



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

Bogotá D.C., 6/05/2022

Sentencia número 4963

Acción de protección al consumidor radicado No. 21-152378

Demandante: Néstor Mauricio Campos Castellanos.

Demandado: Colombiana de comercio SA, Siglas Corbeta SA Y/O Alkosto SA.

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.** Manifestó el demandante que el 12 de marzo de 2021, adquirió de la pasiva un televisor marca LG de 43 pulgadas, Tv43"108cm LG 43LM6300 FHDIn, ref. 43lm6300 por un valor de \$ 1. 349.900, tiquete No: 238510023866.
- 1.2.** Que el tv fue entregado en Bogotá a la señorita Stephania Preciado el día 15 de marzo 2021, por la empresa transportadora COORDINADORA.
- 1.3.** Aseguró el demandante que el televisor fue llevado por el funcionario de la transportadora hasta la puerta del apartamento sin firmar en ningún momento el recibo de "certificado de recibo en perfecto estado" emitido por el almacén ALKOMPRAR.
- 1.4.** Que el 18 de marzo 2021, se sustrajo el televisor de su contenedor y observaron que la pantalla estaba partida, con la observación de que se apreciaba una marca de presión en sentido horizontal la cual coincide precisamente con la altura y sentido de la rotura de la pantalla.
- 1.5.** Que, debido a lo anterior, el 19 de marzo de 2021, el demandante se dirigió hasta las instalaciones de la pasiva, con el fin de instaurar la queja.
- 1.6.** Que, a la fecha de presentación de la demanda, la pasiva no había efectuado solución alguna.

2. Pretensiones

El extremo activo solicitó, a título de efectividad de la garantía, se cambie el televisor por uno nuevo e idéntico al adquirido, que las diferencias en costo a la fecha sean asumidas por el vendedor y que no se generen nuevos costos de ningún tipo por la presente reclamación.

3. Trámite de la acción

Mediante Auto No. 52627 de 2021, 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 Registro Único Empresarial -RUES, esto es al correo, legal@corbeta.com.co (consecutivos 21-152378-3 y 4) con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que, dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada radicó memorial consecutivo 21-152378-5 y 6, a través del cual manifestó oponerse a las pretensiones de la demanda, pues asegura que el producto fue despachado en óptimas condiciones y se encuentra acreditado que el daño que presenta no ocurrió tampoco en manos de la transportadora.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos allegados junto con el escrito primigenio, bajo consecutivo 21-152378-0 del sumario.

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 allegados junto con el escrito primigenio, bajo consecutivo 21-152378-5 y 6 del sumario.

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.

I. CONSIDERACIONES

Habiéndose agotado las etapas procesales y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a dictar sentencia teniendo en cuenta que el memorial aportado por la demandada contiene una aceptación expresa respecto a la pretensión principal del consumidor, así como de los fundamentos facticos de la acción, cumpliéndose de dicha forma lo preceptuado en el artículo 98 del Código General del Proceso¹, en concordancia con lo dispuesto en el inciso segundo del parágrafo 3° del artículo 390 ibídem².

Atendiendo a lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011, es obligación, a cargo de todo productor y/o proveedor responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos y servicios. Así las cosas, en caso de incumplimiento de esta disposición, en concordancia con el artículo 11 de la misma ley, corresponde de manera solidaria al productor o proveedor cumplir la obligación derivada de la garantía legal, que

¹ARTÍCULO 98. *Allanamiento A La Demanda. En la contestación o en cualquier momento anterior a la sentencia de primera instancia el demandado podrá allanarse expresamente a las pretensiones de la demanda reconociendo sus fundamentos de hecho, caso en el cual se procederá a dictar sentencia de conformidad con lo pedido. Sin embargo, el juez podrá rechazar el allanamiento y decretar pruebas de oficio cuando advierta fraude, colusión o cualquier otra situación similar.*

Cuando la parte demandada sea la Nación, un departamento o un municipio, el allanamiento deberá provenir del representante de la Nación, del gobernador o del alcalde respectivo.

Cuando el allanamiento no se refiera a la totalidad de las pretensiones de la demanda o no provenga de todos los demandados, el juez proferirá sentencia parcial y el proceso continuará respecto de las pretensiones no allanadas y de los demandados que no se allanaron.

²ARTÍCULO 390. *Asuntos Que Comprende. Se tramitarán por el procedimiento verbal sumario los asuntos contenciosos de mínima cuantía, y los siguientes asuntos en consideración a su naturaleza:*

(...)

