



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., _____

07 SEP 2016

Sentencia número 00004870

Acción de Protección al Consumidor No. 15-200821

Demandante: YANETH PATRICIA SANTIAGO

Demandado: COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.

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 16 de febrero de 2015, la parte actora adquirió un equipo celular SMKIT G610-U15 Ascend Huawei color Blanco por valor de TRESCIENTOS VEINTICINCO MIL PESOS M/Cte. (\$325.000.00).
- 1.2. Que, de acuerdo a lo narrado por la parte actora, el bien evidenció defectos de calidad que dieron lugar al ingreso del equipo a servicio técnico en por lo menos cuatro ocasiones, sin que se corrigieran de manera definitiva los defectos de calidad del producto.
- 1.3. Que el día 19 de mayo de 2015, la parte actora solicitó la efectividad de la garantía mediante la devolución del dinero.
- 1.4. Que su solicitud fue atendida de forma negativa por el demandado.

2. Pretensiones:

El extremo activo solicita que, a título de efectividad de la garantía, el reembolso del dinero cancelado por el bien objeto de litis.

3. Trámite de la acción:

El día 08 de octubre de 2015, mediante Auto No. 79499 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 (fls. 14 y 15), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro del término otorgado para contestar la demanda, la accionada radicó memorial bajo el consecutivo No. 15-200821- -00003 a través del cual contestó la demanda (fls. 16 a 60), donde manifiesta expresamente que accedió favorablemente a la solicitud del consumidor de reembolso del dinero cancelado por el bien objeto de litis; lo anterior luego de aclarar algunos de los hechos de la demanda, y argumentar haber atendido la garantía del producto en cada uno de los ingresos del equipo a servicio técnico, lo que, a su juicio, le liberaba de atender la garantía en los términos pretendidos por el extremo demandante.

De este modo, el accionado excepcionó el cumplimiento de la Ley 1480 de 2011 al haber prestado la asistencia técnica requerida para el producto en cada uno de los ingresos del bien al centro de servicios; ausencia de daño o agravio a terceros y satisfacción extraprocesal o carencia sobrevenida, al haber otorgado favorabilidad frente a lo pretendido.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 3 al 11 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 aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 27 al 60 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.

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 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.

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.

00004870

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

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante el documento obrante a folio 3 del expediente, en el que se acredita que 16 de febrero de 2015 la actora adquirió el equipo marca celular SMKIT G610-U15 Ascend Huawei color Blanco por valor de TRESCIENTOS VEINTICINCO MIL NOVECIENTOS PESOS M/Cte. (\$325.900.00) incluido el valor de la Sim Card.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es compradora del bien objeto de reclamo judicial.

- Ocurrenca 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..."*.

En el presente caso se encuentra demostrado que el bien objeto de litigio presentó defectos reiterados descritos por la parte accionante como: Bloqueo del equipo una vez se descargaba el equipo, entre otros; defectos que dieron lugar a la intervención técnica del producto en por lo menos cuatro ocasiones, como se ve en las órdenes de entrada a servicio técnico de los días 12 de abril de 2015, 26 de abril de 2015, 12 de julio de 2015 y 20 de agosto de 2015, que obran a folios 4, 6, 10 y 11 respectivamente.

De este modo, de acuerdo al análisis del material probatorio obrante en el expediente puede concluirse que si bien se prestó asistencia técnica mediante revisiones e intervenciones del bien, estas no fueron efectivas para corregir los defectos de calidad del producto, pues las fallas persistieron, sin que en este estado de las diligencias se hubiese desvirtuado esta circunstancia o se hubiere acreditado técnicamente, la existencia de una causal que eximiera su responsabilidad en los términos del artículo 16 del Estatuto de Protección al Consumidor.

