



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

Bogotá D.C., 5/07/2022

Sentencia número 6886

Acción de Protección al Consumidor No. 21-221875

Demandante: LUZ MARINA TORO BETANCUR

Demandado: MABE 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 párrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

1.1. Que la parte actora adquirió una nevera marca Mabe referencia RMU235NACG.

1.2. Que de acuerdo con lo manifestado por la demandante en los hechos de la demanda *“...desde hace 2 meses empezó a generar un sonido muy fuerte el cual anteriormente nunca se había presentado me comuniqué para solicitar la garantía del producto y han realizado 3 visitas pero el técnico que la realizó inicialmente me indicó que todo estaba normal pero este sonido continua él también me recomendó que la desconectara en las noches ya que en el momento que no hay mucho ruido en el ambiente obviamente se siente más fuerte, lo cual no me pareció algo lógico porque si debo desconectarla para que no me incomode entonces en ese caso es porque este ruido no es tan normal como ellos dicen. En la última visita uno de los técnicos expresó que podía ser problema del “condensador”, pero tampoco solucionaron nada...”* (sic)

1.3. Que con ocasión a lo anterior, se solicitó conciliación ante SIC Facilita y se expidió constancia de No Acuerdo No. 190298 de fecha 25 de mayo de 20221.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que a título de efectividad de la garantía se cambie el bien objeto de litis.

3. Trámite de la acción

El día 21 de junio de 2021 mediante Auto No. 73220, 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 judicial de correo electrónico registrada en el RUES, esto es al correo maria.pinedo@mabe.com.co (consecutivos 21-221875 -3, -4) con el fin de que ejercieran su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente el demandado radicó memorial bajo consecutivos 21-221875—5, -6, donde, manifiesta que *“teniendo en cuenta las lecturas*

de sonido registadas por el instrumento idoneo sonómetro en el domicilio de la demandante, se puede afirmar bajo especificaciones de fabrica, que aquellas reflejan valores que no exceden los niveles de presión sonora 46,2 DB (nevera en funcionamiento) por lo que no generan un aporte significativo al ruido ambiental como tampoco resultan perturbadoras para el consumidor; por otro lado, haciendo una comparación con la Resolución 0627 del 2006 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, Artículo 9, que hace referencia a los de decibels de emisión de ruido permitido para el día, en zonas residenciales o exclusivamente destinadas para desarrollo habitacional, establece, como medida maxima de decibeles 65 DB (A), por lo que se puede entonces concluir que los decibeles de sonido que emite el producto (46,2 DB) estan muy por debajo del maximo permitido para considerarse un sonido perturbador o que genere un perjuicio para el oido humano (...) teniendo en cuenta que Mabe ha hecho efectiva la garantía de la nevera con la prestación de los servicios técnicos, debido y oportuno diagnóstico tal y como se evidencia en las ordenes de servicio, sin que en la actualidad exista falla técnica debidamente probada que dé lugar a hacer efectiva la garantía en los términos solicitados por el accionante en sus pretensiones”

Se corrió traslado de las excepciones de mérito mediante Fijación en lista No. 135 del 5 de agosto de 2021 y vencimiento 10 de agosto de 2021, sin que el demandante se pronunciara sobre las mismas.

De otra parte, y frente a la solicitud de la práctica de interrogatorio y recepción de testimonio, el Despacho observa que no resulta necesario el decreto de pruebas adicionales, habida cuenta que con las pruebas documentales aportadas se cuenta con los elementos de juicio suficientes para resolver la controversia planteada.

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 21-221875- -0 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 bajo los consecutivos 21-221875- -5, -6 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 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.

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 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

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.”

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto en consideración a los documentos que obran en el expediente y a las manifestaciones de las partes, con las que se acredita que el día 19 de julio de 2020 a través de un distribuidor autorizado de la demandada la parte actora adquirió una nevera fabricada por Mabe Colombia SAS, modelo RMU235NACG, serie 2009069121

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es la compradora del bien 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 igual sentido, este Despachó debe realizar su estudio acorde con las definiciones de calidad e idoneidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

“...Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

...Idoneidad de un bien o servicio: Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado...”. (Subrayado fuera de texto)

Ahora bien, de acuerdo a lo manifestado por las partes en sus respectivos escritos se acepta como cierto que la parte demandante adquirió el bien objeto de litigio (Nevera), sin embargo, no se aportó, prueba por lo menos sumaria de la falla del producto que indica en la demanda, , esto es “...*desde hace 2 meses empezó a generar un sonido muy fuerte el cual anteriormente nunca se había presentado me comuniqué para solicitar la garantía del producto y han realizado 3 visitas pero el técnico que la realizó inicialmente me indicó que todo estaba normal pero este sonido continua...*”; pues dicha obligación recae plenamente en su competencia, tal y como se indicó en la norma en cita, siendo así que con la demanda se aportaron: copia solicitud conciliación, transcripción del chat de conciliación, acta de no acuerdo y dos ordenes de servicio técnico.