PARÁGRAFO 3o. *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.*

como regla general, corresponde a la reparación totalmente gratuita de los defectos de bien, y en caso de repetirse la falla, y atendiendo la naturaleza del bien y las características del defecto, comprende a elección del consumidor una nueva reparación, la devolución del dinero o el cambio del bien por otro de la misma especie.

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 bien, 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 consumidor³ 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 tiquete No. 238510023866 de fecha 13 de marzo de 2021, en donde se observa que el demandante adquirió un televisor marca LG de 43', por la suma de \$1.349.900.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es comprador del televisor 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 cuanto al defecto manifiesta el demandante que el televisor se entregó con la pantalla fracturada y que la caja en donde se encontraba presentaba una marca de presión en sentido horizontal la cual coincide precisamente con la altura y sentido de la rotura de la pantalla.

Al respecto, una vez verificadas las manifestaciones de las partes, así como las pruebas aportadas por cada una de ellas, encuentra este Despacho:

1. Asegura el demandante que el televisor fue entregado a la señorita Stephania Preciado el día 15 de marzo 2021, sin embargo, la apertura del mismo solo se dio hasta el 18 de marzo 2021 y la reclamación, se elevó hasta el día 19 de marzo de la misma anualidad. De lo anterior, es de anotar que una vez recibido a satisfacción el televisor, este sale del ámbito de custodia de la transportadora y queda bajo el resguardo y cuidado de la

³Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

consumidora. De igual manera, se tiene que el reclamo no se realizó inmediatamente, sino, cuatro días después de haber sido entregado y de estar bajo el cuidado de la usuaria.

2. Que la guía de la transportadora No. 88645001867, fue firmada por la señorita Stephania Preciado, en señal de recibir conforme y sin realizar ninguna protesta u observación del estado de la caja o de su contenido.

COORDINADORA  **GUIA 88645001867**

Remite, Nombre, Teléfono y Dirección Alkomprar Ibague Carrera 19 # 60 - 180 Centro Comercial La Estación Local 2-33-00		TEL: 3158652354	Cedula o Nit. 890900943	Div. 07	Origen IBAGUE (TOL)	C.O. 510	Producto NCIA
Para, Nombre, Teléfono y Dirección NESTOR MAURICIO CAMPOS CL 137 # 85 - 76 ALTILLOSDESUBA 1.CP:111121002		TEL: 3014131020	Cedula o Nit. 80417209	Div.	Destino BOGOTA (C/MARCA)	C.D. 102	Tipo Flete C. C.
Despachado		Entregado		Unidades 1	Peso Real 15	Peso Vol Real 4.8	Peso liquidado 15
Fecha 2021-03-13	Hora	Fecha 15.3.2021	Hora 12:00	Flete Fijo 0.00	Flete Variable 0.00	Otros Valores 0.00	Valor Declarado 1,400,000
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando y que su contenido es Tv43"108cm LG 43LM6300 FHDIn		Firma, nombre, C.C. y sello destinatario Stephania Preciado CC 1014214598		Observaciones Apto 522		Mensajería <input type="checkbox"/> Carga <input checked="" type="checkbox"/>	
Firma, nombre, C.C. y sello remitente		RECIBI CONFORME		Código de recibo		Código de reparto	
Somos automotofenedores Res N° 00121 de 17/08/93. Este contrato de transporte se rige por los arts. 1008 a 1035 co de co. Respondemos únicamente hasta por el valor declarado.		5 25855 18		1 1115 127 231		La mensajería expresa se moviliza bajo licencia N° 001345 de 23 de Julio de 2010 de Mistic. El transporte de carga se moviliza bajo licencia N° 00109 de 28 de Marzo de 2001 de Mistransporte	

