía expresada por la parte del mismo, si frente a la misma no se plantea, como es debido, un análisis técnico juicioso y detallado que dé cuenta de la ocurrencia de la causal que exonere de responsabilidad y que en consecuencia lo libere de su obligación de cumplir con la garantía, en los términos del artículo 16 del Estatuto de Protección al Consumidor. Ante la ausencia de dichas metodologías y técnicas demostraciones se evidencia la vulneración de los derechos del accionante, derivada del incumplimiento frente a la obligación de garantía.

Seguidamente, si bien bajo el consecutivo 19-213312-3 del 21 de octubre de 2019, reposa reporte técnico del producto emitido por LG ELECTRONICS COLOMBIA, con ocasión al ingreso al centro de servicio técnico, este no contiene más que el diagnóstico de pérdida de la garantía, con la inclusión de imágenes, pero sin relacionar los procedimientos e intervenciones técnicas realizadas para arribar a concluir que el daño que sufrió el bien fue ocasionado por factores externos debido a descargas y fluctuaciones eléctricas, pues nótese que dicho informe fue suscrito por una analista SVC legal, sin que se allegara las especificaciones de las calidades del personal que realizó el análisis del bien (hoja de vida).

Ahora bien, respecto del reporte realizado por el técnico Juan Carlos Soto Rengifo en su condición de especialista, tal y como lo evidencia su hoja de vida y título aportados como pruebas por parte de la demandada, este solo se limitó a indicar en su diagnóstico lo siguiente "Main board defectiva daño ocasionado por descarga eléctrica por puerto HDMI se reconozca garantía por factores externos" por lo que debe concluirse que no basta con emitir un diagnóstico para negar la garantía, si este no se soporta de manera adecuada desde el punto de vista técnico, la existencia de nexo de causalidad entre el 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.

En este orden de ideas, vale la pena señalar que en uso de lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, al adoptar la decisión definitiva, la Superintendencia de Industria y Comercio resolverá sobre las pretensiones de la forma que considere más justa para las partes según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar infra, extra y ultrapetita; por lo que, en el caso objeto de estudio, teniendo en cuenta que no se acreditó la falla reiterada del televisor objeto de litis, con el fin de que proceda lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, la primera obligación de todo productor o proveedor es la reparación del bien, que respecto del defecto alegado no existe prueba de irreparabilidad del mismo y no se evidencia la configuración de una falla reiterada, para ordenar la devolución del dinero pretendido por la actora, es por ello, que para este Despacho resulta procedente ordenar a la demandada que proceda con la revisión y efectiva reparación del bien objeto de controversia, de manera que quede en óptimas condiciones de uso y calidad.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso y teniendo en cuenta que el extremo pasivo 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, proceda con la revisión y efectiva reparación totalmente gratuita del televisor marca LG de referencia 55UM7400 objeto de debate judicial, esto es, que el televisor no prende, por medio del cambio de las piezas afectadas y demás que sean requeridas quedando en óptimas condiciones de uso y funcionamiento, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

Para el efectivo cumplimiento de la orden, la parte actora deberá entregar el bien objeto de litigio a la demandada, si el mismo se encuentra en su poder.

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 **ALMACENES LA 14 S.A.**, identificada con NIT 890.300.346, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Ordenar a la sociedad **ALMACENES LA 14 S.A.**, identificada con NIT 890.300.346, que a título de efectividad de la garantía, a favor de **CARMEN TULIA QUINTERO DE AGUIRRE**, identificada cédula de ciudadanía Nro. 38.982.863, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta providencia y al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, con la revisión y efectiva reparación totalmente gratuita del televisor marca LG de referencia 55UM7400 objeto de debate judicial, esto es, que el televisor no prende, por medio del cambio de las piezas afectadas y demás que sean requeridas quedando en óptimas condiciones de uso y funcionamiento, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**PARÁGRAFO:** Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta providencia, la parte actora deberá entregar 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:** 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.

**SEXTO:** 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, la consumidora podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

**SÉPTIMO:** Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

**NOTIFÍQUESE,**

**FRM\_SUPER**

**PATRICIA DEL PILAR CANO RODRÍGUEZ<sup>5</sup>**

<sup>5</sup> 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.



**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. 153

De fecha: 09/10/2020

**FIRMA AUTORIZADA**

legis