



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 26 JUL 2016
Sentencia No. 00004100

Acción de Protección al Consumidor No. 15-225025

Demandante. FUNERALES LA ESPERANZA SERVICIOS INTEGRALES S.A.S.

Demandado: COMERCIALIZADORA ASSEMBLER S.A.S.

Estando el expediente al Despacho a causa de encontrarse vencido el término de traslado de la demanda y, de esa manera, concluida como está la etapa escrita de este proceso verbal sumario, en los términos del artículo 625 del Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), corresponde a partir de ahora dar aplicación íntegra a la referida Ley procesal.

Así las cosas, 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 referido cuerpo normativo. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Qué el día 23 de julio del año 2014, la parte actora adquirió de la demandada una impresora marca EPSON Tabloide Multifuncional WF7410- Son NXS069116, por la suma de un millón trescientos sesenta y nueve mil pesos (\$1.369.000.00), de conformidad con la factura de venta No. 1386; al entregar la impresora no se indicó el termino de garantía de la misma.
- 1.2. Que a los 5 meses de uso, de acuerdo a lo indicado por la parte actora, la impresora dejó de funcionar, se comunicó en varias oportunidades con la demandada para que revisaran el bien objeto de reclamo judicial, sin recibir respuesta; por lo que el día 07 de enero del año 2015 la demandante llevó ante la demandada la impresora, como consta en remisión No. 0095, para someterla a revisión técnica, en dicha oportunidad se le informó a la demandante que podía recogerla cinco días siguientes a la entrega para revisión; pasados los cinco días se comunicó con la demandada recibiendo como respuesta que el defecto de la impresora recaía sobre un repuesto que no se encontraba en el país y debía ser importado.
- 1.3. Que según el demandante, se comunicó con un técnico de la demandada para saber si se trataba de un producto re manufacturado o nuevo, frente a lo cual contestó que se trataba de un producto nuevo; también se le preguntó sobre la garantía del producto, frente a lo que respondió que el sistema de tinta solo tenía un término de garantía de 3 meses, mientras que la impresora no tenía garantía al haber sido manipulada.
- 1.4. En una nueva comunicación la demandada informó al demandante que la reparación del defecto detectado tenía un costo de trescientos treinta mil pesos (\$330.000.00) planteando el pago anticipado del mismo; situación que replanteo la demandante para pagar la reparación contra entrega; en el mes de abril se comunicó nuevamente con la demandada para conocer el estado de reparación del bien, recibiendo como respuesta que no había nada que hacerle al mismo.

1.5. Que el día 20 enero del año 2015, la demandante elevó reclamación directa ante la demandada.

1.6. Que frente a la referida reclamación no se generó ninguna respuesta.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que, a título de efectividad de la garantía, se ordene cambiar el bien objeto de litigio por uno nuevo, idéntico o de similares características; de no ser posible se ordene la devolución del dinero pagado por el bien objeto de litigio.

Así mismo, la imposición de una multa en los términos del numeral 10 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 y se condene en costas a la demandada.

3. Trámite de la acción

El día 11 de diciembre del año 2015, mediante Auto No. 95036 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 (fols. 20 a 23), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa y contradicción.

Es preciso advertir que, dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada guardó silencio.

4. Pruebas

• Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 6 a 17 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.

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:

*"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*

26 JUL 2016

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 los documentos obrantes a folios 3 y 4, en virtud de los cuales se acredita que el día 23 de julio del año 2014 la parte actora adquirió de la demandada una impresora marca

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.

EPSON Tabloide Multifuncional WF7410- Son NXS069116, por la suma de un millón trescientos sesenta y nueve mil pesos (\$1.369.000.00), de conformidad con la factura de venta No. CP 1386.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es comprador de una impresora multifuncional 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 que el bien objeto de litigio, presentó defectos de calidad cinco meses después de haber sido comprada, que impidieron el funcionamiento de la misma, motivo por el cual el día 07 de enero del año 2015 fue llevada a servicio técnico de la demandada para ser revisada, según remisión No. 0095 (fl. 95). De este modo, de acuerdo al análisis del material probatorio obrante en el expediente, puede concluirse que si bien se prestó asistencia técnica mediante revisiones de la impresora, esta no fue efectiva para corregir los defectos de calidad del producto, pues la falla relacionada con el funcionamiento no fueron superadas, en tanto que luego de verificar cuales fueron las fallas que padecía el bien, la pasiva no las encontró, ni evidenció una solución para corregir el daño.

