

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

Bogotá D.C., _____

04 MAY 2017

Sentencia número _____

00003733**Acción de Protección al Consumidor No. 16-133981****Demandante: MARCO ALEJANDRO GAMBA BUITRAGO****Demandado: LUIS CARLOS PARRA GONZALEZ propietario del Establecimiento de Comercio denominado "INFOSHOP CORP"**

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 actora adquirió del demandado un monitor LED 22" SAMSUNG LS22D3000HZL, serie No. zze7h4lg901507, por la suma de \$375.000.
- 1.2. Que de acuerdo a lo indicado por el accionante, evidenció, al día siguiente de la compra que el bien objeto de litigio era usado, razón por la cual requirió la efectividad de la garantía al demandado quien le informó que el proveedor era quien debía responder por la misma.
- 1.3. Que el día 19 de mayo de 2016 el demandante elevó reclamación directa requiriendo el cambio del bien.
- 1.4. Que frente a la referida reclamación no se generó respuesta alguna.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que, a título de efectividad de la garantía, se ordene el cambio del bien por uno nuevo, igual o de similares características al adquirido y el pago de los perjuicios que a su juicio le ha causado el demandado.

3. Trámite de la acción

El día 13 de junio de 2016, mediante Auto No. 48515 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. 12 a 14), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo pasivo contestó en oportunidad la demanda, bajo consecutivo No. 16-133981 – 00005 de fecha 8 de agosto de 2016, indicando que el bien objeto de Litis, fue entregado en perfectas condiciones, sellado en la caja original y manifestando que la garantía legal era cubierta directamente por el fabricante.

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 a 7 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 18 a 35 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:

*"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.*

*Quando 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 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

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."

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

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante el documento obrante a folio 5 del expediente, en virtud del cual se acredita que la parte actora adquirió del demandado un monitor 22" LED SAMSUNG LS22D3000HZZL zze7h4lg901507 por la suma de TRESCIENTOS VEINTITRES MIL DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS M/CTE. (\$323.276) más IVA, el día 18 de mayo de 2016, mediante factura de venta No. 78905.

Sobre el particular el Despacho tomara en cuenta el valor referido en la factura de venta y no el indicado en los hechos de la demanda.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es comprador del 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 dentro del plenario, que el accionante solicitó la efectividad de la garantía al demandado al día siguiente de la compra, en consideración a que el monitor mostraba evidencias de uso, por lo que no se trataba de un bien nuevo, a lo cual, el demandado generó respuesta negativa indicando que el proveedor "Samsung" es quien debe responder por la garantía. Circunstancia que no tiene asidero legal toda vez que como lo establece el Art 10 de la Ley 1480 de 2011, la responsabilidad por la garantía legal recae solidariamente en los productores y proveedores respectivos⁵, teniendo así que el extremo pasivo no desvirtuó que el producto fuera remanufacturado o usado y que esto hubiese sido informado al momento de la compra.

Los anteriores defectos ocurrieron durante el término de garantía, el cual era de un año, contado desde 18 de mayo de 2016 al 18 de mayo de 2017, conforme se desprende de la factura de venta No. 78905 (Teniendo en cuenta que en el presente caso aplicaba la garantía legal⁶).

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

⁵ Ley 1480 de 2011, artículo 10

⁶ 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.

04 MAY 2017

Al respecto, si bien la demandada alude que al momento de la venta le explicó al demandante el trámite de garantía se realiza directamente con el fabricante, lo cierto es que esta parte no puede desconocer sus obligaciones legales, como bien se expuso, y de conformidad con lo establecido en el artículo 10 del Estatuto del Consumidor "*Ante los consumidores, la responsabilidad recae solidariamente en los productores y proveedores respectivos*".

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 ordenará a la demandada que a título de efectividad de la garantía, cambie el bien identificado como monitor 22" LED SAMSUNG LS22D30000HZL serie No. zze7h4lg901507 por uno de nuevo, idéntico o de similares características al adquirido de conformidad el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

Finalmente, frente a las pretensiones de la accionante relativas al reconocimiento de la indemnización por daños y perjuicios, 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 reparación, cambio o reembolso del dinero de 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,

RESUELVE

PRIMERO: Declarar que **LUIS CARLOS PARRA GONZÁLEZ**, Propietario del Establecimiento de Comercio denominado "**INFOSHOP CORP**", identificado con C.C No. 79.150.984, vulneró los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a **LUIS CARLOS PARRA GONZÁLEZ**, Propietario del Establecimiento de Comercio denominado "**INFOSHOP CORP**", identificado con C.C No. 79.150.984., que a título de efectividad de la garantía, a favor del señor **MARCO ALEJANDRO GAMBA BUITRAGO**, identificado con cédula de ciudadanía N° 7.335.934, dentro de los diez (10) días siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, cambie el bien identificado como monitor 22" LED SAMSUNG LS22D30000HZL serie No. zze7h4lg901507 por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido.

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, 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.

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."

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

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 57 de la Ley 1480 de 2011.

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

NOTIFIQUESE

Paola Yira Ximena Niño Bustos
PAOLA YIRA XIMENA NIÑO BUSTOS⁸

Proyecto: MKGT
Revisó: PYXNB
Aprobó: PYXNB

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. 084

De fecha: 05 MAY 2017

[Firma]

FIRMA AUTORIZADA

⁸ Profesional universitaria adscrita al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada 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 párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.