REPÚBLICA DE COLOMBIA

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

Bogotá D.C., 11 SEP 2019

Sentencia número 001067 8

Acción de Protección al Consumidor No. 19-133120
Demandante: NUR DEL CARMEN GUTIERREZ LUGO.
Demandado: ALMACENES ÉXITO 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 parágrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

1.1. Que el día 16 de diciembre de 2018, la demandante adquirió un equipo celular marca HUAWEI modelo LDN L03 con IMEI 867242033965898, por la suma de $473.849.

1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, el bien objeto de litigio evidenció fallas de funcionamiento en vigencia de la garantía que imposibilitaban el manejo normal del dispositivo, estas eran "*el aparato móvil era difícil de manipular y se prendía y apagaba de manera continua*".

1.3. Que por lo anterior, el día 23 de mayo de 2019, el bien objeto de litigio fue ingresado a servicio técnico de la pasiva mediante orden No. 2016099289, en la cual le efectuaron cambio de la pantalla y le fue entregado a la demandante.

1.4. Que según lo señalo la demandante, el bien objeto de litigio continuó presentando las mismas fallas, por lo cual, el día 08 de mayo de 2019, fue ingresado nuevamente a servicio técnico de la pasiva donde el diagnostico entregado fue que no duplicaba la falla.

1.5. Que por lo anterior, el día 14 de mayo de 2019, la demandante efectuó reclamación directa ante la demandada.

1.6. Que el día 21 de mayo de 2019, la demandada brindó respuesta negativa argumentando que en el segundo ingreso del producto se verifico el óptimo funcionamiento del producto.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se declare la vulneración de sus derechos como consumidora y, a título de efectividad de la garantía como pretensión principal, se devuelva la totalidad del dinero pagado por el producto y como pretensión subsidiaria, se cambie el bien por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido.

3. Trámite de la acción

El día 21 de junio de 2019 mediante Auto No. 63305 (fl. 22), se inadmitió la demanda concediéndole a la parte actora el término de 5 días contados a partir de la notificación de dicha providencia, la cual se surtió por estado No. 113 el día 25 de junio de 2019, por lo que el día 26 de junio de 2019, la parte demandante allegó escrito radicado No. 19-133120- -00002, mediante el cual subsanó los defectos relacionados en el Auto inadmisorio de la demanda (fl. 23).

Debido a lo anterior, el día 09 de julio de 2019, mediante Auto No. 69192 (fl. 24), 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 electrónica para notificaciones judiciales obrante

en el RUES, esto es njudiciales@grupo-exito.com (fls. 21, 25 y 26), 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 folios 2 a 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.

- **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 parágrafo 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[1], los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos[2] 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

[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."

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[3].

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 consumidor[4] adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor. Dicho producto 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 de acuerdo al documento visto a folio 10 del plenario (factura de venta 9406128678), el cual da cuenta que el día 16 de diciembre de 2018, la demandante adquirió un equipo celular marca HUAWEI modelo LDN L03 con IMEI 867242033965898, por la suma de $473.849.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es la compradora del producto 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..."*.

Es preciso señalar que se encuentra probado que el bien objeto de litigio evidenció fallas de funcionamiento en vigencia de la garantía que imposibilitaban el manejo normal del dispositivo, estas eran "*el aparato móvil era difícil de manipular y se prendía y apagaba de manera continua*", situación por la cual fue ingresado a servicio técnico de la pasiva en las siguientes ocasiones: el día 23 de enero de 2019 mediante orden de servicio No. 2016099289 (fl. 12) con falla en el táctil y cuyo diagnóstico entregado fue que se había realizado cambio de la pantalla y una actualización de software y el día 08 de mayo de 2019 mediante orden de servicio No. 2016100103 (fl. 13) con falla de no realiza las llamadas y se marca solo y cuyo diagnóstico entregado fue que el equipo funcionaba correctamente.

Y fue por lo anterior, que el día 14 de mayo de 2019, la demandante efectuó reclamación directa ante la demandada (fls. 14 y 15), obteniendo respuesta el día 21 de mayo de 2019, argumentando que en el segundo ingreso del producto se verificó el óptimo funcionamiento del producto (fls. 16 y 17).

Ahora bien, respecto al argumento presentado por la demandada en su escrito de respuesta a la reclamación directa, en el sentido de indicar que el producto funcionaba correctamente, se tiene que habiéndose entregado el producto para reparación por parte del personal especializado dispuesto para el efecto por el extremo pasivo, acertado resulta concluir que no basta con la negativa de garantía expresada por parte del mismo y con la manifestación de funcionamiento correcto del equipo, si frente a la misma no se plantea, como es debido, un análisis técnico juicioso y detallado que dé cuenta de la ocurrencia de una causal que exonere su responsabilidad y que en consecuencia lo libere de su obligación de cumplir con la garantía, en los términos del artículo 16 del Estatuto de Protección al Consumidor.

