



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

Bogotá D.C., 15 MAY 2018

Sentencia número 00006532

***Acción de Protección al Consumidor No. 17-389954.***  
***Demandante: CRISTIÁN DANIEL MAVESYO MURCIA.***  
***Demandado: CIA CIRCUIT S.A.S.***

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 10 de octubre de 2017, el demandante pagó a la pasiva un excedente para la adquisición de un equipo Oneplus 5 Lite A5000 6gb Ram 64 gb Storage Slate Gray, como consecuencia de la garantía suplementaria ofrecida por el demandado al presentarse bloqueo del dispositivo móvil que había comprado previamente el actor.
- 1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, luego del pago del excedente para la entrega en reposición del equipo celular sub examine por parte del demandante, la pasiva debía entregar el producto sub lite en un término de 20 a 25 días hábiles, no obstante, esta última informó que no había sido posible su despacho al presentarse inconvenientes externos, sin que a la fecha de presentación de la demanda se hubiese dado una solución definitiva a las inconformidades reportadas por el accionante.
- 1.3. Que el 30 de octubre de 2017, la parte actora elevó reclamación directa ante el demandado requiriendo información del estado de su pedido o la devolución del dinero pagado.
- 1.4. Que el día 21 de noviembre de 2017, la pasiva dio contestación a la referida reclamación, solicitando una espera para darle solución al retraso en la entrega del bien objeto de controversia, por cuanto dependían de procesos externos.

### 2. Pretensiones

El extremo accionante solicita que se ordene a la pasiva la entrega del producto antes del mes de diciembre, y de manera subsidiaria que se devuelva el dinero pagado por el producto objeto de litigio.

### 3. Trámite de la acción

El día 24 de noviembre de 2017, mediante Auto No. 110115 (fol. 7), 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 (fol. 8 y 9), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada radicó memorial bajo el consecutivo No. 17-389954-00004 (fol. 10 a 18), donde luego de aclarar algunos de los hechos y negar las pretensiones de la demanda, informó que realizaría el reconocimiento de la garantía según el Estauto del Consumidor, mediante el despacho del equipo Oneplus una vez se encuentre homologado en el país, en todo caso, si el actor requiere la devolución del dinero, se reembolsará solo el valor pagado de excedente por el bien sub lite y se cambiará el dispositivo móvil adquirido previamente por uno de similares características al adquirido dejando la pretensión principal sin fundamento.

#### 4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 2 reverso a 5 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 16 a 18 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 garantía<sup>1</sup>, los productores y/o proveedores deben responder frente a

<sup>1</sup>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."

los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos<sup>2</sup> 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<sup>3</sup>.

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<sup>4</sup> 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

El Despacho evidencia dentro del material probatorio aportado en el sumario, que la parte actora canceló a la pasiva la suma de \$709.775 el día 10 de octubre de 2017, como excedente de la reposición del equipo celular que había adquirido previamente el demandante, el cual fue bloqueado.

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 el 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 comprador del equipo celular en reposición objeto de debate 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 dentro de los correos enviados entre las partes, que el demandante adquirió un equipo celular el cual presentó inconvenientes dentro de la vigencia de la garantía, tal como: "bloqueo", por lo que los extremos procesales acordaron que el actor pagaría un excedente del valor total del nuevo dispositivo móvil, que ascendió a la suma de \$709.775 el día 10 de octubre de 2017, en donde la pasiva efectuaría la entrega

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

<sup>3</sup> Ley 1480 de 2011, artículo 11.

<sup>4</sup> Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

del equipo Oneplus 5 Lte A5000 6gb Ram 64 gb Storage Slate Gray en un término de 20 a 25 días hábiles.

Ahora bien, según las manifestaciones realizadas por las partes se comprueba que el producto sub examine no fue entregado dentro de las fechas acordadas, al presentarse un inconveniente durante el transporte marítimo que retraso la entrega del equipo objeto de Litis, en todo caso, a la fecha de presentación de la demanda la accionada no había dado una solución definitiva a las inconformidades reportadas por el actor.

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.<sup>5</sup>

### 3. Análisis de la manifestación del demandado:

En relación con el argumento del extremo demandando según el cual el producto previamente vendido al actor (Asus zenfone 3 Ze552kl de 64 gb) no presentó defectos de calidad, idoneidad o seguridad de conformidad con lo establecido en el Estatuto del Consumidor, si no, un bloqueo como consecuencia de la homologación, y que en consecuencia se le ofreció al demandante la posibilidad de pagar un excedente para adquirir un equipo nuevo y de gama más alta, efectuando el reconocimiento de la garantía del primer bien, por lo anterior, el Despacho encuentra en primera medida el equipo celular *Asus zenfone* que fue previamente adquirido por el accionante presentó un defecto de calidad e idoneidad al bloquearse por no estar homologado en Colombia, lo que imposibilitó al consumidor su uso, y es en esa medida se pactó entre las partes que el actor pagará un excedente para la entrega de un equipo Oneplus 5, dándose unos tiempos de entrega del mismos, los cuales fueron incumplidos por la pasiva.

