



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

**Sentencia – Acción de Protección al Consumidor**

**Bogotá, D.C., 13 de febrero de 2024**

**Sentencia número 2351**

**Acción de protección al Consumidor**

**Radicado No. 22-309940**

**Demandante: MONICA QUINTERO TORO**

**Demandado: MULTIELECTRO 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. La parte actora manifiesta que el día 22 de mayo de 2022 adquirió de la demandada una lavadora marca Samsung referencia WA13T5260BY color gris.
- 1.2. Que el valor pagado por el producto correspondió a la suma de un millón quinientos cincuenta y tres mil (\$1.553.000).
- 1.3. Que, conforme señala el demandante, al momento de su utilización evidenció defectos tales como: *“La Lavadora no centrifuga. Cuando llega a esta parte del proceso la lavadora se para. Esto pasa en todos los ciclos, como se puede ver en los videos adjuntos y a veces queda con un numero como 8C”*.
- 1.4. Por lo anterior, la demandante solicitó la correspondiente atención por garantía del producto.
- 1.5. Que de la atención solicitada se realizó una visita por parte del técnico quien realizó el diagnóstico e informó que el producto no tenía fallas, no obstante ello, la demandante indica que el producto no se encuentra en funcionamiento.

**2. Pretensiones**

Por lo anterior, la parte demandante a título de efectividad de la garantía solicitó que disponga el cambio del producto por otro nuevo, idéntico o de similares características al adquirido, o se ordene la devolución del dinero efectivamente pagado por el producto objeto de reclamo judicial.

**3. Trámite de la acción**

El día 19 de agosto de 2022 mediante Auto No. 98859, esta Dependencia admitió la demanda de mínima cuantía obrante en el consecutivo 22-309940-0 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 Certificado de Existencia y Representación Legal (RUES), al correo [contador@multielectro.com](mailto:contador@multielectro.com), tal y como se evidencia en los consecutivos 22-309940-3 y 4 del expediente, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Mediante memorial radicado bajo consecutivo 22-309940-5 del expediente, la sociedad **MULTIELECTRO S.A.S.**, presentó escrito de contestación a la demanda a través de la cual se pronuncia sobre los hechos, y se opone a la prosperidad de las pretensiones del demandante.

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos allegados junto con el escrito primigenio, bajo consecutivo 22-309940-0 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.

La parte demandada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos allegados junto con el escrito de contestación a la demanda, obrante bajo consecutivo 22-309940-5 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.

## 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 inciso 2° del 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).”*

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.

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.

En cuanto a la ocurrencia del presupuesto de reclamación previa en sede de empresa, se observa su debido cumplimiento conforme a la manifestación de la demandante en el escrito

de demanda obrante en el consecutivo No. 22-309940-0 del expediente, en el cual indicó haber efectuado el reclamo directo de forma verbal el día 6 de julio de 2022, y así mismo manifestó bajo la gravedad de juramento que el demandado no expidió la respectiva constancia, de conformidad con el literal c) del numeral 5° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

### 1. De la garantía

Ahora bien, 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 y servicios<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<sup>4</sup>.

Siguiendo lo expuesto, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio comprende la posibilidad efectiva de utilización del producto así como la oportuna atención por parte del proveedor o productos frente a eventuales inconsistencias o inconformidades del producto. Es decir, la garantía consiste en la posibilidad real de disfrutar de un bien o un servicio, y satisfacer las necesidades que se tenían cuando éste se adquirió. En consecuencia, la garantía inicia desde el momento mismo en que se realiza el contrato, y radica en la posibilidad de poder obligar al vendedor o al prestador del servicio a que entregue el bien o que realice el trabajo para el cual fue contratado. Así, se estaría acorde con la definición de idoneidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

*“...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...”*

En consecuencia, es importante señalar, que la efectividad de la garantía se suscribe tanto a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, como al cumplimiento de los términos y condiciones pactados desde el momento mismo en que se realizó el contrato, aspectos dentro de los cuales se encuentra la posibilidad, para el consumidor, de disfrutar o utilizar el producto o servicio y la atención oportuna y efectiva frente a reclamaciones, ya que la inutilidad o imposibilidad de uso, y la desatención a las inconformidades constituyen una vulneración a los intereses legítimos de los consumidores en la medida en que no ven

<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 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales se efectuó la compra del bien o servicio.

## 2. 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>5</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.

### 2.1. La garantía en el caso concreto

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante la documental vista en el expediente obrante a consecutivo 22-309940-0, esto es la factura de venta No. 2158 de fecha 22 de mayo de 2022 respecto del producto adquirido y objeto de reclamo judicial.

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...*”.