Por todo lo anterior, no se evidencia o se prueba la existencia de un defecto de conformidad con la definición de calidad o idoneidad descrita en la norma, de conformidad con el artículo 167 del Código General del Proceso el cual manifiesta: **“Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen”.**

Entonces acertado resulta concluir que no sólo no aportó pruebas que acrediten alguna de las circunstancias antes enunciadas, sino que su colaboración para con el ejercicio probatorio dispuesto por este Despacho resultó precaria, si se tiene en cuenta que era su deber asumir de forma proactiva la carga probatoria en este asunto, para demostrar

la falta de calidad e idoneidad de la Nevera, punto sobre el cual es necesario precisar que, con apoyo en lo previsto por la jurisprudencia nacional, “las atestaciones de las partes que favorezcan sus intereses, carecen, en el sistema procesal civil colombiano, de importancia probatoria a menos que se encuentren corroboradas con otras pruebas, caso en el cual su eficacia proviene de éstas y no de la aserción de la parte.”⁵(Subrayado fuera de texto)

Es así, que el Estatuto del Consumidor contempla tres tipos de obligaciones en el marco de la efectividad de la garantía respecto de los bienes que se adquieren en las operaciones de mercado, tales son: la reparación, el cambio y la devolución del dinero.

Frente a este primer tipo de obligación, el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 indica que ante cualquier defecto del bien adquirido por un consumidor, el productor o proveedor deberá realizar la reparación totalmente gratuita de las fallas presentadas, así como su transporte de ser necesario y el suministro oportuno de los repuestos.

De otro lado, bajo el supuesto que el bien presente una falla considerada irreparable o exista una falla reiterada, procederá a la reposición del bien por uno nuevo o a la devolución del dinero cancelado por la adquisición de este.

Ahora bien, descendiendo al caso en concreto se encuentra demostrado que el demandado, ha cumplido con su obligación legal, pues ante la falla reportada se atendieron los dos (2) servicios técnicos Nos. 9410394555 (20-04-2020 – visita 22-04-20), 9409429889 (19-03-2020 – Visita 21-03-20) y 9410474056 (19-05-2020 – Visita 20-05-20) para la respectiva verificación de los daños reportados por este, por lo que el Despacho entiende que el demandado se ha mostrado dispuesto a verificar la falla reportada y ha estado presto a responder cabalmente con las obligaciones que le impone el Estatuto del Consumidor.

⁵ Cas. Civ. Sentencia de octubre 31 de 2002. Exp. 6459.

PRIMER SERVICIO

Orden #	9410394555	Fecha Solicitud: 20/04/2020	Fecha visita: 22/04/2020	Fecha Cierre: 22/04/2020
Nombre del técnico que Prestó el servicio	Juan Carlos Castaño			
Síntoma reportado por el usuario	Ruido fuerte			
Diagnóstico dado por el técnico	No presenta falla			

Tablas de referencias para valores de Voltaje, Temperatura y Corriente en domicilio.

Tensión en punto de conexión (Voltios de Corriente Alterna):			
Tipo de Refrigerante	Voltaje	Tipo de Voltaje	Corriente
HC - 600a	116	NORMAL entre 105 a 125 VAC	0.7
Temp. en °C	¿Temperatura normal en el Congelador entre -6°C o más frío?		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Temp. en °C	¿Temperatura normal en el Refrigerador entre 2°C a 6°C		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Descripción del servicio realizado: El técnico revisó el producto, evidenciando que las temperaturas registradas por el producto son idóneas para su funcionamiento, en cuanto al sonido que emite la nevera es normal y acorde al proceso de refrigeración; se ajustó la tubería y se verificó que ningún componente generó vibración. La nevera no presenta falla y funcionó acorde a especificaciones de fábrica.			

SEGUNDO SERVICIO

Orden #	9409429889	Fecha Solicitud: 19/03/2020	Fecha visita: 21/03/2020	Fecha Cierre: 21/03/2020
Nombre del técnico que Prestó el servicio	Juan Carlos Castaño			
Síntoma reportado por el usuario	Ruido			
Diagnóstico dado por el técnico	No presenta falla			

Tablas de referencias para valores de Voltaje, Temperatura y Corriente en domicilio.

Tensión en punto de conexión (Voltios de Corriente Alterna):			
Tipo de Refrigerante	Voltaje	Tipo de Voltaje	Corriente
HC - 600a	116	NORMAL entre 105 a 125 VAC	0.8
Temp. en °C	¿Temperatura normal en el Congelador entre -6°C o más frío?		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Temp. en °C	¿Temperatura normal en el Refrigerador entre 2°C a 6°C		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Descripción del servicio realizado: El técnico revisó la nevera sin evidenciar ruidos extraños, los sonidos que emite la nevera son propios del sistema de refrigeración y no constituyen una perturbación para el ambiente u oído humano. La nevera trabajando bajo especificaciones de fábrica.			

