tramite

Reenvió PQR. por favor solicitar servicio técnico gracias

tramite

.

tramite

.

tramite

Cordial saludo,

Apreciada cliente según su requerimiento derecho de petición nos permitimos informar repuesta emitida por el CSA centro de servicio autorizado:

Señores

INVERSIONES INNOVAR DE COLOMBIA S.A.

Hipercentro Electrodomésticos

Bogotá

Referencia: Respuesta Derecho de petición Sra. Yeimy Carolina Vanegas Barrera

Respetado señor.

Teniendo en cuenta el Derecho de petición de la Sra. Yeimy Carolina Vanegas Barrera, donde solicita definición de la garantía o cambio del producto TV LED SMART marca Hyundai modelo Hyled5521W4KM serial Hyled5521W4KM2107001371, adquirido en el almacén Hipercentro de Bogotá, Consumer Electronics Group S.A.S como prestadora del servicio de garantía, brinda la siguiente respuesta:

ANTECEDENTES DEL CASO

FECHA DE VENTA: 25/julio/2022

PRODUCTO: TV LED SMART

MARCA: HYUNDAI

MODELO: Hyled5521W4KM

SERIAL: Hyled5521W4KM2107001371

TÉCNICO QUE ATENDIÓ EL SERVICIO: JUAN CARLOS DELGADO- Bogotá

PRIMERA Y ÚNICA ORDEN DE SERVICIO ALG25423

Manifestamos en calidad de prestadores del servicio de garantía para productos Hyundai, que en nuestra base de datos se registra el primer y único servicio de garantía asignado al producto en referencia bajo la orden de servicio O.S ALG25423, requerido por el cliente a nuestra línea de servicio al cliente para verificar el estado actual de funcionalidad y definir la garantía de su producto según la anomalía reportada "NO FUNCIONA COMANDO DE VOZ EN CONTROL,VALIDAR FALLO CORRESPONDIENTE MAGIC REMOTE", el cual fue agendado el día 8/septiembre/2022 a nuestro tecnico directo especializado el

Sr. Juan Carlos Delgado de Bogotá bajo la orden ALG25359, quien durante la programación de la visita notifica que el cliente no deja destapar el producto y exige cambio, se le indica el procedimiento de la ley 1480 pero aun así no acepta; No obstante, el cliente se contacta nuevamente manifestando que “acepta la intervención y/o reparación”, donde se agenda el día 14/septiembre/2022 la visita al domicilio, y el técnico diagnostica fallencias de la tarjeta principal, se instaló dicho componente Ref. P150-2874V6.0, con el inconveniente que no reconoce comando de voz con señal wifi, el técnico procede a cablear el televisor por ethernet, para que funcionara, se realizan las respectivas pruebas de calidad dejando el TV Reparado y en óptimas condiciones operativas, dando así efectividad a la garantía legal (1 año), a la cual tiene derecho el consumidor, dentro del tiempo legal en servicio (4 días).

Tal argumento es sustentado en la orden de servicio 0.5 ALG25423 adjunta, donde se detalla el procedimiento técnico efectuado, el cual fue aceptado a conformidad por el cliente final la Sra. Carolina Vanegas el día 17/septiembre/2022 según firma de la orden.

ESTADO ACTUAL

A la fecha el bien adquirido por el consumidor goza de plena garantía legal a cargo del productor dentro del término establecido de la misma (1 año), la cual, se brindó conforme a lo estipulado en la legislación actual y velando por los derechos del consumidor. Es preciso indicar que, conforme lo establece la ley 1480 del 2011, el consumidor goza del derecho pleno a que el producto sea atendido en el periodo de garantía y así mismo, el productor tiene el derecho y el deber de reparar el producto cuando ha tenido una falla en su funcionalidad, así pues, aunque el producto haya sido recién adquirido y sufre una falla, el productor lo reparará conforme a lo establecido en la garantía legal. Así pues en caso de que el consumidor fundamente que no aceptará reparación del mismo

por tener poco tiempo de uso pues fue recién adquirido, me permito manifestar que conforme lo establece la Superintendencia de Industria y Comercio, el consumidor solamente podrá solicitar directamente el cambio del bien o la devolución del dinero cuando el bien no pueda ser reparado por quien preste la garantía, es decir, el productor determine que el bien no puede ser reparado por la falla que tiene, sin embargo, en caso de que el producto pueda ser reparado por el productor el consumidor bajo ninguna circunstancia podrá solicitar un cambio del producto o devolución del dinero, pues el mismo está sujeto a reparación conforme lo regulado en la garantía legal, así pues, sólo en el evento de repetirse la falla en el producto que ya fue atendido bajo el periodo de garantía, el consumidor, podrá solicitar al productor y/o proveedor o expendedor el cambio del bien por uno nuevo o la devolución del dinero atendiendo la naturaleza del bien y las características del defecto ASÍ LAS COSAS, EL PRODUCTO EN REFERENCIA FUE ATENDIDO EN PRIMERA INSTANCIA DENTRO DEL PERIODO LEGAL DE GARANTÍA (1 año), Y DENTRO DEL TIEMPO LEGAL EN SERVICIO (4 DIAS), EL CUAL FUE REPARADO Y DEJADO EN CORRECTO FUNCIONAMIENTO, SIENDO ACEPTADO A CONFORMIDAD POR EL CLIENTE FINAL; por consiguiente, Consumer Electronics Group S.A determina que la solicitud de Cambio no es Procedente; Para mayor claridad, nos referimos textualmente a la ley 1480 del 2011, la cual, indica que,

