



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

Bogotá D.C., 08/06/2022

Sentencia número 6124

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 21-212558

Demandante: Vladimir de las Salas Vergel

Demandado: Cardona Moran German Alberto, propietario del establecimiento de comercio "Embocar Auto Electri"

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. La parte demandante narró que el 5 de abril de 2021 llevó su vehículo (marca Nissan Frontier con placas HES325) al establecimiento de comercio del demandado ubicado en la carrera 21 No. 45-05 de la ciudad de Barranquilla, para que fuera reparado, según el actor "*cuando frenaba se tiraba para un lado el timón*".
- 1.2. Señaló que el demandado evaluó el vehículo y le indicó que el defecto se presentaba en los frenos y que debía comprar un repuesto llamado "*botella auxiliar D22 AX2*", por valor de \$180.000. Que procedió a comprarlo como consta en la factura No. 1547 con fecha del 5 de abril de 2021.
- 1.3. Que entregó el repuesto al técnico del establecimiento de comercio del demandado para que efectuará el cambio y se solucionará el defecto.
- 1.4. Que el 5 de abril de 2021 su hijo fue a reclamar el vehículo. Sin embargo, le informaron que debía cancelar la suma de \$160.000, expidiéndose una factura en dicha fecha.
- 1.5. Que el 6 de abril de 2021 cuando fue a utilizar el automotor evidenció que el defecto inicial "*cuando frenaba se tiraba para un lado el timón*", no había sido corregido, por lo que se comunicó con el técnico del establecimiento de comercio del demandado, quien le indicó que llevará el vehículo al taller para revisión. Que en la revisión el técnico evidenció la falla inicial, por lo que debía llevar nuevamente el vehículo a reparación.
- 1.6. Que el 28 de abril de 2021 llevó su vehículo a alinear por valor de \$40.000, de acuerdo con la recomendación del técnico del establecimiento de comercio del demandado. Sin embargo, el defecto no se solucionó.
- 1.7. Que el 28 de abril de 2021 regresó al establecimiento de comercio del demandado para solicitar la garantía del servicio prestado, pero le indicaron que: "*ya habían hecho todo lo que había que hacerle y que tenía que llevarse el carro así*".
- 1.8. Que en vista de la respuesta suministrada por el demandado, el actor solicitó el valor invertido pero su petición fue negada.

2. Pretensiones

A título de efectividad de la garantía, solicito lo siguiente:

“PRIMERO: Que se ordene la efectividad de la garantía, calidad e idoneidad, en consecuencia, que la entidad demandada AUTO ELETRICO EMBOCAR, me haga la devolución de todos los dineros gastados por la reparación del vehículo Nissan Frontier con placa HES325, ósea la suma de TRESIENTOS OCHENTA MIL PEOS M/L (\$380. 000.00).

SEGUNDA. – Que se imponga a la demandada, AUTO ELETRICO EMBOCAR, la multa prevista en el numeral 10 del Artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, ante la renuencia de hacer efectiva la garantía.

TERCERO Que se condene en costa a la demandada.”.

3. Trámite de la acción

El día 10 de junio de 2021 mediante Auto No. 69698, 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 de notificación judicial registrada en la matrícula de persona natural (RUES), esto es, al correo electrónico: embocar_col@hotmail.com, debidamente notificado el 11 de junio de 2021, tal y como se evidencia en los consecutivos Nos. 21-212558- -00005 y 6 del 11 de junio de 2021, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa y contradicción.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el señor **CARDONA MORAN GERMAN ALBERTO**, guardó silencio.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante:**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo los consecutivos Nos. 21-212558- -00000 y 2 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 no aportó ni solicitó prueba alguna, toda vez que dentro del término concedido para dar contestación a la demanda guardó silencio.

5. Oportunidad para proferir la sentencia

Agotadas las etapas procesales correspondientes y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta la facultad prevista en el parágrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso.

Esta norma prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, una vez vencido el término del traslado de la demanda, siempre que el material probatorio obrante en el expediente resulte suficiente para fallar y no hubiese más pruebas por decretar o practicar, condiciones que este Despacho encuentra reunidas.

I. 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 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 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.⁴

Claro lo anterior, con el fin de determinar si están llamadas a prosperar las pretensiones formuladas en este caso, se procederán a analizar los siguientes puntos: **1)** existencia de la relación de consumo, **2)** si efectivamente hubo una infracción a los derechos de los consumidores y, finalmente, **3)** la responsabilidad del productor y/o proveedor.