TERCER SERVICIO

Orden #	9410474056	Fecha Solicitud: 19/05/2020	Fecha visita: 20/05/2020	Fecha Cierre: 21/05/2020
Nombre del técnico que Prestó el servicio	Juan Carlos Castaño			
Síntoma reportado por el usuario	Ruido			
Diagnóstico dado por el técnico	No presenta falla técnica			

Tablas de referencias para valores de Voltaje, Temperatura y Corriente en domicilio.

Tensión en punto de conexión (Voltios de Corriente Alterna):			
Tipo de Refrigerante	Voltaje	Tipo de Voltaje	Corriente
HC - 600a	117	NORMAL entre 105 a 125 VAC	.8
Temp. en °C	¿Temperatura normal en el Congelador entre -6°C o más frío?		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Temp. en °C	¿Temperatura normal en el Refrigerador entre 2°C a 6°C		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Descripción del servicio realizado: Mabe realizó visita técnica conjunta con personal de calidad, quienes revisaron el funcionamiento de la nevera y los sonidos emitidos, tomando registro de los decibeles de sonido que emite el producto con el instrumento idóneo sonómetro, el cual registró en sonido ambiente (nevera apagada) 45.8 Db y con el producto en funcionamiento fue 46.2 Db. Confirmando así, que la variación de sonido del ambiente versus el producto funcionando, es de 0.6 Db, la cual es muy mínima y por consiguiente confirma que el producto no está presentando sonidos fuertes. (ver registro de prueba en archivo PowerPoint). Se le informó al consumidor que el sonido del compresor, así como la inyección de refrigerante son sonidos normales e inherentes al producto, tal y como lo indica el Manual de la nevera y no constituyen una falla técnica. Se concluye que la nevera no presenta falla y está en óptimas condiciones de funcionamiento.			

Finalmente, es importante señalar que *el ruido* está formado por dos componentes, uno físico, que es el sonido y otro subjetivo, que se traduce en la molestia que provoca, por lo que en el bien objeto de litis, el ruido que manifiesta la demandante es su percepción, su valoración personal y parcial del electrodoméstico, más aún si de las revisiones técnicas se aprecia en las lecturas tomadas de sonido por el sonómetro en el domicilio de la demandante, que aquellas no exceden los niveles de presión sonora 46,2 DB (nevera en funcionamiento) por lo que no generan un aporte significativo al ruido ambiental como tampoco resultan perturbadoras para el consumidor, acorde al artículo 9 de la Resolución 0627 del 2006 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, que contempla que lo referente a los decibels de emisión de ruido permitido para el día, en zonas residenciales o exclusivamente destinadas para desarrollo habitacional, establece, como medida máxima de decibels 65 DB (A), por lo que se

puede entonces concluir que los decibeles de sonido que emite el producto (46,2 DB) están muy por debajo del máximo permitido para considerarse un sonido perturbador o que genere un perjuicio para el oído humano.

Artículo 9. Estándares Máximos Permisibles de Emisión de Ruido: En la Tabla 1 de la presente resolución se establecen los estándares máximos permisibles de niveles de emisión de ruido expresados en decibeles ponderados A (dB(A)):

TABLA 1

ESTÁNDARES MÁXIMOS PERMISIBLES DE NIVELES DE EMISIÓN DE RUIDO EXPRESADOS EN DECIBELES DB(A).

Sector	Subsector	Estándares máximos permisibles de niveles de emisión de ruido en dB(A)	
		Día	Noche
Sector A. Tranquilidad y Silencio	Hospitales, bibliotecas, guarderías, sanatorios, hogares geriátricos.	55	50
Sector B. Tranquilidad y Ruido Moderado	Zonas residenciales o exclusivamente destinadas para desarrollo habitacional, hotelería y hospedajes.	65	55
	Universidades, colegios, escuelas, centros de estudio e investigación.		

Por tal motivo, mediante la acción de protección al consumidor no podría este Despacho ordenar las pretensiones solicitadas por la demandante, pues se estaría pasando por alto las indicaciones señaladas en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y de este modo, imponiéndole cargas excesivas al demandado, más aún cuando no se encuentra probado el defecto en la nevera marca Mabe, y en conclusión será 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 de la demanda presentada, por lo expuesto en la parte considerativa de la presente decisión.

SEGUNDO: Archivar las presentes diligencias.

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

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

MÓNICA IVETT RODRÍGUEZ GARCÍA⁶

 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. <u> 120 </u>
De fecha: <u> 6/07/2022 </u>
 FIRMA AUTORIZADA

⁶ Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada 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 1º del artículo 24 del CGP.