



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., _____

20 DIC 2018

Sentencia número _____

40015969

Acción de Protección al Consumidor No. 18-238345

Demandante: INGRID PRIETO MARTÍNEZ

Demandado: MARÍA DORALBA LÓPEZ MONTOYA

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 párrafo 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 1 de agosto de 2018, la parte actora llevó el equipo celular LG K8 modelo 2017 color negro a un local de celulares que estaba ubicado antero de un oficina de Claro para que le consiguieran la batería.
- 1.2 Que de acuerdo a lo manifestado por la accionante, el equipo estuvo enredado un mes y ahora le dicen que no le responden porque el celular estaba dañado.
- 1.3 Que el día 13 de agosto de 2018, la parte actora elevó reclamación ante la pasiva de forma verbal, de la cual no se expidió constancia por parte de la demandada.
- 1.4 Así mismo, la accionante manifestó que no recibió respuesta de la reclamación por parte de la demandada.

2. Pretensiones

Con fundamento en lo anterior, el extremo activo solicita:

- Que se declare que la demandada vulneró sus derechos como consumidor.
- Que se entregue el producto.

3. Trámite de la acción

El día 3 de octubre de 2018 mediante Auto No. 100476 (fol. 4) 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 al correo electrónico de notificación judicial señalado en el RUES, esto es judapi18@hotmail.com (fols.5 y 6), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir, que la demandada guardó silencio dentro de la oportunidad procesal para contestar la demanda, pese a que fue debidamente notificada.

4. Pruebas

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

La parte demandante no aportó, ni solicitó prueba alguna en el escrito de demanda.

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

La parte demandada no aportó ni solicitó prueba alguna, toda vez que dentro del término concedido, no atendió el requerimiento hecho por esta Superintendencia para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 96 del Código General del Proceso.

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:

*“Párrafo 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. Asimismo, quien preste el servicio de parqueadero asume la custodia y conservación adecuada del bien, y de la integridad de los elementos que la componen.

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.”

20 DIC 2018

En materia de servicios que presupone la entrega de un bien, el Estatuto del Consumidor dispone en el artículo 18 que 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, igualmente indica que, cuando en el momento de la recepción no sea posible determinar el valor del servicio y el plazo de devolución del bien, el prestador del servicio deberá informarlo al consumidor en el término que acuerden para ello, para que el consumidor acepte o rechace de forma expresa la prestación del servicio. De dicha aceptación o rechazo se dejará constancia, de tal forma que pueda ser verificada por la autoridad competente; si no se hubiere hecho salvedad alguna al momento de entrega del bien, se entenderá que el consumidor lo entregó en buen estado.

En este mismo sentido encontramos el artículo 2.2.2.32.4.2. del Decreto Único Reglamentario del Sector comercio, Industria y Turismo, establece que la garantía legal en la prestación servicios que suponen la entrega de un bien, será la de reparación, cuando ello resulte procedente. En los casos en que no resulte procedente reparación, el bien se deberá sustituir por otro las mismas características o se deberá pagar su equivalente en dinero en los casos de destrucción total o parcial causada con ocasión servicio defectuoso. Cuando el consumidor opte por pago del equivalente en dinero, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso. Si se presenta controversia sobre monto, productor o expendedor deberá dejar constancia por escrito sobre la diferencia y la explicación o sustentación de su valoración.

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 consumidor³ 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 con las manifestaciones realizadas por la parte demandante, en virtud de los cuales se acredita que la parte actora el día 1 de agosto de 2018 entregó a la demandada el equipo celular LG K8 modelo 2017 color negro con el propósito de que se le consiguiera la batería.

Lo anterior cobra mayor fuerza, si se tiene en cuenta que la parte demandada dentro del término de traslado de la demanda, no desvirtuó lo confesado por la demandante en el acápite de hechos de la demanda, por lo tanto atendiendo los lineamientos de la ley procesal vigente, se tiene por cierto el hecho antes descrito, lo que da cuenta de esta manera de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa del extremo actor de la acción de la referencia, quien es el contratante del servicio ofrecido por la parte demandada. Circunstancia que da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la

³Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

legitimación por activa de la parte demandante, quien es la contratante del servicio objeto de reclamo judicial.