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 consumidor⁵ 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

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 de este 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 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011

⁵Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

- Relación de consumo

Es preciso señalar que en materia de derecho del consumidor la legitimación o interés para actuar está determinada por la existencia de una relación de consumo, la cual, si bien no tiene una definición legal, se ha entendido en la jurisprudencia como *“una particular categoría que surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere con el fin de consumirlos”*, de forma que, es posible afirmar que la relación de consumo es aquel vínculo jurídico que se establece entre un proveedor y/o productor y el consumidor o usuario.

En este sentido, la Ley 1480 de 2011 define en su artículo 5 al consumidor o usuario como *“toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica.”* Es oportuno señalar que por producto debe entenderse cualquier bien o servicio, tal como lo prevé el numeral 8. del artículo 5 de nuestro Estatuto del Consumidor.

Así mismo, la norma citada establece que el proveedor es aquella persona *“quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.”*

Precisado lo anterior, considera el Despacho que la legitimación se encuentra acreditada en el pretense asunto, en tanto se demostró la relación de consumo existente entre el demandante y el demandado, conclusión que emana del material probatorio obrante en el expediente. Veamos:

CANT.	DESCRIPCIÓN	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
-	Bajada de 4 llantas para Revisión freno		\$120.000
	Graduada de Baudos frenos Mantenimiento Caliper de Frenos delanteros		
1	Cambio Botella Aux. Uon	\$40.000	
	EMPOCAR LABO		
	TOTAL \$		\$160.000

Lo anterior cobra mayor fuerza, si se tiene en cuenta que la parte demandada no contestó la demanda, por lo que atendiendo los lineamientos de la ley procesal vigente, se tiene por cierto el hecho antes descrito, lo que da cuenta de esta manera de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa del extremo actor de la acción de la referencia.

- Reclamación previa en sede empresa

En cuanto a la ocurrencia del presupuesto objeto de análisis, se observa su debido cumplimiento conforme al material probatorio allegado en las páginas 2 a 4 del consecutivo No. 2 del expediente, en el cual se acreditó el cumplimiento del requisito de procedibilidad.

En consecuencia y ante la ausencia de respuesta por parte del proveedor o productor a la reclamación previa efectuada por el consumidor, este Despacho tendrá como indicio grave su actuar de conformidad con las previsiones del el literal f) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

En conclusión, vale la pena precisar que la reclamación previa y la acción jurisdiccional se dieron dentro de la oportunidad prevista en el numeral 3 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

De la efectividad de la garantía en materia de prestación de servicios

En atención 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 garantía⁶, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos⁷ 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 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.

Del defecto en el servicio de reparación contratado

Teniendo en cuenta que el producto hace referencia a un bien o servicio⁸ y, para responder por el incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad bastará con demostrar el defecto en el producto (servicio), es requisito indispensable que en materia de prestación de servicios se acredite en qué consistió el incumplimiento.

En consecuencia, es importante recalcar, que la efectividad de la garantía no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también al cumplimiento de los términos y condiciones pactados desde el momento mismo en que se realizó el contrato, dentro de los cuales naturalmente se encuentra la oportunidad en la prestación efectiva del servicio, que el **servicio sea idóneo**, pues la no entrega o el incumplimiento en la prestación o aún la simple dilación, constituye una vulneración a los intereses legítimos de los consumidores en la medida en que no ven colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales contrataron los servicios.

En dicho contexto, se precisa que el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011 dispone 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...”.

Este punto es importante señalar que, 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 deben asegurar que los bienes y servicios 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 ni señaladas ni probadas en el presente asunto. En ese sentido, se recalca 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.

Se recalca que es deber de los agentes del mercado respetar los derechos que tienen los consumidores, dentro de los cuales se encuentra el *derecho de recibir productos y servicios de calidad*, la cual se traduce en la potestad del consumidor para exigir que el producto que recibe esté de *conformidad* con las condiciones que corresponden a tres referentes básicos: la *garantía legal*, definida en el artículo 7 de la ley *las que se ofrezcan*

⁶El 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 de este con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.”

⁷ El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como “Producto: Todo bien o servicio.”

⁸ Ver numeral 8° del artículo 5° de la Ley 1480 de 2011.

en la publicidad o en información, conforme los artículos 23 y 29 de la ley; y las *habituales del mercado*, ya contempladas dentro de la definición legal.

