



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

**DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES**

Bogotá D.C., 10/03/2022

Sentencia número 2707

***Acción de Protección al Consumidor***

***Radicado No. 2021-34694.***

***Demandante: CARLOS ROBERTO GONZÁLEZ MORALES.***

***Demandado: NEWELL BRANDS DE COLOMBIA S.A.S.***

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 parágrafo 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 17 de marzo de 2020, la parte actora adquirió de la demandada una batidora de inmersión con picatodo de 550 Watts, código FPSTHB2800013, por la suma de \$219.189.
- 1.2. Que de acuerdo a lo indicado por el actor, el bien objeto de litis en vigencia de la garantía, presentó defectos reiterados de calidad, dando lugar al ingreso a servicio técnico en las fechas 28 de agosto y 6 de noviembre de 2020, producto de las cuales, la emplazada brindó la asistencia técnica requerida y tomó la decisión entregar una carta al accionante para obtener el cambio del bien por uno nuevo.
- 1.3. Que según lo informó el accionante, entre las fechas 12 y 27 de noviembre de 2020, fueron programadas con la demandada visitas para recoger el producto, sin embargo, no fue posible.
- 1.4. Que con ocasión a lo anterior, la parte actora el 19 de noviembre de 2020 elevó reclamación directa ante la accionada requiriendo la efectividad de la garantía.
- 1.5. Que frente a la referida reclamación el extremo demandado contestó, sin embargo, no brindó una solución efectiva.

**2. Pretensiones**

El extremo activo solicita que se ordene a la demandada la devolución del dinero pagado por el bien objeto de reclamo.

### 3. Trámite de la acción

El día 19 de febrero de 2021, mediante Auto No. 20074, 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 electrónica registrada en el RUES, esto es, al correo (mariela.artega@newellco.com) mediante el consecutivo No. 21-34694-3 y 21-34694-4, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo demandado contestó en oportunidad la demandada, mediante memorial radicado bajo consecutivo 21-34694- -00005, donde aclaró algunos hechos de la demanda, argumentando que en cuatro ocasiones se programó con la transportadora Saferbo y tcc el retiro del producto, no obstante, el actor se negó a entregarlo, así mismo manifestó que se comunicó con el consumidor para informarle la necesidad de devolver el producto para la devolución del dinero y la respuesta del actor fue negativa.

### 4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos que acompañan el escrito de demanda bajo consecutivo 21-34694-0.

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 que acompañan el escrito de contestación de demanda bajo consecutivo 21-34694-5.

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.”. (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 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<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.

- **De la relación de consumo y la condición de consumidor**

Dentro del asunto *sub-examine*, tanto la relación de consumo como el cumplimiento de la reclamación directa como requisito de procedibilidad (artículo 58, numeral 5°, literal a) de la ley 1480 del 2011) se encuentran debidamente demostrados conforme al material probatorio en el plenario, en virtud, del cual se acredita que el día 17 de marzo de 2020, el actor adquirió la batidora de inmersión negra con picatodo de 550 Watts, código FPSTHB2800013, por la suma de \$219.189.

La anterior circunstancia acredita la calidad de “consumidor” final de la parte demandante y la consecuente legitimación en la causa por activa para obrar en este proceso, teniendo en cuenta que realizó la contratación del servicio referenciado originario de la reclamación judicial como destinatario final del mismo para su uso y disfrute en pro de la satisfacción de una necesidad personal o privada (cumpliendo así con los requisitos establecidos en el numeral 3° artículo 5° de la ley 1480 del 2011).

<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> 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.

- 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 el bien objeto de litis en vigencia de la garantía, presentó defectos reiterados de calidad, dando lugar al ingreso a servicio técnico en las fechas 28 de agosto y 6 de noviembre de 2020, producto de las cuales, la emplazada dando cumplimiento a su deber de garantía, brindó la asistencia técnica requerida y entregó una carta de fecha 6 de noviembre de 2020 con la cual autorizaba el cambio del bien por uno nuevo.

En virtud de lo anterior, se encuentra acreditado que entre las fechas 12 y 27 de noviembre de 2020, fueron programadas con la demandada visitas para recoger el producto, sin embargo, las mismas no fueron concretadas. Al respecto, la sociedad demandada manifestó que el actor se negó a entregar el producto.

En este sentido, queda en evidencia del análisis de los correos intercambiados entre las partes y que fueron aportados por la demandada bajo consecutivo 21-34694-00005, que, en efecto, se programaron tres recogidas del producto, de las cuales en una ocasión la transportadora llegó a la residencia del actor sin avisar y la renuencia del demandante a devolver el bien.

Si bien, existen obligaciones impuestas por la Ley al empresario, productor y/o expendedor, los consumidores también tienen deberes, pues de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.2.32.2.1 del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, **el consumidor, para solicitar la efectividad de la garantía de un bien, está obligado no solo a informar el daño sino, adicionalmente, a poner a disposición del expendedor el bien objeto de garantía.**

Ahora bien, 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 del consumidor, éste 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 bien y 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 el consumidor no está condenado 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 otorgarle a los consumidores bienes y servicios que cumplan con las aptitudes para satisfacer las necesidades de la adquisición.

Por lo anterior, en uso de lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, el cual expresa que 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**; en el caso objeto de estudio, se analizará las obligaciones generales del extremo pasivo contempladas en el Estatuto de Protección al Consumidor de cara a la satisfacción del usuario.

En consecuencia, 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 reembolse la suma de **DOSCIENTOS DIECINUEVE MIL CIENTO OCHENTA Y NUEVE PESOS MCTE (\$219.189)** cancelados por la la batidora de inmersión negra con picatodo de 550 Watts, código FPSTHB2800013 objeto de litis, de conformidad con lo dispuesto en los numerales 1 y 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; asumiendo el extremo pasivo los gastos de traslado y/o transporte del bien.

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 **NEWELL BRANDS DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con Nit. 860.002.595-1, vulneró los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

**SEGUNDO:** Ordenar a la sociedad **NEWELL BRANDS DE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con Nit. 860.002.595-1, que a favor de **CARLOS ROBERTO GONZÁLEZ MORALES**, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.745.355, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, reembolse la suma de **DOSCIENTOS DIECINUEVE MIL CIENTO OCHENTA Y NUEVE PESOS MCTE (\$219.189)** cancelados por la la batidora de inmersión negra con picatodo de 550 Watts, código FPSTHB2800013 objeto de litis, como se indicó en la parte motiva de este fallo.

La suma a reembolsar 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:

$$V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual})$$

$$\frac{\quad}{(I.P.C. \text{ inicial})}$$

En donde  $V_p$  corresponde al valor a averiguar y  $V_h$  al monto cuya devolución se ordena.

**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:** Se **ordena** a la parte demandante que, dentro del término improrrogable de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en la Sentencia, **informe** a este Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la orden señalada en esta providencia, lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite jurisdiccional de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, **so pena** de declarar el archivo de la actuación en sede de verificación del cumplimiento, con sustento en el desistimiento tácito contemplado en el numeral 1° del artículo 317 del Código General del 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, el consumidor podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

**SÉPTIMO:** Sin condene en costas por no aparecer causadas.

**NOTIFÍQUESE,**

**FRM\_SUPER**

**MARGARITA ROSA SANDOVAL GÓMEZ<sup>5</sup>**

<sup>5</sup> 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.



**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.   044  

De fecha:   11/03/2022  

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. R. P.' with a flourish.

**FIRMA AUTORIZADA**