Los anteriores defectos ocurrieron durante el término de garantía, el cual era de un año contado desde el 16 de febrero de 2015 al 15 de febrero de 2016. (Teniendo en cuenta que en el presente caso aplicaba la garantía mínima presunta).⁵

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

⁵Conforme 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.*

Siguiendo lo expuesto, vale la pena precisar que contrario a lo indicado por el extremo pasivo, el material probatorio obrante en el diligenciamiento es suficiente para concluir que le asiste la obligación legal de responder por la garantía del producto en los términos requeridos por el extremo activo de esta acción, por lo que no habrá prosperidad respecto de las excepciones de cumplimiento de la garantía promovidas por la accionada.

Ahora, en el caso concreto, se encuentra que el accionado manifestó haber otorgado favorabilidad y, en consecuencia, aceptó la pretensión de reembolso del dinero cancelado a título de precio por el producto objeto de litis, por lo que frente a tal pedido recaerá la orden que imparta este Despacho, tal como pasa a explicarse.

Al respecto, si bien se argumenta haber procedido con la materialización de lo pretendido, lo cierto es que habiéndose aportado al expediente la carta del 15 de octubre de 2015 en curso de la cual se comunicó al cliente la procedencia del reembolso de TRESCIENTOS VEINTICINCO MIL NOVECIENTOS PESOS M/Cte. (\$325.900.00) impuestos incluidos, cancelados por el equipo marca Huawei G610⁶, no se acreditó la efectiva realización del reembolso del dinero en aras de cumplir la favorabilidad, por lo que además de aceptar la intención de acceder favorablemente frente a lo pretendido, habrá de ordenarse su efectiva materialización, en caso de no haberse hecho.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos, aceptará la intención de acceder favorablemente frente a lo pretendido y, en consecuencia, ordenará a la demandada reembolsar la suma de TRESCIENTOS VEINTICINCO MIL NOVECIENTOS PESOS M/Cte. (\$325.900.00) cancelada por el equipo celular SMKIT G610-U15 Ascend Huawei, en caso de no haberse hecho.

Para el efectivo cumplimiento de la orden, la parte actora deberá devolver el bien objeto de litigio, sin lugar al cobro de sumas adicionales por tal concepto.

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 COMUNICACIÓN CELULAR S.A., identificada con NIT.800.153.993-7, vulneró los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Aceptar la intención de acceder favorablemente frente a lo pretendido y, en consecuencia, ordenar a la sociedad COMUNICACIÓN CELULAR S.A., identificada con NIT.800.153.993-7, que, a favor de YANETH PATRICIA SANTIAGO, identificada con cédula de ciudadanía No.60.284.751, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, reembolse la suma de TRESCIENTOS VEINTICINCO MIL NOVECIENTOS PESOS M/Cte. (\$325.900.00) cancelada por el equipo celular SMKIT G610-U15 Ascend Huawei, en caso de no haberse hecho.

La suma a reembolsar 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.

Para los bienes inmuebles la garantía legal comprende la estabilidad de la obra por diez (10) años, y para los acabados un (1) año."

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, 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.

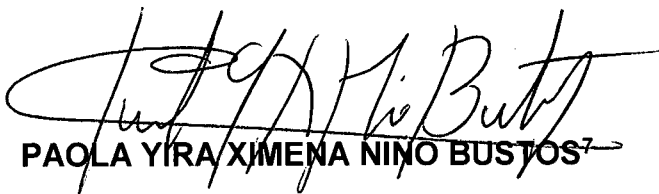
TERCERO: El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la demandada, dentro de los cinco (5) días siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el artículo precedente.

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 en el literal a) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

QUINTO: En caso de persistir en incumplimiento de la orden que se imparte la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá decretar el cierre del establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

SEXTO: No habrá lugar a costas, en tanto que no aparecen causadas.

NOTIFÍQUESE


PAOLA YRA XIMENA NINO BUSTOS⁷

	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.	169
De fecha:	08 SEP 2016
	
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 74622 de 5 de diciembre de 2013, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del parágrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.