

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



Bogotá D.C., 2/12/2020

Sentencia número 11680

ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR No. 19-234714

DEMANDANTE: MARCELINA FRANCO CONTRERAS

DEMANDADO: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., MOTOROLA SOLUTIONS COLOMBIA LIMITADA Y MOTOROLA MOBILITY COLOMBIA 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. Que el día 17 de julio de 2018, el demandante adquirió un teléfono móvil marca Motorola ref. GSM MOTO G LTE color azul imei: 351847091358290, por la suma de SETECIENTOS CUATRO MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y SEIS PESOS (\$704.846), a crédito, del cual pago una cuota inicial, por \$134.000 y luego cuotas mensuales de \$47.571.
- 1.2. Que dentro del término de vigencia de la garantía, el artículo fue llevado a servicio técnico por presentar pantalla rota, mediante orden de reparación No. 1269959, el día 08 de agosto de 2018.
- 1.3. Que nuevamente el día 23 de agosto de 2019, le expidieron orden de servicio No.1272263, indicando una falla en el sistema touch del teléfono.
- 1.4. Que al no estar de acuerdo con el diagnóstico presentó PQR, ya que el ingreso inicial del teléfono había sido por la pantalla rota y no por daños en la batería, ni humedad interna.
- 1.5. Que el día 19 de junio de 2019, presentó reclamación directa.

2. Pretensiones:

El extremo activo solicita que a título de efectividad de la garantía se ordene la reparación del bien objeto del litigio, el cambio del producto por uno nuevo de iguales o similares características, o en su defecto la devolución del dinero que hasta el momento se ha pagado por él y finalmente se declare a paz y salvo en relación con la adquisición de equipo móvil.

3. Trámite de la acción:

El día 18 de octubre de 2019, mediante Auto No. 107314, 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 **MOTOROLA MOBILITY COLOMBIA S.A.S** a través de Consecutivo No.5 a la dirección electrónica btw874@motorola.com, 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 Bogotá con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada **MOTOROLA MOBILITY COLOMBIA S.A.S** radicó memorial bajo consecutivo No. 19-234714- -000010 donde manifiesta expresamente que accede a la solicitud del consumidor sobre la reparación del bien objeto del litigio el equipo móvil marca Motorola ref. GSM MOTO G LTE color azul imei: 351847091358290

El día 18 de octubre de 2019, mediante Auto No. 107314, 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 **MOTOROLA SOLUTIONS COLOMBIA LIMITADA** a través de Consecutivo No.7 a la dirección electrónica jairo.mahecha@motorolasolutions.com, 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 Bogotá con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada **MOTOROLA SOLUTIONS COLOMBIA LIMITADA** radicó memorial bajo consecutivo No. 19-234714- -000008 donde indica falta de legitimación en la causa por pasiva.

El día 18 de octubre de 2019, mediante Auto No. 107314, 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 **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** a través de Consecutivo No.6 a la dirección electrónica notificacionesjudiciales@telefonica.com, 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 Bogotá con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada **MOTOROLA SOLUTIONS COLOMBIA LIMITADA** radicó memorial bajo consecutivo No. 19-234714- -000009 donde se pronuncia sobre los hechos y propone excepción de fondo.

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.”. (Negritas 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.

1. Presupuestos de la obligación de garantía

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.

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 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 a la factura de venta No. P16700000015283 obrante a consecutivo No. 0 del expediente, en virtud de la cual se acredita que la parte adquirió un teléfono móvil marca Motorola ref. GSM MOTO G LTE color azul imei: 351847091358290, por la suma de SETECIENTOS CUATRO MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y SEIS PESOS (\$704.846), a crédito, del cual pago una cuota inicial, por \$134.000 y luego cuotas mensuales de \$47.571.

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 celular objeto de litigio presentó las fallas descritas por la parte demandante, la demandada envió el producto a servicio técnico

Ahora bien, se tiene que la demandada en su escrito de contestación de demanda presentó como excepción de mérito, la responsabilidad derivada de la garantía (exoneración de responsabilidad de la garantía) con base en el numeral 3 artículo 16 de la Ley 1480 de 2011.

