REPUBLICA DE COLOMBIA

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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 22 SEP 2016

Sentencia número 00005270

Acción de Protección al Consumidor No. 15-219753
Demandante: MÓNICA JANETH CUBIDES AMARILLO
Demandado: SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA 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 parágrafo 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 15 de diciembre de 2014, la parte actora adquirió un equipo celular marca Samsung S 5 mini Modelo SMG800MZDMCO, Serial R58F912K2K, color dorado, por la suma de UN MILLÓN CIENTO NOVENTA Y NUEVE MIL PESOS M/Cte. ($1.199.000.oo).

1.2. Que, de acuerdo a lo indicado por la parte actora, el bien evidenció defectos de calidad de manera reiterada, dando lugar a su ingreso a servicio técnico en diferentes ocasiones, sin que se corrigieran de manera definitiva.

1.3. Que el día 19 de agosto de 2015, mediante la orden interna No. 93668, se le informó que el producto no estaba cubierto por la garantía, en atención a que presentaba fuerte sulfatación en la tarjeta principal.

1.4. Que el 25 de agosto de 2015, la parte actora elevó reclamación directa ante el extremo demandado negando el mal uso que habría producido la sulfatación, por lo que requirió la efectividad de la garantía mediante la reparación o el cambio del bien.

1.5. Que frente a la referida reclamación se generó respuesta negativa el día 4 de septiembre de 2015, reiterando que, frente al producto, se había dado un mal uso por parte de la cliente por lo que no procedía la garantía.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se declare que la demandada incumplió la garantía sobre el producto y vulneró sus derechos como consumidora.

Así mismo solicita que, a título de efectividad de la garantía, se ordene el cambio del equipo o la reparación del mismo.

3. Trámite de la acción

El día 18 de noviembre de 2015, mediante Auto No. 89752, 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. 18 al 21), 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 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 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 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] 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."*

[3] Ley 1480 de 2011, artículo 11.

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 consumidor[4] 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, en consideración a que el día 15 de diciembre de 2014, la parte actora adquirió un equipo celular marca Samsung S 5 mini Modelo SMG800MZDMCO, Serial R58F912K2K, color dorado, por la suma de UN MILLÓN CIENTO NOVENTA Y NUEVE MIL PESOS M/Cte. ($1.199.000.oo), tal como se desprende del material probatorio obrante en el diligenciamiento..

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.

- 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..."*.

En el presente caso se encuentra demostrado que el equipo celular marca Samsung S 5 mini objeto de litigio presentó defectos reiterados descritos en los diferentes ingresos a servicio técnico como *"op-libre, equipo no da imagen cámara fallo por 4 horas, salía aviso de error en la cámara", "equipo no carga op-claro"*, etc., por lo que el 25 de agosto de 2015 (folio 11), se requirió a la demandada para realizar la reparación o el cambio del bien, quien se limitó a manifestar que el daño no estaba cubierto por la garantía al presentar fuerte sulfatación, omitiendo explicar adecuadamente las razones técnicas o jurídicas que soportaron la negativa, tal como pasa a explicarse.

Y es 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.

Al respecto, si bien al folio 3 y 4 del expediente reposa el reporte técnico del equipo con ocasión del citado ingreso al centro de servicio Brand Image Telecomunicaciones, este no contiene más que el diagnóstico de la sulfatación alegada, 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, el documento no se encuentra siquiera suscrito por un técnico idóneo para emitir conceptos de esta naturaleza, 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.

---

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

Del mismo modo, debe resaltarse que los anteriores defectos ocurrieron durante el término de garantía, el cual era de un año contado desde el 15 de diciembre de 2014 al 14 de diciembre de 2015. (Teniendo en cuenta que en el presente caso aplicaba la garantía legal)[5].

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 la omisión de reparación efectiva durante el término de garantía ante la negativa injustificada de la garantía del mismo y la omisión de prueba idónea del eximente de responsabilidad alegado.

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, 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, cambie el equipo celular marca Samsung S 5 mini Modelo SMG800MZDMCO, Serial R58F912K2K, color dorado, por uno nuevo, de iguales o similares características o especificaciones técnicas, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

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 **SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A.**, identificada con NIT.830.028.931-5, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a **SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A.**, identificada con NIT.830.028.931-5 que, a título de efectividad de la garantía, a favor de **MÓNICA JANETH CUBIDES AMARILLO**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.106.889.911, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, cambie el equipo celular marca Samsung S 5 mini Modelo SMG800MZDMCO, Serial R58F912K2K, color dorado, por uno nuevo, de iguales o similares características o especificaciones técnicas.

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, momento a partir de cual se computará el término concedido al extremo demandado. En caso de generarse costos por concepto de transporte y traslado, estos deberán ser asumidos por el extremo pasivo.

---

[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."

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 condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE

PAOLA YIRA XIMENA NIÑO BUSTOS[6]

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. 180

De fecha: 23 SEP 2016

FIRMA AUTORIZADA

[6] *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.*