



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 31 OCT 2016

Sentencia número 00006480

Acción de Protección al Consumidor No. 16-36029

Demandante: MELBA LUZ PILONIETA PATIÑO

Demandado: FALABELLA DE 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 07 de diciembre de 2015, adquirió, por compra realizada a la demandada, un equipo celular marca Samsung Galaxy S5 mini, color blanco, modelo SMG800M, serie R58GA1FR41Y, por la suma de SEISCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS PESOS M/Cte. (\$699.900.00), en razón a las características informadas que eran atractivas y acorde con sus necesidades.
- 1.2. Que, de acuerdo a lo narrado por la parte actora, el 11 de diciembre de 2015, ingresa por primera vez el equipo a servicio técnico bajo la orden No. 12713772/0, pues no recibía carga ni encendía, procediendo con el cambio de la main board.
- 1.3. Que, el 04 de enero de 2016, ingresó el equipo nuevamente a servicio técnico bajo la orden No. 12714069/0, por problemas de funcionamiento por la entrada de agua, a pesar de ser un equipo resistente a este líquido, donde le informaron el bien se encontraba fuera de garantía, requiriendo para su reparación el cambio de la main board y cintas de ensamblaje por valor de \$250.000.00, que debería asumir el consumidor.
- 1.4. Que el 19 de enero de 2016, el accionante elevó reclamación directa ante la demandada requiriendo la efectividad de la garantía del bien.
- 1.5. Que el 31 de enero de 2016, recibió respuesta negativa frente a su solicitud.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que, a título de efectividad de la garantía, se cambie el bien objeto del litigio por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido o, en su defecto, se realice la devolución del dinero pagado por la compra del mismo.

3. Trámite de la acción

El día 10 de marzo de 2016, mediante Auto No. 16406, 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. 20 al 24), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro del término otorgado para contestar la demanda, la demandada radicó memorial bajo consecutivo 16-036029- -00005 a través del cual contestó la demanda (fol. 49 al 65), donde manifiesta expresamente que se opone a los fundamentos fácticos suministrados por el demandante, en razón al diagnóstico técnico emitido por el fabricante donde establece que el equipo se encuentra fuera de garantía por mala manipulación del cliente, excepcionando la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad de la garantía por uso indebido del bien por parte del consumidor.

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 17 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 52 al 65 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.*

*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." (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 2.2.2.3.2.6.1. 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.

Siguiendo lo expuesto, es claro que la garantía mínima de calidad de un bien o servicio no solo se circunscribe a garantizar que el mismo cumpla con las características propias de su naturaleza, sino también con aquellas particulares, ofrecidas por el proveedor y/o productor, y que en muchas ocasiones resultan determinantes en la intención de compra de los consumidores. De tal suerte que, si el bien o servicio no cumple con las particularidades anunciadas, ello constituye una vulneración a sus intereses legítimos, en la medida en que no ven colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales se efectuó la compra.

Así, se estaría acorde con la definición de calidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

“...Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

De este modo, evaluar si las características de un bien o servicio resultan coherentes con lo informado sobre el mismo, siempre será un aspecto de suma relevancia a la hora de proteger los derechos de los consumidores en el marco de la acción jurisdiccional de protección al consumidor.

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.

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.

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 folios 5 y 6 del expediente, en virtud del cual se acredita que la parte actora adquirió de la demandada, el 07 de diciembre de 2015, un equipo celular marca Samsung Galaxy S5 mini, color blanco, modelo SMG800M, serie R58GA1FR41Y, por la suma de SEISCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS PESOS M/Cte. (\$699.900.00).

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 de calidad 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..."*.

Sobre el particular, se encuentra acreditado, que el producto objeto de la Litis, se ofreció con la característica técnica de ser sumergible al agua.

De este modo, al haberse hecho uso del bien en la condición ofrecida por el proveedor, sin que este operara de manera adecuada, al punto que perdió toda funcionalidad, no cabe duda respecto del incumplimiento del extremo demandado de cara a la información suministrada sobre el producto, situación que derivó en una vulneración de los derechos extremo demandante, en la medida en que no vio colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales se efectuó la compra como se indicó anteriormente.

Y fue ante dicho panorama, que el consumidor, legitimado por lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, requirió la efectividad de la garantía, sin que el demandado brindara una solución efectiva frente dicha solicitud, pese a haber recibido reclamación directa el día 19 de enero de 2016 (fl. 5 y 6), pues el 31 de enero del 2016, se limitó a manifestar no procedía la garantía por mal uso del bien por parte del accionante, omitiendo explicar las razones técnicas o jurídicas que soportaron la negativa (fl. 6-reverso y 7).

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 a folios 55 y 56 del expediente reposa el reporte técnico, este no contiene más que el diagnóstico de la falla presentadas por el equipo, así como la indicación dada por el fabricante, sin relacionar los procedimientos e intervenciones técnicas realizadas para arribar a la conclusión de que el daño había sido inducido por mal manejo del consumidor, 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. Adicionalmente, es preciso resaltar que el componente que presentó daño, fue cambiado con anterioridad al hecho por la accionada, en razón de la garantía, y con pocos días de uso del equipo, pues presentó un defecto de calidad que impedía el funcionamiento en condiciones normales del bien.

Del mismo modo, debe resaltarse que los anteriores defectos ocurrieron durante el término de garantía, el cual era de un año contado desde el 07 de diciembre de 2015 al 06 de diciembre de 2016. (Teniendo en cuenta que en el presente caso aplicaba la garantía legal)⁵.

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 ordenará a la demandada que, a título de efectividad de la garantía, cambie el equipo celular marca Samsung Galaxy S5 mini, color blanco, modelo SMG800M, serie R58GA1FR41Y, por uno nuevo de iguales o similares características, 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 impartida, la parte actora deberá devolver el bien objeto de litigio.

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 sociedad **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.** identificada con NIT. No. 900.017.447-8, vulneró los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.** identificada con NIT. No. 900.017.447-8, que, a favor de **MELBA LUZ PILONIETA PATIÑO**, identificada con cédula de ciudadanía No. 51.850.621, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, cambie el celular marca Samsung Galaxy S5 mini, color blanco, modelo SMG800M, serie R58GA1FR41Y, por uno nuevo, de iguales o similares características o especificaciones técnicas.

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."

00006480

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

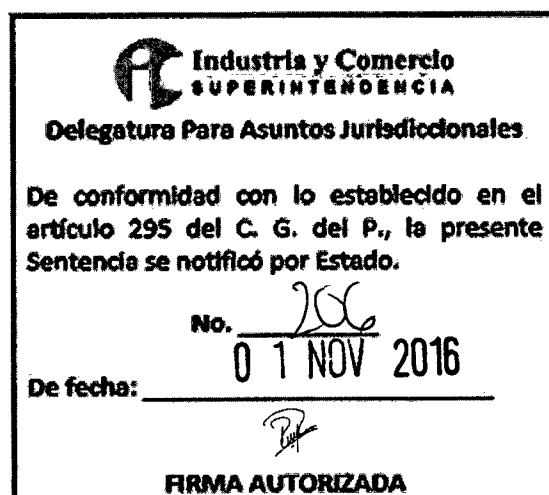
QUINTO: En caso de persistir el incumplimiento de la orden que se imparte la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá decretar el cierre temporal del establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 57 de la Ley 1480 de 2011.

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

NOTIFÍQUESE



PAOLA YIRA XIMENA NIÑO BUSTOS⁶



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.