Respecto a la aplicación de la excepción de exoneración de responsabilidad de la garantía por uso indebido del bien (numerales 3 artículo 16 Ley 1480 de 2011), se tiene que la demandada presenta como argumento para negar la garantía que el daño alegado por el actor fue provocado por indebida manipulación por parte del demandante. Al respecto, 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, 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.

Seguidamente, si en el expediente reposa el reporte técnico del equipo con ocasión del citado ingreso al centro de servicio (centro de servicio técnico autorizado por la demandada), este no contiene más que el diagnóstico pérdida de la garantía con la inclusión de fotografías, pero sin relacionar los procedimientos e intervenciones técnicas realizadas para arribar a tales conclusiones, así como tampoco obran especificaciones de las calidades del personal que realizó el análisis del bien, pues de hecho, en el documento aparece el nombre de Carlos Galviz como técnico que realizó el informe, pero se desconocen sus calidades, 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. 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, por lo que no habrá prosperidad respecto de la excepción propuesta.

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, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P** que a título de efectividad de la garantía, repare el teléfono móvil marca Motorola ref. GSM MOTO G LTE color azul imei: 351847091358290, de tal forma que quedé en óptimas condiciones de uso y funcionamiento de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

Allanamiento de la sociedad MOTOROLA MOBILITY COLOMBIA S.A.S

En el caso concreto, la demandada encuentra que procurando la satisfacción del consumidor, acepta la pretensión de reparación del artículo, por lo que frente a tal pedido recaerá la orden que imparta este Despacho

Falta de legitimación en la causa por pasiva de la sociedad MOTOROLA SOLUTIONS COLOMBIA LIMITADA.

El Despacho al momento de estudiar las pruebas de la sociedad señalada, pudo verificar de manera inequívoca que **MOTOROLA SOLUTIONS COLOMBIA LIMITADA**, es una sociedad independiente, diferente y autónoma respecto de la sociedad **MOTOROLA MOBILITY COLOMBIA S.A.S.**, encontrado probada la excepción propuesta por aquella sociedad

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 la falta de legitimación en la causa por pasiva de la sociedad **MOTOROLA SOLUTIONS COLOMBIA LIMITADA** identificada con NIT No. 800.235.050-1

SEGUNDO: Aceptar el allanamiento presentado por la sociedad **MOTOROLA MOBILITY COLOMBIA S.A.S.** identificada con NIT No. 900.337.553 -3

TERCERO: Declarar que la sociedad **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** identificada con NIT No. 830.122.566-1., vulneró los derechos del consumidor(a), de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

CUARTO: En consecuencia, ordenar a las sociedades **MOTOROLA MOBILITY COLOMBIA S.A.S. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** identificadas con NIT Nos. 900.337.553-3 y 830.122.566-1 respectivamente, que, a favor de **MARCELINA FRANCO CONTRERAS** identificada con cédula de ciudadanía No. 60.340.546, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo, reparen el teléfono móvil marca Motorola ref. GSM MOTO G LTE color azul imei: 351847091358290, de tal forma que quede en óptimas condiciones de uso y funcionamiento, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente 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 encontrarse en su poder. De ser necesario el cambio de piezas o partes, esto estará a cargo de las demandadas sin que pueda cobrarse suma alguna al accionante por tal concepto. Culminadas las intervenciones a que haya lugar, deberá realizarse en presencia y con participación del accionante, una revisión de la cual se deje constancia para asegurar el estado del teléfono objeto de debate judicial. En caso de generarse costos por concepto de transporte y traslado, estos deberán ser asumidos por los extremos pasivos.

QUINTO: Se ordena tanto a la parte demandante como a la parte demandada acreditar ante esta Entidad el cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia dentro de los cinco (5) días siguientes, contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el numeral precedente. Para tal efecto, deberá radicarse la acreditación al respectivo proceso.

SEXTO: 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.

SÉPTIMO: 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.

OCTAVO: 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.

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

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

JAIR JESUS OBISPO RODRIGUEZ ⁵



⁵ Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada 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 1º del artículo 24 del CGP.