



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

Bogotá D.C., 3/11/2021

**Sentencia número 12105**

**ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR No. 20-383520**

**DEMANDANTE: LUISA FERNANDA CEPEDA PINZON**

**DEMANDADO: RUBEN DARIO GUTIERREZ RAMIREZ en calidad de propietario del establecimiento de comercio: "SERVICIO TECNICO DE MARCAS GASOTEC"**

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. Que la parte demandante contrató el servicio de reparación de una nevera LG, que incluía cambio de unidad (motor), cambio de filtro, mantenimiento, capa de gas R134, colocación de agua, protector de voltaje pico, por la suma de UN MILLON CIEN MIL PESOS (\$1.100.000).
- 1.2. Que se realizó servicio técnico de reparación y cambio de la Unidad a la nevera marca LG por parte de la empresa GASOTEC el día 14 de septiembre de 2020.
- 1.3. Que indica que al siguiente día, la nevera presentó un ruido que no tenía, por lo que han sido visitado en tres ocasiones sin poder solucionar el inconveniente.
- 1.4. Que también le informaron que debían realizar cambio de la unidad a lo que solicito factura del repuesto, pero le fue respondido que no expedían factura de piezas solo del servicio.
- 1.5. Que ante lo anterior presentó reclamación directa ante el demandado.

**2. Pretensiones**

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que se declare que la demandada vulneró sus derechos como consumidor y en consecuencia se ordene la devolución del dinero cancelado por el servicio objeto del litigio.

**3. Trámite de la acción**

El día 10 de noviembre de 2020, mediante Auto No. 111009 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 (fl. 08), al la dirección electrónica [servihouse@outlook.es](mailto:servihouse@outlook.es), el cual se encuentra dispuesto para efectuar notificaciones judiciales de la parte pasiva, en el certificado de Existencia y Representación Legal, emitido por la Cámara de Comercio de Bogota, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado 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 consecutivo No. 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 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:

*“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 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<sup>2</sup> que comercialicen en el mercado. En este mismo sentido encontramos el artículo 2.2.2.3.2.6.1. 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.

### 1. Presupuestos de la obligación de garantía

---

<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.

La obligación de garantía, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor<sup>4</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. La garantía en el caso concreto

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante el documento obrante a consecutivo No. 0 del expediente, en virtud del cual se acredita que la parte actora contrató el servicio de reparación de una nevera LG, que incluía cambio de unidad (motor), cambio de filtro, mantenimiento, capa de gas R134, colocación de agua, protector de voltaje pico, por la suma de UN MILLON CIEN MIL PESOS (\$1.100.000).

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es adquirente del servicio objeto de reclamo judicial.

- Indebida prestación del servicio y omisión a entregar el bien en las mismas condiciones en que se puso a disposición.

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...”.

Sobre el particular, es pertinente precisar que la parte demandante contrató con la demandada la reparación de una nevera, y al cabo de dicha reparación, tenemos que al siguiente día del arreglo volvió a presentar falla, por lo cual se vio en la obligación de solicitar la garantía del referido servicio y de la cual no obtuvo respuesta a satisfacción, pues la demandada no cumplió.

Teniendo en cuenta las circunstancias fácticas que rodearon el caso sub-examine, advierte el Despacho que la norma sustancial aplicable es el Estatuto de Protección al Consumidor – Ley 1480 de 2011-, y específicamente lo dispuesto en el artículo 18, el cual consagra que:

*“Cuando se exija la entrega de un bien respecto del cual se desarrollará una prestación de servicios, estará sometido a las siguientes reglas:*

*1. Quien preste el servicio debe expedir un recibo del bien en el cual se mencione la fecha de la recepción, y el nombre del propietario o de quien hace entrega, su dirección y teléfono, la identificación del bien, la clase de servicio, las sumas que se abonan como parte del precio, el término de la garantía que otorga, y si es posible determinarlos en ese momento, el valor del servicio y la fecha de devolución.*

*(...) 2. **Quien preste el servicio asume la custodia y conservación adecuada del bien y, por lo tanto, de la integridad de los elementos que lo componen, así como la de sus equipos anexos o complementarios, si los tuviere.** (...)* (Negrilla y resaltado fuera del texto).