Los anteriores defectos ocurrieron durante el término de garantía, el cual era del día 23 de julio del año 2014 hasta 22 de julio del año 2015 (teniendo en cuenta que en el presente caso aplicaba la garantía mínima presunta)⁵.

Adicionalmente, debe tenerse 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) que el día 23 de julio del año 2014 la parte actora adquirió de la demandada una impresora marca EPSON Tabloide Multifuncional WF7410- Son NXS069116, por la suma de un millón trescientos sesenta y nueve mil pesos (\$1.369.000.00), de conformidad con la factura de venta No. CP 1386; ii) la reclamación directa elevada ante la demandada; iii) el silencio en el término de garantía; iv) el defecto del bien objeto de litigio; v) el incumplimiento del deber de garantía, en tanto que el mismo no era objeto de reparación, comoquiera que luego de buscar las fallas que padecía el bien, las misma no fueron satisfactoria para el consumidor.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes 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, cambien la impresora marca EPSON Tabloide

⁵Conforme lo dispone el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011 *"El término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o por la autoridad competente. A falta de disposición de obligatorio cumplimiento, será el anunciado por el productor y/o proveedor. El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.*

De no indicarse el término de garantía, el término será de un año para productos nuevos. Tratándose de productos perecederos, el término de la garantía legal será el de la fecha de vencimiento o expiración.

Los productos usados en los que haya expirado el término de la garantía legal podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses.

La prestación de servicios que suponen la entrega del bien para la reparación del mismo podrá ser prestada sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el servicio tiene garantía de tres (3) meses, contados a partir de la entrega del bien a quien solicitó el servicio.

Para los bienes inmuebles la garantía legal comprende la estabilidad de la obra por diez (10) años, y para los acabados un (1) año."

Multifuncional WF7410- Son NXS069116, por una de iguales o similares características o especificaciones técnicas, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

Para el efectivo cumplimiento de la orden, se ordenará a la actora entregar el bien objeto de litigio a la demandada; asumiendo el extremo pasivo los gastos de traslado y/o transporte del bien, en caso que la misma se encuentre en su poder.

Finalmente, en relación con la pretensión 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 demandada, teniendo en cuenta que no se advierten circunstancias de agravación que justifiquen la imposición de una multa.

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 la sociedad COMERCIALIZADORA ASSEMBLER S.A.S., identificada con NIT. No. 900.414.021-7, vulneró los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad COMERCIALIZADORA ASSEMBLER S.A.S., identificada con NIT. No. 900.414.021-7, que a título de efectividad de la garantía, a favor de FUNERALES LA ESPERANZA SERVICIOS INTEGRALES S.A.S., identificada con NIT. No. 900.283.228-0, dentro de los cinco (05) días siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, cambie la impresora marca EPSON Tabloide Multifuncional WF7410- Son NXS069116, por una de iguales o similares características o especificaciones técnicas.

PARÁGRAFO: Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, la parte actora deberá devolver el bien objeto de litigio en las instalaciones del accionado, momento a partir de cual se computará el término concedido al demandado, en caso que el bien se encuentre en su poder, de lo contrario, la pasiva deberá dentro del término otorgado en el numeral primero de esta providencia a proceder con su cambio. En caso de generarse costos por concepto de transporte y traslado, estos deberán ser asumidos por el extremo pasivo.

TERCERO: El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la demandada, dentro de los cinco (5) días siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el artículo precedente.

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 57 de la Ley 1480 de 2011.

SEXTO: No habrá lugar a costas, en tanto que no aparecen causadas.

NOTIFÍQUESE


LUZ DARY GARCÉS JIMÉNEZ⁶

Proyectó: EVBG



⁶ 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 74622 de 5 de diciembre de 2013, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del parágrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.