



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES
SENTENCIA - ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Bogotá D.C., 12/12/2023

Sentencia número 13969

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 22-275792

Demandante: DAVID MAURICIO HENAO CORREA

Demandado: FALABELLA DE COLOMBIA S A

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, se adquirió por la parte actora cafetera marca INISSIA modelo: D40USBKNE4 color UPC: 7630477855419 serial: D40USBKNE4, por la suma de doscientos noventa y nueve mil setenta y cinco pesos m/cte. (\$299.075).
- 1.2. Que, de acuerdo a lo indicado por la parte actora, *“El bien no funciona desde el momento en el que probé el producto en mi casa, la cafetera no servía ya que ni siquiera pudimos realizar la limpieza inicial del producto como lo indicaba el manual de operación porque la cafetera no botaba agua”*.
- 1.3. Indicó que *“El producto lo llevamos el 21/06/2022 para que el vendedor nos respondiera por la garantía del mismo, ellos dijeron que revisarían el producto y que se demoraban entre 15 y 30 días calendario realizando dicha revisión. El 12/07/2022 recibimos una notificación en donde dicen que se demoran 15 días hábiles mas reparando el producto”*.
- 1.4. Que el día 21 de junio de 2022, la parte actora elevó reclamación directa ante el demandado requiriendo la efectividad de la garantía y *“me permito indicar que el demandado dio respuesta a mi reclamación el día 12/07/2022, manifestando Después de haber recibido de aparte de ellos que responderían por la garantía del producto entre 15 y 30 días después de la reclamación, el día 12/07/2022 fui notificado que se demorarían 15 días hábiles mas para realizar la reparación del equipo que compré”*.

2. Pretensiones

PRIMERO: Que se cambie el bien por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido.

SEGUNDO: Que se devuelva el dinero pagado por la adquisición del bien o por la prestación del servicio defectuoso.

3. Trámite de la acción

El día 8 del mes de agosto del año 2022, mediante Auto No. 93974 (Consecutivo 22-275792-2), 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 registrada en el RUES, esto es, contacto@falabella.com.co (Consecutivo 22-275792-3 y 4), el día 9 de agosto de 2022, término que fenecía el día 25 de agosto del año 2022 con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo pasivo contestó en oportunidad la demanda el día 24 de agosto del año 2022, visto a consecutivo 22-275792-3 y 4 del expediente, a través del cual se pronunció sobre los hechos de la demandada y se opuso a las pretensiones, mediante la excepción *“LA SOCIEDAD FALABELLA DE COLOMBIA S.A. CUMPLIÓ CON LA OBLIGACIÓN DE REVISAR EL PRODUCTO A TRAVÉS DEL SERVICIO TÉCNICO DERIVADO DE LA GARANTÍA LEGAL, INEXISTENCIA DE FALLA REITERADA COMO FUNDAMENTO DEL CAMBIO DEL PRODUCTO O LA DEVOLUCIÓN DEL BIEN PAGADO, NO SE ENCUENTRA PROBADA LA FALTA DE CALIDAD E IDONEIDAD DEL BIEN OBJETO DE LITIGIO”*.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en la Acción de Protección al Consumidor bajo consecutivo 22-275792-0 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 en la respuesta a la demanda bajo consecutivo 22-275792-5 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.

Sobre los demás medios probatorios, la parte demandada solicitó prueba testimonial e interrogatorio de parte.

Sobre el particular, con apoyo en lo dispuesto por la Corte Suprema de Justicia – Sala Civil, en Radicación Nro. 47001 22 13 000 2020 00006 01, sentencia del 27 de abril de 2020, M.P. Octavio Augusto Tejeiro Duque, en el texto de este mismo fallo se pueden exponer los fundamentos para negar la solicitud probatoria, en este orden de forma breve y concisa se expondrán las razones para negar la práctica de la prueba:

Así, para este Despacho judicial la prueba resulta inviable habida cuenta que en la contestación de la demanda se aceptó, entre otros, los siguientes: i) la existencia de la relación de consumo, y ii) la presentación de la reclamación previa al empresario iii) y la reparación del bien.

En adición, se aportaron pruebas documentales a efectos de lo indicado por las partes, siendo abiertamente innecesaria la práctica del interrogatorio y la prueba testimonial. Por lo tanto, la demanda, la contestación de demanda, y las pruebas documentales aportadas al plenario resultan suficientes para emitir una decisión de fondo.

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.*

*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.

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 la aceptación por parte de la sociedad demandada y los documentos allegados por ambas partes, a través del cual se acreditó que la accionante adquirió la cafetera.

¹ 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.”

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 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es 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...”.

Ahora bien y para efectos de definir el asunto, se observa con relevancia lo siguiente:

- La relación de consumo entre la demandante y el demandado respecto de la compra de la cafetera.
- La orden de ingreso a servicio técnico de fecha 21 de julio del año 2022.
- Manual de instrucciones.

Del caso en particular:

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. En ese sentido, se recalca que es el productor, proveedor o expendedor es 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.

Para el caso en concreto, y de las pruebas allegadas por las partes, se tiene que la parte actora adquirió cafetera marca INISSIA modelo: D40USBKNE4 color UPC: 7630477855419 serial: D40USBKNE4, por la suma de doscientos noventa y nueve mil setenta y cinco pesos m/cte. (\$299.075)., y que presentó fallas por lo que se ingresó a servicio técnico al centro de servicio autorizado por la demandada, sin embargo, el tiempo de respuesta fue demorado.