Ahora bien, el legislador consagró de manera expresa las obligaciones inherentes a la garantía en este tipo de servicio, para tal efecto estableció:

*“Artículo 11, numeral 9: En los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso. Para los efectos de este numeral, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso.”*

En ese orden de ideas, le corresponde al prestador del servicio asumir la custodia y la conservación adecuada del bien, así como la integridad de los elementos que lo componen, en el evento en que el bien objeto de la prestación sufra pérdida, variación o algún deterioro, el prestador del servicio

<sup>4</sup>Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

deberá reparar el bien, sustituirlo por otro de las mismas características o pagar su equivalente en dinero, en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso.

Al respecto, es importante precisar que en el caso objeto de estudio, el demandante declara que, con ocasión del servicio prestado por la demandada la nevera volvió a presentar falla por tanto quedó sin un funcionamiento óptimo, por lo que frente a tal pedido recaerá la orden que imparta este Despacho.

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: *“Hecho 3: Que indica que al día siguiente la nevera presentó un ruido que no tenía, por lo que han venido en tres ocasiones sin poder solucionar el inconveniente. Hecho 4: Que también le informaron que debían realizar cambio de la unidad a lo que solicitó factura del repuesto, pero le fue respondido que no expedían factura de piezas solo del servicio”*.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso, el Despacho ordenará a la parte demandada que, en ocasión al servicio que supone la entrega de un bien 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, reembolse la suma de **UN MILLON CIEN MIL PESOS (\$1.100.000)**, con ocasión a reparación de una nevera LG, que incluía cambio de unidad (motor), cambio de filtro, mantenimiento, capa de gas R134, colocación de agua, protector de voltaje pico, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011.

La suma referida deberá indexarse con base en el I.P.C. para la fecha en que se verifique el pago, empleando para el efecto la siguiente fórmula:  $V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual} / I.P.C. \text{ inicial})$  en donde  $V_p$  corresponde al valor a averiguar y  $V_h$  al monto cuya devolución se ordena.

No sobra señalar que esta indexación no corresponde de ninguna forma a una indemnización o se pretenda aumentar el valor de la suma a devolver, ya que jurisprudencialmente se ha decantado: que: *“la indexación pretende mantener el valor o poder adquisitivo constante de la moneda en razón de la depreciación que ha sufrido por el paso del tiempo. La indexación o corrección monetaria no tiene por finalidad incrementar o aumentar el valor nominal de las sumas económicas, sino actualizarlo, es decir, traerlo a valor presente”*<sup>5</sup>.

Finalmente no se impondrá condena en costas en tanto que no aparecen 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:** Declarar que **RUBEN DARIO GUTIERREZ RAMIREZ** en calidad de propietario del establecimiento de comercio: **“SERVICIO TECNICO DE MARCAS GASOTEC”**., identificado con NIT No. 93.123.648-9, vulneró los derechos de la consumidora de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Ordenar a **RUBEN DARIO GUTIERREZ RAMIREZ** en calidad de propietario del establecimiento de comercio: **“SERVICIO TECNICO DE MARCAS GASOTEC”**., identificado con NIT No. 93.123.648-9, que a título de efectividad de la garantía por servicios que suponen la entrega de un bien, que a favor de **LUISA FERNANDA CEPEDA PINZON**, identificada con cédula de ciudadanía No. 33.376.365, dentro de los veinte (20) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reembolse la suma de **UN MILLON CIEN MIL PESOS (\$1.100.000)**, con ocasión a reparación de una nevera LG, que incluía cambio de unidad (motor), cambio de filtro, mantenimiento, capa de gas R134, colocación de agua, protector de voltaje pico, suma debidamente indexada como se indicó en la parte motiva de la presente providencia.

<sup>5</sup> Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Primera Consejera ponente: María Elizabeth García González Bogotá, D.C., treinta (30) de mayo de dos mil trece (2013) Radicación número: 25000-23-24-000-2006-00986-01

**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**

**JAIR JESUS OBISPO RODRIGUEZ <sup>6</sup>**

 <b>Industria y Comercio</b> SUPERINTENDENCIA
<b>Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales</b>
De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.
No. <u>200</u>
De fecha: <u>4/11/2021</u>

<b>FIRMA AUTORIZADA</b>

<sup>6</sup> Profesional Universitario adscrito al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado 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 1° del artículo 24 del CGP.