Para mayor claridad, nos referimos textualmente a la ley 1480 del 2011, la cual, indica que,

«ARTÍCULO 11. ASPECTOS INCLUIDOS EN LA GARANTÍA LEGAL. Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones:

1. 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.

2. 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.

.....»

En estos términos se brinda respuesta a la reclamación.

Anexos:

Orden de servicio 0.S ALG25423 como constancia de la reparación en primera instancia, aceptado a conformidad por el cliente final.

Fotos del trámite de garantía.

Respuesta formal.

tramite

.

tramite

Cordial saludo,

Apreciada cliente me permito informar que su solicitud derecho

petición no aplica debido que el producto se encuentra por fuera del periodo legal de garantía ofrecida por el distribuidor INVERSIONES INNOVAR DE COLOMBIA S.A. y por el fabricante CONSUMER ELECTRONICS GROUP envió respuesta.

Señores

INVERSIONES INNOVAR DE COLOMBIA S.A.

Bogotá

Referencia: Respuesta Derecho de petición Sra. Olga Lucia Avila Cortes

Respetados señores.

Teniendo en cuenta el Derecho de petición de la Sra. Olga Lucia Avila Cortes, donde solicita definición de la garantía del producto TV LED SMART marca INTEC modelo INT324iLED serial INT324iLED2003000558, adquirido en el almacén Innovar de Bogotá, Consumer Electronics Group S.A.S como prestadora del servicio de garantía, brinda la siguiente respuesta:

ANTECEDENTES DEL CASO.

FECHA DE VENTA: 6/enero/2021 (según factura electrónica HIPB-2)

PRODUCTO: TV LED SMART

MARCA: INTEC

MODELO: INT324iLED

SERIAL: INT324iLED2003000558

CSA QUE ATENDIÓ EL SERVICIO: SIN REGISTRO

SIN REGISTRO EN SERVICIO DE GARANTIA:

De conformidad con la reclamación (1482) del cliente, manifestamos en calidad de prestadores del servicio de

garantía de la marca Intec, que en nuestra base de datos a la fecha NO se registra ningún servicio de garantía del televisor con serial int324iled2003000558 a través de uno de nuestros centros de servicio autorizados (CSA) o con atención de tecnico directo de la ciudad de Bogotá, dentro del periodo legal de garantía (1 año); el cual además, según la fecha de compra factura electrónica HIPB-2 del 6/Enero/2021, ESTE TV SE ENCUENTRA FUERA DEL PERIODO LEGAL DE GARANTÍA DE UN (1) AÑO; por lo tanto, Consumer Electronics Group SAS notifica que NO se cubre la GARANTIA a productos que ya caducaron su periodo legal, y nos exoneramos de la responsabilidad sobre el requerimiento del cliente

ESTADO ACTUAL

A la fecha el bien adquirido por el consumidor, se encuentra fuera del periodo legal de garantía (1 año) la cual venció el 6/enero/2022; asi las cosas, Consumer Electronics Group SAS, determina que la solicitud de garantía NO es procedente, y la revisión del televisor puede ser atendida como un "servicio cobrable" a través de uno de nuestros centros de servicio autorizados (CSA) http://interno.consumerelectronicsgroup.com/listado_csas_web.asp de la ciudad de Bogota, donde los costos de revisión y reparación (componentes y mano de obra) deben ser asumidos por el cliente final.

De conformidad con las políticas de garantía descritas en la póliza Intec, se indica que el TÉRMINO DE LA GARANTÍA LEGAL es de un (1) año:

En estos términos se brinda respuesta a la reclamación.

tramite

Cordial saludo,

Sra, Olga Lucia Ávila.

Su caso fue escalado al fabricante con el radicado 1482 y estamos en espera de la respuesta la cual le haremos saber por este medio.

tramite

imagen

tramite

imagen

tramite

Cordial saludo,

Sra, Olga Lucia Ávila.

Según conversación telefónica del día 08 de septiembre sobre

su solicitud de posible colaboración para aplicar en garantía su televisor según los términos que se exponen en la reclamación anterior, se le solicito enviar correo con dicha reclamación y adjuntar documentación que tuviese en su poder, hoy septiembre 13 2022 hace envió de dicho correo, se recibieron imágenes vía WhatsApp del recibo de caja, el serial del televisor, y del mismo televisor que se encuentra en su poder a la fecha. Se escala su solicitud para la respectiva respuesta según corresponda.

Atentamente.

Carlos Casallas.

Administrador Hipercentro Cr13.