En torno a ello, se anunció en el informe técnico, lo siguiente:

2. DESCRIPCIÓN DE PROCESO REALIZADO	
PROBLEMA REPORTADO POR EL CLIENTE	CORRECTIVO REALIZADO
No bota el agua	Se realiza inspección de ingreso de la máquina recibida sin removibles. En el desarrollo del diagnóstico se evidencia novedad con la bomba vibratoria, se realiza mantenimiento preventivo interno y externo, cambio de repuesto (bomba vibratoria) y se realizan sus respectivas pruebas con capsulas y descalcificación, validando el correcto funcionamiento de la máquina.

Ilustración 1 Informe técnico de garantía

Teniendo en cuenta el informe allegado se constató que el bien fue reparado, quedando en condiciones de uso y funcionamiento adecuados como lo dispuso el informe arribado.

Al respecto una de las obligaciones frente a la garantía por parte del empresario es la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien como regla general.

“como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero”. Art. 11 (1) ley 1480 de 2011.

Ahora bien y frente a las pretensiones de la parte actora encaminadas al cambio o la devolución del dinero, se debe acreditar que existe una falla reiterada para que el consumidor puede elegir, entre una nueva reparación, el cambio o la devolución del dinero., lo que no se acreditó por el actor.

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. Art. 11 (2) ley 1480 de 2011.

Por otra parte, se acreditó por la demandada que el consumidor una vez efectuada la reparación de la cafetera, retiró el bien del centro de servicio autorizado el día 30 de junio de 2022 y así lo manifestó la demandada:

Así las cosas, tenemos evidencia que el extremo demandante retiró el producto de nuestras instalaciones en Falabella Arkadia el día 30 de julio de 2022, tal como consta en el siguiente comprobante de seguimiento al producto:

N° FOLIO		1111745996		
Estado	Subestado	Fecha Modificación	Usuario	
Ingresado	---	21/06/2022 22:41:02	EDGAR ALFONSO	
Despachado	---	11/07/2022 11:45:09	MARCO ANTONIO	
Despachado	---	11/07/2022 11:45:09	MARCO ANTONIO	
Espera Retiro Cte.	---	30/07/2022 10:45:30	MARCO ANTONIO	
Entrega total	---	30/07/2022 15:29:02	MARCO ANTONIO	

Documental que no fue controvertida por el actor en el traslado de la contestación de la demanda y de cara a lo establecido en el artículo 244 del C.G.P.:

Los documentos públicos y los privados emanados de las partes o de terceros, en original o en copia, elaborados, firmados o manuscritos, y los que contengan la reproducción de la voz o de la imagen, se presumen auténticos, mientras no hayan sido tachados de falso o desconocidos, según el caso.

Respecto del plazo para la reparación del producto:

El decreto 1074 del año 2015 al respecto indicó lo siguiente:

Artículo. 2.2.2.32.2.7 Plazo para la reparación del bien. La Superintendencia de Industria y Comercio determinará, de acuerdo con la naturaleza del bien y la falla que esté presente, el plazo máximo dentro del cual se deberá cumplir con la reparación para la efectividad de la garantía legal. En los casos para los cuales la Superintendencia no haya fijado un plazo distinto, la reparación deberá realizarse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien para la reparación.

En los casos en los que el productor o proveedor dispongan de un bien en préstamo para el consumidor mientras se efectúa la reparación del mismo, el término para la reparación podrá extenderse hasta por sesenta (60) días hábiles.

De manera que, el bien fue entregado el día 21 de junio de 2022 (ver servicio técnico 103059) y fue devuelto el día 30 de julio de 2022, así que, el término para reparación fenecía el día 5 de agosto de 2022, esto es, en el término que establece la norma ídem.

Es así, como la excepción planteada por la parte demandada que denominó “*LA SOCIEDAD FALABELLA DE COLOMBIA S.A. CUMPLIÓ CON LA OBLIGACIÓN DE REVISAR EL PRODUCTO A TRAVÉS DEL SERVICIO TÉCNICO DERIVADO DE LA GARANTÍA LEGAL*”, está llamada a prosperar en tanto el análisis efectuado de las pruebas arrimadas dan cuenta del medio exceptivo propuesto por la pasiva.

De conformidad con lo normado en el artículo 282 del C.G.P., “*Si el juez encuentra probada una excepción que conduzca a rechazar todas las pretensiones de la demanda, debe abstenerse de examinar las restantes. En este caso si el superior considera infundada aquella excepción resolverá sobre las otras, aunque quien la alegó no haya apelado de la sentencia*”. Así las cosas, no se hace necesario el análisis de las demás excepciones planteadas en tanto la analizada por este Despacho fue llamada a prosperar.

Puestas de esta forma las cosas, se negarán las pretensiones incoadas por **DAVID MAURICIO HENAO CORREA**, en atención a lo analizado previamente.

Como consecuencia de todo lo anterior, el Despacho negará las pretensiones de la demanda, archivará el expediente y no condenará en costas por no aparecer causadas.

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

FREDY ALEXANDER PÉREZ RAMÍREZ⁵

⁵Profesional universitario adscrito 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 párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.