En el presente caso se encuentra demostrado, mediante las documentales aportadas por la parte actora obrantes a consecutivo 22-309940-0, que en el ejercicio de su derecho a recibir productos de calidad, el consumidor solicitó a título de efectividad de la garantía la reparación del producto, poniendo en conocimiento los defectos del bien relacionados con: “*la lavadora no centrifuga. Cuando llega a esta parte del proceso la lavadora se para. Esto pasa en todos los ciclos, como se puede ver en los videos adjuntos y a veces queda con un número como 8C.*”

Al respecto deberá tenerse en cuenta el deber de información tanto de productores como proveedores frente al consumidor, indicando la procedencia o no de la reparación; los plazos correspondientes para la reparación del bien, o para su reposición y para la devolución del dinero, en caso de ser procedente, en los términos y el alcance de los presupuestos contenidos en el artículo 2.2.2.32.2.7, 2.2.2.32.2.8, y 2.2.2.32.2.9 del Decreto 1074 de 2015, reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.

Así mismo, debe recordarse que no basta con las manifestaciones o actuaciones frente al producto para determinar el fallo en el mismo, y la posible responsabilidad del consumidor por su uso, sino realizar una valoración adecuada del producto y, de considerar que el defecto informado no ostenta tal calidad sino que se trata de un aspecto de manipulación por el consumidor, pues debe entrar a demostrar las circunstancias que así lo acreditan.

---

<sup>5</sup> Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

Al respecto, el artículo 11 del Estatuto del Consumidor impone a los obligados solidarios de garantía el deber de contar con *“asistencia técnica para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización, de acuerdo con la naturaleza de estos...”* y *“Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos.”*, y en el asunto que nos ocupa, las documentales acreditan que la demandada cumplió tales deberes legales.

Al respecto se verifica por el Despacho que, el consumidor no solo solicitó la atención por garantía del producto, sino que cumplió su deber de poner el bien a disposición del obligado de garantía, y que frente a ello, la demandada dispuso un primer ingreso por garantía realizando visita técnica al producto, indicando que el producto se encuentra sin falla, y sumado a ello se dieron indicaciones sobre su uso.

Luego de ello, y posterior a la presentación de la demanda, el producto fue nuevamente ingresado por garantía atendiendo a la solicitud de la consumidora, donde se verifica la falla y se dispone la reparación realizando el cambio de una pieza, y se entrega el producto en funcionamiento y óptimas condiciones de uso. De lo anterior, se encuentra demostrado por la demandada que la falla reportada respecto del bien objeto de debate no es reiterada.

Frente a lo anterior, la sociedad demandada dentro del término procesal oportuno contestó la demanda en donde indicó principalmente que se realizó la debida atención por garantía, y señaló que el producto se encuentra en condiciones de calidad, idoneidad y seguridad, allegado en este sentido, prueba documental que refiriere la atención del producto por parte del centro de servicio autorizado por el productor **SAMSUNG ELECTRONICS S.A.**

De esta manera, encuentra el Despacho que, en efecto, el bien adquirido presentó defectos que fueron objeto de reclamación, y por parte de la pasiva, se atendieron las obligaciones de cara a la garantía del bien, por cuanto no solo se revisó de manera el bien, sino que se demostró e informó al consumidor que el bien objeto de debate era susceptible de reparación, y conforme a ello se dispuso la reparación gratuita del bien y el suministro de repuestos y en general brindó al consumidor una respuesta fundada en razones y pruebas respecto de la efectividad de garantía.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes al presente proceso, teniendo en cuenta que el extremo demandado atendió la solicitud de efectividad de la garantía legal, y que en la presente causa no se encuentra demostrada una falla reiterada del producto, no es posible atender las pretensiones de la demandante respecto del cambio del producto por uno nuevo, de idénticas o similares características, o la devolución del dinero, y por tanto el Despacho declarará la probadas las excepciones propuestas por la demandada denominadas: *“Cumplimiento de los deberes en materia de garantía, e inexistencia de prueba de la falla reiterada”*, y en consecuencia negará las pretensiones de la demanda, así mismo se abstendrá de impartir orden alguna sobre la materialización de lo cuestionado, en tanto que el demandado demostró que el producto se encuentra en custodia de la consumidora, y frente a ello no hubo manifestación alguna de la demandante para desvirtuarla.

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 probadas las excepciones de mérito denominadas *“Cumplimiento de los deberes en materia de garantía, e inexistencia de prueba de la falla reiterada”*, formuladas por la sociedad **MULTIELECTRO S.A.S**, identificada con NIT. 890.936.169-2, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** En consecuencia, negar las pretensiones incoadas en la demanda contra la sociedad **MULTIELECTRO S.A.S**, identificada con NIT. 890.936.169-2, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la decisión.

**CUARTO:** Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

**QUINTO:** Archivar las presentes diligencias.

**NOTIFIQUESE,**  
**La Coordinadora del Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor**

**FRM\_SUPER**

**LUZ DARY GARCÉS JIMÉNEZ**