En cuanto a la reclamación, se encuentra acreditado que la parte actora el día 13 de agosto de 2018 elevó reclamación directa ante la pasiva de forma verbal, respecto de la cual declaro bajo la gravedad de juramento no haberse expedido constancia por parte de la demandada, de conformidad al literal c) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

• **Ocurrencia de los daños causados en la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien**

Dispone el artículo 18 de la Ley 1480 de 2011, que quien preste el servicio asume la custodia y 56 numeral 3º ibídem, establece que a través de conservación adecuada del bien, en ese mismo sentido, el artículo esta acción se obtendrá la reparación de los daños causados al bien en la prestación del servicio, con lo cual se procederá a analizar los daños ocasionados al bien puesto en custodia de la demandada.

En el presente caso se encuentra demostrado con las manifestaciones realizadas por la demandante que, al bien objeto de litigio, puesto bajo la custodia de la parte demandada no fue entregado bajo el argumento que estaba dañado. El anterior daño ocurrió durante la custodia del equipo celular dejado a instancias de la demandada, en la modalidad de servicio de reparación.

En cinta con lo anterior, debe señalarse que en el presente asunto no obra en el proceso la anotación de falla del componente indicado, por parte de la pasiva, por lo que de conformidad con las condiciones anotadas en el numeral 1º del artículo 18 de la Ley 1480 de 2011, se configura la hipótesis del artículo citado, que el bien fue entregado en buen estado.

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: i) que la parte actora el día 1 de agosto de 2018 entregó a la demandada el equipo celular LG K8 modelo 2017 color negro para que le consiguieran la batería; ii) que la demandada no responde por el equipo celular argumentando que este estaba dañado; iii) que el equipo objeto de litigio fue entregado en buen estado a la demandada y sufrió daños en su custodia y iv) que la parte actora el día 13 de agosto de 2018 elevó reclamación directa ante la pasiva de forma verbal, de la cual no se expidió constancia.

Igualmente, el literal f) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 señala que se tendrá como indicio grave en contra de la demandada la ausencia de respuesta por parte del proveedor o productor a la reclamación previa efectuada por el consumidor.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso y teniendo en cuenta que el extremo demandado no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad sobre el daño causado 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 al demandado que a título de efectividad de la garantía, entregue a la demandante el equipo celular LG K8 modelo 2017 color negro en óptimas condiciones de uso y funcionamiento, de conformidad al numeral 6 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 la señora MARÍA DORALBA LÓPEZ MONTOYA, identificada con C.C. 24.363.445 vulnero los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a la señora MARÍA DORALBA LÓPEZ MONTOYA, identificada con C.C. 24.363.445, que a título de efectividad de la garantía del servicio, a favor de la señora INGRID PRIETO MARTÍNEZ, identificada con cédula de ciudadanía No.1.097.398.887, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta providencia, entregue a la demandante el equipo celular LG K8 modelo 2017 color negro en óptimas condiciones de uso y funcionamiento, tal y como se indicó en la parte considerativa de la presente providencia.

TERCERO: Se ordena a la demandada acreditar 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.

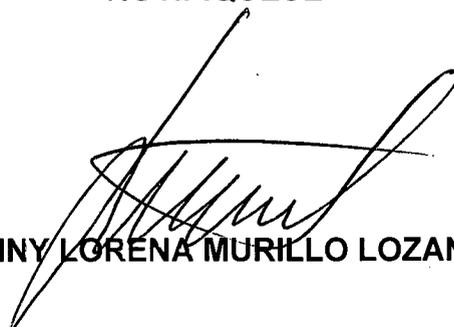
CUARTO: El retraso en el cumplimiento de la orden causará una multa a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, por el equivalente a una séptima parte del valor del salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo, de conformidad con lo dispuesto literal a) del numeral 11 del 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, la consumidora podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

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

NOTIFÍQUESE


JENNY LORENA MURILLO LOZANO⁴

⁴ 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 parágrafo 1º del artículo 24 del CGP.



**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. 235.

De fecha: 21 DIC 2018

FIRMA AUTORIZADA