



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

Bogotá D.C., 9/12/2020

Sentencia número 11761

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 20-160305

Demandante: Hernán Darío Obando González

Demandado: Juan Pablo López Flórez, en calidad de propietario del establecimiento “*In company*”

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. La parte demandante señaló que adquirió a instancias de la parte demandada unos audífonos Bluetooth tipo Airpod 199 con pantalla Led, color blanco, por valor de \$120.000, tal como se evidencia en el documento equivalente 1372, con una garantía de tres (3) meses.
- 1.2. Añadió que los audífonos Bluetooth tipo Airpod presentaron defectos de calidad e idoneidad, descritos como: “*A los 20 días aproximadamente de uso, se apagaron y no se enlazaban con el teléfono celular*”, daños que impidieron el adecuado uso por parte del usuario, por lo que el demandante presentó la inconformidad al extremo demandado, quien se negó a otorgar la garantía aduciendo que la carcasa y los audífonos se encuentran en una situación “deplorable”.
- 1.3. Que la parte no estuvo de acuerdo con lo expuesto por la pasiva, toda vez que la parte estética no debe afectar la funcionalidad del producto.

2. Pretensiones

El extremo activo solicitó que se declaré que la demandada vulneró sus derechos como consumidor. En consecuencia, requirió que se reintegre el dinero.

3. Trámite de la acción

El día 23 de junio de 2020 mediante Auto No. 43131, 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 registrada en la Matricula Mercantil de persona natural (RUES), a los correos electrónicos: jupaloflo@gmail.com, el 24 de junio de 2020, tal como se evidencia en los consecutivos Nos. 20-160305- -00002 y 3 del 24 de junio de 2020, con el fin de que ejercieran su derecho de defensa.

Es preciso advertir que mediante memorial radicado bajo consecutivo No. 20-160305- -00004 del 13 de julio de 2020, la parte demandada contestó la demanda, sin embargo lo

hizo fuera del término legal establecido, por lo que este Despacho dará por no contestada la demanda, téngase en cuenta, que la pasiva dispone de diez (10) días hábiles para ejercer sus derechos de defensa y contradicción, los cuales vencieron el día 10 de julio de 2020.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante:**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo el consecutivo No. 20-160305- -00000 del 4 de junio de 2020.

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.

5. Oportunidad para proferir la sentencia

Agotadas las etapas procesales correspondientes y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta la facultad prevista en el parágrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso.

Esta norma prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, una vez vencido el término del traslado de la demanda, siempre que el material probatorio obrante en el expediente resulte suficiente para fallar y no hubiese más pruebas por decretar o practicar, condiciones que este Despacho encuentra reunidas.

I. 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.

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

En el asunto objeto de estudio, la relación de consumo se encuentra debidamente acreditada mediante la manifestación de las partes tendientes a la compra de los audífonos Bluetooth tipo Airpod I99 con pantalla Led, color blanco, por valor de \$120.000, tal como se evidencia en el documento equivalente 1372, Veamos:

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.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante.

- 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...”.

Este punto es importante señalar que, que el Estatuto de Protección al Consumidor consagró la responsabilidad que tienen los productores, expendedores o proveedores en Colombia frente a los consumidores, ello implica entonces que deben asegurar que los bienes que ofrecen a los consumidores sean de calidad e idoneidad, y que los mismos resulten seguros para el usuario, salvo, circunstancias eximentes de responsabilidad, las cuales no han sido ni señaladas ni probadas en el presente asunto. En ese sentido, se recalca que es el productor, proveedor o expendedor el que tenga la carga probatoria de demostrar que el defecto se generó por alguna de las causales de responsabilidad establecidas taxativamente por la ley.

Se recalca que es deber de los agentes del mercado respetar los derechos que tienen los consumidores, dentro de los cuales se encuentra el **derecho de recibir productos de calidad**, la cual se traduce en la potestad del consumidor para exigir que el producto que recibe esté de **conformidad** con las condiciones que corresponden a tres referentes básicos: la **garantía legal**, definida en el artículo 7 de la ley *las que se ofrezcan* en la publicidad o en información, conforme los artículos 23 y 29 de la ley; y las **habituales del mercado**, ya contempladas dentro de la definición legal.

Descendiendo al caso en particular se evidencia que la parte actora adquirió a instancias de la parte demandada los audífonos Bluetooth tipo Airpod I99 con pantalla Led, color blanco, producto que presentó defectos de calidad e idoneidad, descritas por el usuario como: “A los 20 días aproximadamente de uso, se apagaron y no se enlazaban con el teléfono celular”. Inconformidades que se pusieron de presente a la parte demandada, quien se abstuvo de otorgar la garantía, señalando que Respecto del defecto al momento de la venta y entrega del producto se encontraba en perfecto estado, funcionando, sin ningún problema, ni falla a satisfacción del comprador hoy demandante y que cuando el usuario presentó la reclamación el producto estaba se encontraba en mal estado de uso y abuso, lo que se pudo verificar.

Es pertinente señalar que manifestación dada por la parte demandada, para negar la garantía requerida por el extremo actor no contiene expresamente cuáles fueron los procedimientos e intervenciones técnicas realizadas para arribar a la conclusión de que los audífonos Bluetooth tipo Airpod objeto de litis, presentaban los defectos por mal estado

estético o de la apariencia. Toda vez que solo se manifestó verbalmente ello, más no de los procedimientos efectuados. Adicionalmente, se desconoce quién fue el técnico que revisó el bien y sus calidades, máxime cuando no fue expedido un documento que acreditará la revisión técnica del producto.

Así las cosas, el Despacho reitera que no basta con emitir un pronunciamiento para negar la garantía, si este no soporta de manera adecuada desde el punto de vista técnico lo fundamentado por la demandada 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 las excepciones propuestas.

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 2011⁵.

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 que a título de efectividad de la garantía, reintegre la suma de \$120.000 pagados por los audífonos Bluetooth tipo Airpod objeto de litis, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

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 el señor **JUAN PABLO LÓPEZ FLÓREZ**, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.017.227.551, en calidad de propietario del establecimiento "*In company*", vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar al señor **JUAN PABLO LÓPEZ FLÓREZ**, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.017.227.551, en calidad de propietario del establecimiento "*In company*", que a título de efectividad de la garantía, a favor del señor **HERNÁN DARÍO OBANDO GONZÁLEZ**, identificado con cédula de ciudadanía No. 71.531.311, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo, reintegre la suma de \$120.000 pagados por los audífonos Bluetooth tipo Airpod objeto de litis.

La suma cuya devolución se ordena 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.

⁵ "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."

PARÁGRAFO: Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los veinte (20) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, la parte actora deberá devolver el bien objeto de litigio en las instalaciones del accionado (donde lo adquirió), en caso de encontrarse 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: 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.

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

SILVIA CRISTINA HOYOS GÓMEZ⁶

⁶ Profesional Universitaria adscrita 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.



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. 192

De fecha: 10/12/2020

FIRMA AUTORIZADA

