



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

Bogotá D.C., _____

30 ABR 2018

Sentencia número _____

00006074

Acción de Protección al Consumidor No. 18-27939.**Demandante: GLADYS DEL SOCORRO GOMEZ GOMEZ.****Demandado: MAGDA MILENA CARDONA MONTOYA.**

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, 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 15 de octubre de 2017, la parte actora adquirió de la pasiva un un equipo celular marca Avvio 776, IMEI 353969084376978, por la suma de \$133.000.
- 1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, el bien objeto de litigio presentó un defecto de calidad en vigencia de la garantía, comprendido en: "no cargaba la batería", por lo que ingresó a servicio técnico en repetidas oportunidades sin obtener una solución eficiente a dicho inconveniente.
- 1.3. Que según lo manifiesta la demandante, la pasiva le informo que dicha reparacion tenía un costo de \$453.000. en vista de que el bien sub lite presento daño en el sensor de humedad.
- 1.4. Que extremo demandante elevó reclamación directa a la pasiva, de forma verbal.
- 1.5. Que según lo manifestado por la accionante la pasiva dio respuesta a dicha reclamacion el día 9 de diciembre del 2017.

2. Pretensiones

El extremo accionante solicita que se declare que la pasiva vulnero los derechos de la consumidora.

Como consecuencia de lo anterior se ordene a la demandada al pago de la suma de \$200.000 a titulo de indemnizacion.

Y Finalmente, que se ordene a la pasiva la devolucion del dinero pagado por el bien objeto de litigio que asciende a la suma de \$200.000 .

3. Trámite de la acción

El día 26 de enero de 2018, mediante Auto No. 8360 (fol. 8), esta Dependencia admitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por la parte demandante, en ejercicio de las facultades jurisdiccionales atribuidas por el artículo 24 del Código General del Proceso y la Ley 1480 de 2011, providencia que fue notificada debidamente al extremo demandado (fol. 9 y 10), 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 tuviera como prueba el documento obrante a de folio 4 a 6 del expediente.

A este se le 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 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.*

*Quando 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

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."

²El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como "Producto: Todo bien o servicio."

00006074

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.

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante el documento obrante a folio 4 del expediente, en virtud del cual se acredita que la parte actora adquirió de la pasiva el día 15 de octubre de 2017, un equipo celular marca AVVIO 776, con IMEI 353969084376978 por la suma de \$133.000.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es la compradora del equipo celular 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, a partir de lo narrado en los hechos de la demanda y con base en el material probatorio que obra en el plenario, que el producto adquirido por la parte demandante, presentó defectos de calidad en vigencia de la garantía, tales como: *falla en la batería y en desbloquearse*, siendo reportado a la pasiva de las inconformidades del producto sub lite, sin embargo, la demandada afirmó que el dispositivo móvil presentaba daño en el sensor de humedad, cobrando a la accionante el valor de \$456.000 por concepto de reparación, por lo que se vislumbra una vulneración de los derechos de la consumidora según la Ley 1480 de 2011.

Sobre el particular, se pone de presente que la figura de la falla reiterada, se encuentra consagrada en el numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, la cual dispone que: *"Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero..."*.

Del contenido del referido texto normativo puede extraerse que en caso de que se verifique la falla, está a cargo del productor o proveedor la obligación responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos, por lo tanto, 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

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

el cambio del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas

Bajo ese mismo hilo discursivo es preciso traer a colación que el demandante no está condenada a soportar de manera indefinida la prestación del servicio técnico, es decir, que no se puede pretender por parte de los agentes del mercado que los productos sean sometidos a innumerables reparaciones. De manera tal, que la imposibilidad de reparar de manera adecuada el bien luego de varias intervenciones, sin que dichas intervenciones recaigan específicamente sobre el mismo componente, constituye una obligación de los productores y proveedores de otorgarle a los consumidores bienes y servicios que cumplan con las aptitudes para satisfacer las necesidades de la adquisición.

Aunado a lo anterior, los defectos reportados por el consumidor ocurrieron durante el término de garantía, teniendo en cuenta que en el presente caso aplicaba la garantía mínima presunta⁵.

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 2011.⁶

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: 1) Que el producto objeto de litigio presentó defectos en la batería y en desbloquearse dentro de la garantía del bien sub examine; 2) Que la accionada no reconoció la garantía del producto sub lite; y 3) Que la pasiva cobró a la consumidora la suma de \$453.000 por concepto de arreglo del dispositivo móvil objeto de Litis en vigencia de la garantía.

Así las cosas, vale la pena señalar que en uso de lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, al adoptar la decisión definitiva, la Superintendencia de Industria y Comercio resolverá sobre las pretensiones de la forma que **considere más justa para las partes** según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar **infra, extra y ultrapetita**.

Al respecto, si bien la parte actora solicitó la devolución del dinero pagado por el bien objeto de litigio, aduciendo a la suma de \$200.000, lo cierto es que en el documento aportado como prueba obrante a folio 4 del expediente, el Despacho encuentra que el valor pagado por el bien sub examine corresponde a \$133.000, por lo que frente a tal pedido recaerá la orden que imparta este Despacho.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por la parte demandante 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, y que ni siquiera contestó la demanda, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que a título de efectividad de la garantía, rembolsé el 100% del dinero pagado por la adquisición del equipo celular marca AVVIO 776, IMEI 353969084376978 objeto de Litis, es decir, el valor de \$133.000, en concordancia con lo dispuesto en los numerales 1 y 2 del artículo 11 de la 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.

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

⁶"3. 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."

La suma referida 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.

Finalmente, frente a las pretensiones de la parte accionante relativas al reconocimiento de daños y perjuicios por la suma de \$200.000, debe recordarse que esta Entidad no tiene competencia para reconocer indemnizaciones de perjuicios o incumplimientos contractuales propiamente dichos respecto de procesos de efectividad de la garantía encaminados a obtener la entrega, reparación, cambio o reembolso del dinero cancelado por bienes y servicios, en esa medida no se realizará pronunciamiento sobre el particular⁷.

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 **MAGDA MILENA CARDONA MONTOYA**, identificada con cédula de ciudadanía N° 42.732.744, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la señora **MAGDA MILENA CARDONA MONTOYA**, identificada con cédula de ciudadanía N° 42.732.744, que a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora **GLADYS DEL SOCORRO GOMEZ GOMEZ**, identificada con cédula de ciudadanía N° 32.316.743, dentro de los diez (10) días siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, reembolse la suma de **CIENTO TREINTA Y TRES MIL PESOS M/CTE.** (\$133.000), cancelados por la adquisición del equipo celular objeto de Litis, debidamente indexados, como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

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 estar 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: 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 58 de la Ley 1480 de 2011.

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

NOTIFÍQUESE,

La Coordinadora del Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor


LIZZ DAHIAM PACHECO RAMIREZ

⁷ Numeral 3º artículo 56 de la Ley 1480 de 2011.



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. 000

02 MAY 2018

De fecha: _____

FIRMA AUTORIZADA