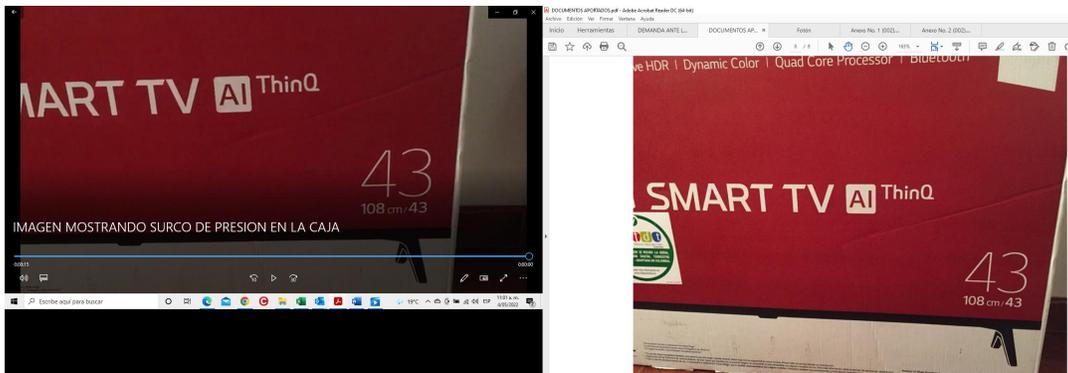
Archivo ARCHIVO

3. Que al verificar al video en donde la usuaria recibe el televisor, se sustrajeron las siguientes imágenes, las cuales fueron capturadas en diferentes momentos de la grabación aportada por ambas partes. Evidenciando claramente que la marca de presión en sentido horizontal en la caja, a la cual hace mención el demandante, no se presentaba en la caja en el momento en que fue recibido.





Por su parte el demandante, aporta las siguientes imágenes, tomadas del mismo lado de la caja que se observa en las capturas anteriores, con el fin de demostrar el defecto en el empaque y por ende la fractura de la pantalla. Dicho quiebre en la caja es bastante pronunciado, por lo que, si estuviera presente al momento de la entrega del televisor, se debería observar en el video, no obstante, el imperfecto no se corrobora en la caja a lo largo del video que evidenció el momento en el que se recibe el televisor.



Por todo lo anterior, concluye el Despacho que el defecto en la pantalla del televisor ocurrió estando bajo custodia y cuidado de la usuaria, ya que: 1. En el video del momento en que se recibe el televisor, no se observa el imperfecto que argumenta el demandante tenía la caja en el mismo lugar donde se presentó el quiebre de la pantalla, 2. La consumidora, recibió el producto a satisfacción y sin realizar una anotación en la guía de entrega de la transportadora y 3. Entre la fecha de recibido y la fecha de reclamación transcurrieron 4 días, días en los que el producto estuvo bajo custodia y cuidado de la usuaria y se desconoce lo ocurrido en ese lapso.

De otro lado, si bien el documento de recibo a satisfacción de la Alkosto S.A., no fue firmado, lo cierto es que la consumidora recibió el televisor a satisfacción y así lo hizo saber con la firma de la guía de entrega de la transportadora. Del mismo modo, si la usuaria verificó al ser entregado el producto, el imperfecto en la caja, debió proceder con la apertura y revisión del contenido, previo a firmar la guía o, realizar la anotación en el documento de Alkosto S.A. No

obstante, no se evidencia anotación alguna en ninguno de estos documentos. Sin embargo, se itera, no se vislumbra imperfecto en la caja al momento de recibirlo.

Corolario de lo anterior, es procedente negar las pretensiones de la demanda, pues el demandante no demostró que el televisor fuera entregado con el defecto en la pantalla.

De otro lado, en cuanto a la pretensión de investigar a la transportadora, se le recuerda al consumidor que esta es una acción jurisdiccional que atiende pretensiones particulares y concretas y que la acción se dirigió contra Alkosto S.A., y, en esa medida se pronunció el Despacho.

Finamente, el Despacho rechaza⁴ la solicitud de prueba - interrogatorio de parte e informe técnico- requerida por la demandada, en atención a que las pruebas aportadas por las partes y valoradas por el Despacho fueron suficientes para emitir una decisión de fondo.

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.

NOTIFÍQUESE

FRM_SUPER

YALENA PATRICIA LUNA ANAYA⁵.

⁴ "Sin embargo, si el *iudex* observa que las pruebas ofertadas son innecesarias, ilícitas, inútiles, impertinentes o inconducentes, podrá rechazarlas ya sea por auto anterior con el fin de advertir a las partes, o en la sentencia anticipada, comoquiera que el artículo 168 aludido dispone genéricamente que el rechazo de las pruebas por esas circunstancias se hará "mediante *providencia motivada*", lo que permite que la denegación pueda darse en la sentencia, porque no está reservada exclusivamente para un auto. (Magistrado ponente Octavio Augusto Tejeiro Duque Radicación N° 47001 22 13 000 2020 00006 01. Veintisiete (27) de abril de dos mil veinte (2020))

⁵ Profesional universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado 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 1° 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. 082

De fecha: 9/05/2022

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. R.', written over a horizontal line.

FIRMA AUTORIZADA