---

[3] Ley 1480 de 2011, artículo 11.
[4] Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

Seguidamente, si bien a folio 13 del expediente reposa copia del informe de reparación y control de calidad realizado por el centro de servicio técnico autorizado por la pasiva, este no contiene más que el diagnóstico de "*no duplica falla... en la revisión técnica no se encuentran fallas en el funcionamiento del equipo...*", pero sin relacionar los procedimientos e intervenciones técnicas realizadas para arribar a tales conclusiones, por lo que debe concluirse que no basta con emitir un diagnóstico para negar la garantía, si este no soporta de manera adecuada desde el punto de vista técnico, la existencia del nexo de causalidad entre el daño del producto y la causal alegada para negar la garantía así como el correcto funcionamiento del equipo respecto de la falla reportada, así mismo se observa que dicho documento no está debidamente suscrito por una persona idónea por lo que se desconoce las calidades del personal que realizó dicho diagnóstico. Ante la inexistencia de tales circunstancias, resulta incuestionable el incumplimiento del accionado frente a sus deberes de cara a la garantía del bien objeto de Litis, adicionalmente, debe tenerse en cuenta que el bien objeto de litigio evidenció fallas en dos ocasiones.

Sobre el particular, se pone de presente que la figura de la falla reiterada, se encuentra consagrada en el numeral 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, la cual dispone que: "*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*".

Del contenido del referido texto normativo puede extraerse que en caso de que se verifique la falla reiterada por parte del consumidor, este queda facultado por la norma para solicitar la reparación, el cambio o la devolución del dinero de manera total o parcial. Nótese que la disposición le atribuye estos derechos al consumidor afectado, por el sólo hecho de que la falla en el bien fue reiterada, lo cual implica que, una vez establecida la reiteración de la falla, la conducta del productor o proveedor, frente a la posible reparación del bien, en ninguna medida logra atenuar o deslegitimar los derechos del usuario a exigir el cambio o el reintegro de lo pagado.

Bajo ese mismo hilo discursivo es preciso traer a colación que la parte demandante no está condenada a soportar de manera indefinida la prestación del servicio técnico, es decir, que no se puede pretender por parte de los agentes del mercado que los productos sean sometidos a innumerables reparaciones. De manera tal, que la imposibilidad de reparar de manera adecuada el bien luego de varias intervenciones, sin que dichas intervenciones recaigan específicamente sobre el mismo componente, constituye una obligación de los productores y proveedores de otorgarle a los consumidores bienes y servicios que cumplan con las aptitudes para satisfacer las necesidades de la adquisición.

Los anteriores defectos ocurrieron durante el término de garantía, el cual era de un año contado desde el 16 de diciembre de 2018 hasta el 16 de diciembre de 2019, (teniendo en cuenta que en el presente caso aplicaba la garantía mínima presunta)[5].

Así mismo, vale la pena precisar que la reclamación previa y la acción jurisdiccional se dieron dentro de la oportunidad prevista en el numeral 3 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.[6]

---

[5]Conforme 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."

[6]"*3. Las demandas para efectividad de garantía, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía y las controversias netamente contractuales, a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato, En los demás casos, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación. En cualquier caso deberá aportarse prueba de que la reclamación fue efectuada durante la vigencia de la garantía.*"

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: 1) las fallas reiteradas presentadas en el bien objeto de litigio en vigencia de la garantía, y 2) que la demandada brindó como diagnóstico para negar la garantía el correcto funcionamiento del equipo sin existir prueba técnica que diera fe de dicho argumento.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes al presente proceso, las manifestaciones realizadas por la actora que no fueron objeto de controversia por parte de la pasiva 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, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que a título de efectividad de la garantía, devuelva la totalidad del dinero pagado por el equipo celular marca HUAWEI modelo LDN L03 con IMEI 867242033965898 objeto de debate judicial, esto es la suma de $473.849, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 11 de 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: Vp = Vh x (I.P.C. actual / I.P.C. inicial) en donde Vp corresponde al valor a averiguar y Vh al monto cuya devolución se ordena.

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

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 **ALMACENES ÉXITO S.A.,** identificada con NIT. No. 890.900.608-9, vulneró los derechos de la consumidora de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a la sociedad **ALMACENES ÉXITO S.A.,** identificada con NIT. No. 890.900.608-9, que, a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora **NUR DEL CARMEN GUTIERREZ LUGO,** identificada con C.C. No. 26.005.803, dentro de los diez (10) días siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, devuelva la totalidad del dinero pagado por el equipo celular marca HUAWEI modelo LDN L03 con IMEI 867242033965898 objeto de debate judicial, esto es la suma de $473.849, debidamente indexada tal y como se indicó en la parte motiva de esta providencia.

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 en caso de tenerlo en su poder, momento a partir de cual se computará el término concedido al demandado. 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: 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.

SEPTIMO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE

DIEGO ALEJANDRO DELGADO SALAZAR[7]

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA
Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales

De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.

No. 66

De fecha: 12 SEP 2019

FIRMA AUTORIZADA

[7]Profesional 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 parágrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.