Siguiendo el hilo conductor, el presente proceso se encuentra configurado dentro del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, esto es, la garantía del producto que primero presentó un defecto de calidad descrito como *bloqueo*, y posteriormente un incumplimiento de los términos y condiciones pactadas desde el momento mismo en que se efectuó el pago del excedente por parte del accionante, es así como no se puede desligar ambas situaciones de la órbita de la garantía, y la obligación que tienen los productores y distribuidores respecto de los bienes y servicios que estos comercializan, ahora bien, respecto al reconocimiento de la garantía que desea efectuar el demandado, el Despacho aclara que no se puede imponer cargas a los consumidores para el reconocimiento de la garantía de los productos, por lo cual si nos remitimos al artículo 4 del Decreto 735 del 2013, dispone: ***“Imposibilidad de reparación o repetición de la falla. En caso de repetirse la falla o cuando el bien no admite reparación, el productor o el expendedor, deberá dejar constancia escrita de la elección del consumidor sobre la forma de hacer efectiva la garantía legal, ya sea con la devolución del dinero o con el cambio del bien por otro, en los términos del artículo 12 de la Ley 1480 de 2011”***, por lo anterior, se negará la manifestación de oposición del extremo accionado tendiente a reconocer únicamente el valor pagado de excedente por el equipo Oneplus 5, que no fue entregado y cambiar el previamente adquirido por uno similares característica.

De esta manera, resulta incuestionable el incumplimiento del accionado frente a sus deberes de cara a la garantía del bien objeto de Litis, por lo que no habrá prosperidad respecto de las oposiciones propuestas dentro de la contestación a la demanda.

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**

<sup>5</sup>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."

partes según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar infra, extra y ultrapetita.

En consecuencia, el Despacho encuentra que existió vulneración de los derechos del demandante, y por lo tanto se deberá reintegrar la totalidad del dinero pagado tanto por el equipo celular *Asus zenfone*, el cual presentó defectos y el equipo *Oneplus 5* que no fue entregado dentro del término pactado por las partes, aun cuando la pasiva manifestó las circunstancias para no cumplir con su deber de entrega, en todo caso con anterioridad a la presentación de la demanda, no se ofreció por esta última una solución definitiva que pusiera fin a la controversia planteada por el accionante, persistiendo la vulneración de los derechos del consumidor.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes 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, reembolse el dinero pagado por la adquisición del equipo celular *Asus zenfone* y el excedente del equipo *Oneplus 5*, esto es, la suma de \$1.902.500, de conformidad con lo dispuesto en los numerales 2 y 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

La suma cuya devolución se ordena 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.

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 **CIA CIRCUIT S.A.S.** identificada con NIT. 900623927 - 0, vulneró los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** En consecuencia, ordenar a la sociedad **CIA CIRCUIT S.A.S.** identificada con NIT. 900623927 - 0, que a título de efectividad de la garantía, a favor del señor **CRISTIÁN DANIEL MAVESYOY MURCIA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.117.498.318, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reembolse la suma de **UN MILLÓN NOVECIENTOS DOS MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE.** (\$1.902.500) pagados por la adquisición del equipo celular *Asus zenfone* y el excedente del equipo *Oneplus 5* objeto de litigio, debidamente indexada como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

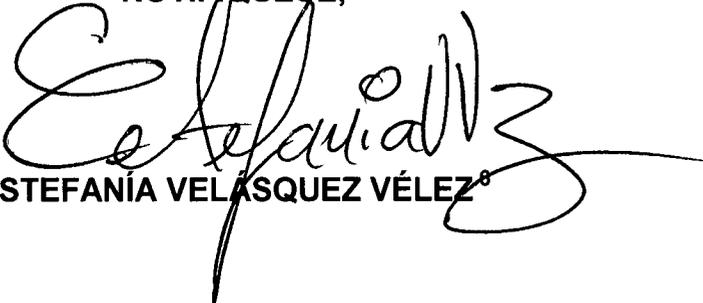
**TERCERO:** El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la demandada, dentro de los cinco (5) días siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el artículo precedente.

**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.

NOTIFIQUESE,

  
ESTEFANÍA VELÁSQUEZ VÉLEZ<sup>6</sup>

 **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. 088

De fecha: 16 MAY 2018

  
**FIRMA AUTORIZADA**

<sup>6</sup> 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.