Descendiendo al caso en particular, es pertinente precisar que la parte demandante contrató los servicios prestados por la demandada en su establecimiento de comercio, tendientes al servicio de revisión y reparación para su vehículo marca Nissan Frontier con placas HES325, con el objetivo que se reparara el defecto descrito por el usuario como: “*cuando frenaba se tiraba para un lado el timón*”. En virtud de lo anterior, la parte actora puso a disposición de la parte demandada el automotor objeto de litis para la prestación del servicio de reparación y adquirió un componente denominado “*botella auxiliar D22 AX2*”, por valor de \$180.000 para que instalado, tal y como lo evaluó el técnico del establecimiento de comercio del demandado.

Al respecto, el extremo demandante señaló que el servicio contratado a instancias de la parte demandada no se prestó bajo las condiciones de calidad e idoneidad, pues el vehículo marca Nissan Frontier con placas HES325, puesto que el automotor continuó presentando el defecto inicial por el cual se contrataron los servicios a instancias de la parte demandada.

Bajo este mismo hilo conductor, el extremo demandante remitió su vehículo a alinear para corregir eventuales defectos a sugerencia del técnico del establecimiento de comercio del demandado. Sin embargo, pese a ello, los defectos tampoco fueron solucionados.

Que ante dicha situación presentó la respectiva reclamación previa en sede de empresa sin obtener una respuesta satisfactoria.

En el caso en particular es evidente que el servicio contratado no fue idóneo en tanto que el equipo objeto de litis sufrió pérdida. En ese contexto jurídico y teniendo en cuenta que conforme lo dispuesto en el artículo 97 C.G.P., la no contestación de la demanda, como ocurrió en el presente caso, hará presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión de la demanda, que para el presente caso son: i) la contratación del servicio de reparación para el automotor de propiedad de la parte demandante; ii) que el servicio contratado fue idóneo, toda vez que los defectos no se corrigieron, es decir, no se lograron satisfacer las necesidades para la contratación del servicio, y iii) la omisión en otorgar la efectividad de la garantía por parte del demandado.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado 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 parte demandada que a título de efectividad de la garantía, reintegre la suma de \$160.000 correspondiente al valor del servicio de revisión y reparación del vehículo marca Nissan Frontier con placas HES325 contratado el 5 de abril de 2021.

Ahora bien, frente al valor restantes de las pretensiones de la parte accionante, estimadas en \$220.000, discriminados en: i) el valor de \$180.000 por el repuesto adquirido el 5 de abril de 2021 como se observa en la FEVP No. 1547 y ii) la suma de \$40.000 por concepto de la alineación efectuada el vehículo el 28 de abril de 2021 bajo la factura de venta No. 104284, es pertinente indicar que dichos valores corresponden a indemnización por daños y perjuicios. En consecuencia, se advierte que este Despacho no acogerá el reconocimiento de los valores expuesto, toda vez 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 entrega, reparación, cambio o reembolso del dinero cancelado por bienes y servicios, de conformidad con el artículo 2.2.2.32.6.4. del Decreto 1074 de 2015, en esa medida no se realizará pronunciamiento sobre el particular⁹.

Finalmente, en cuanto a la pretensión séptima relativa a la imposición de una multa a la accionada, cabe precisar que en virtud de lo contemplado en el numeral 10 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, dicha facultad corresponde a una prerrogativa del Juez en los eventos en que resulten comprobados los supuestos indicados en la norma. Para el caso objeto de estudio, una vez evaluado el material probatorio y la conducta del extremo pasivo, esta Superintendencia se abstiene de imponer sanciones a la parte demandada, teniendo en cuenta que no se advierten circunstancias de agravación que justifiquen la imposición de una multa.

⁹ Ley 1480 de 2011, artículo 56 numeral 3.

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 el señor **CARDONA MORAN GERMAN ALBERTO**, identificado con cédula de ciudadanía No. 72.261.517, propietario del establecimiento de comercio “Embocar Auto Electri”, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar al señor **CARDONA MORAN GERMAN ALBERTO**, identificado con cédula de ciudadanía No. 72.261.517, propietario del establecimiento de comercio “Embocar Auto Electri”, que a título de efectividad de la garantía, a favor del señor **VLADIMIR DE LAS SALAS VERGEL**, identificado con cédula de ciudadanía No. 72.186.293, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, proceda a reintegrar la suma de \$160.000 correspondiente al valor del servicio de revisión y reparación contratado el 5 de abril de 2021 a instancias de la parte demandada.

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 condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

SILVIA CRISTINA HOYOS GÓMEZ ¹⁰

¹⁰ 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.



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. 104

De fecha: 09/06/2022

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

FIRMA AUTORIZADA