REPUBLICA DE COLOMBIA

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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 29 NOV 2017

Sentencia número 000 12295

Acción de Protección al Consumidor No. 17-170037
Demandante: JOHN MAURICIO TEJADA GUTIÉRREZ
Demandado: IVAN BOTERO GÓMEZ 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 parágrafo 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 actora adquirió un televisor Hyundai Smart 32" HYLED, serie 4090004671401000222, por la suma de $1.937.881, en uno de los establecimientos de la pasiva.

1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, el bien en vigencia de la garantía evidenció defectos de calidad tales como: "*se bloqueaba constantemente, y el software no respondía*", dando origen al ingreso a servicio técnico de la demandada en varias oportunidades, producto de las cuales la accionada efectuó las intervenciones respectivas, sin embargo, éstas no fueron efectivas, toda vez que los defectos de calidad en el producto persistieron.

1.3. Que debido a la persistencia de las fallas en el bien objeto de Litis, el día 05 de mayo de 2017, el actor elevó reclamación directa ante el demandado requiriendo la efectividad de la garantía.

1.4. Que la parte demandada frente a la referida reclamación no generó respuesta.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que, a título de efectividad de la garantía, se ordene al demandado la devolución del dinero pagado por el bien objeto de reclamo judicial.

Como pretensión subsidiaria solicita se ordene el cambio del bien por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido.

3. Trámite de la acción

El día 16 de junio de 2017, mediante Auto No. 51709 (fl. 5), 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. 6 y 7), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el extremo pasivo guardo silencio, toda vez que de manera extemporánea dio contestación a la demanda, como se explica enseguida: El auto admisorio de la demanda, otorgó un término de diez días para la contestación de la demanda; tal como se ve a folio 5 del expediente, la demanda se notificó a la dirección electrónica para notificación judicial del extremo pasivo el día 20 de junio de 2017. Por su parte, la demandada presentó escrito de contestación el día 14 de julio de 2017, obrante a folios 8 al 12 del expediente, habiéndose vencido los 10 días concedidos mediante Auto No. 51709 para la contestación de la demanda, el día 07 de julio de 2017.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuviera como prueba el documento obrante a folio 3 del expediente.

A este se le 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 al contestar de manera extemporánea.

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.".* (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[1], los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos[2] 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[3].

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[4] 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**

- <u>Relación de consumo</u>

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante el documento obrante a folio 3 adverso del expediente, en virtud del cual se acredita que el consumidor el día 21 de julio de 2015, adquirió un televisor Hyundai Smart 32" HYLED326INT+Tv PORT 4090004671401000222, por la suma de $1.937.881, mediante la factura de venta No. VIL 3659.

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

---

[1] *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."*

[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.*

[4] *Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.*

- Del término de la garantía en el caso concreto

El artículo 8° del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) dispone:

> *"... 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..."*

De este modo, queda claro que el término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o por la autoridad competente y a falta de éste, será el anunciado por el productor o proveedor. Así mismo que su conteo inicia con la entrega del producto.

Y es que siendo la garantía una obligación de carácter temporal, esto es, que no es indefinida en el tiempo, corresponderá a la autoridad jurisdiccional verificar que para el caso concreto, la efectividad de la garantía se haya requerido durante su vigencia, pues la consecuencia de no haber agotado el requisito sujetándose a las condiciones de temporalidad previstas para el negocio en cuestión, derivará inevitablemente en la inexistencia de obligaciones en cabeza del productor o proveedor respecto de los defectos de calidad alegados.

Así las cosas, en el presente caso se advierte que el producto se entregó materialmente a la adquiriente el día 21 de julio de 2015 (fl. 3 adverso), así mismo, de conformidad con el documento obrante a folio 3, la reclamación directa fue presentada por el consumidor el día 05 de mayo de 2017, fecha para la cual había expirado la garantía legal[5], la cual era de 1 año, contados desde el 21 de julio de 2015 al 21 de julio de 2016.

De este modo, no existe dentro del plenario prueba alguna que demuestre que los defectos del bien objeto de Litis se hayan generado en vigencia de la garantía, teniendo en cuenta que si bien el demandante manifiesta que los defectos de calidad en el producto se evidenciaron desde el día 05 de febrero de 2016, solo existe prueba que los mismos se dieron a conocer a la accionada hasta el día 05 de mayo de 2017, cuando solicitó ante la pasiva el cumplimiento a la efectividad de la garantía.

Así las cosas, se evidencia que la reclamación de la accionante se presentó el día 05 de mayo de 2017, excediendo el término de la garantía legal aplicada para el bien objeto de Litis.

De lo que viene de verse, no cabe más que concluir que el término de garantía se encontraba vencido para el momento del primer requerimiento de la parte demandante y que, en consecuencia, su cumplimiento no se exigió durante su vigencia, por lo que será

---

[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.*
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."

procedente despachar negativamente las pretensiones de la parte activa, procediendo con el archivo de las presentes diligencias.

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: Negar las pretensiones incoadas en la demanda, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la decisión.

SEGUNDO: Archivar las presentes diligencias.

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

NOTIFIQUESE,

Margarita Sandoval Gómez

MARGARITA ROSA SANDOVAL GÓMEZ[6]

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. 221

De fecha: 30 NOV 2017

FIRMA AUTORIZADA

[6] *Profesional universitaria adscrita al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado para el ejercicio de funciones jurisdiccionales mediante Resolución 14371 de 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del parágrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.*