



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

Bogotá D.C., \_\_\_\_\_ **18 MAY 2018**

Sentencia número **00006693**

**Acción de Protección al Consumidor No. 17-391221.**

**Demandante: SUSAN VANESA VALDES ROJAS.**

**Demandado: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**

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 08 de junio de 2016, la accionante adquirió de la pasiva un equipo celular GSM SONY XPERIA C5 ULTRA LTE, por la suma de \$1.103.899.
- 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, tal como: "no enciende", por lo que ingresó a servicio técnico autorizado, donde se negó el reconocimiento de la garantía al afirmar que el producto sub examine presentó un uso indebido, sin que a la fecha de presentación de la demanda se hubiese dado una solución permanente al inconveniente reportado por la actora.
- 1.3.** Que el 28 de abril de 2017, la parte actora elevó reclamación directa ante el demandado requiriendo la efectividad de la garantía.
- 1.4.** Que el día 22 de mayo de 2017, la pasiva dio contestación a la referida reclamación, indicando que el dispositivo móvil sub examine se encontraba fuera de la garantía al sufrir mal uso por parte del usuario.

**2. Pretensiones**

El extremo accionante solicita que se ordene a la pasiva la reparación del equipo celular objeto de litigio o que se cambie por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido.

Y de manera subsidiaria, que la demandada reembolse el dinero pagado por la adquisición del producto sub lite, el cual asciende a la suma de \$1.103.899.

**3. Trámite de la acción**

El día 29 de noviembre de 2017, mediante Auto No. 111862 (fol. 14), 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. 15 y 16), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada radicó memorial bajo el consecutivo No. 17-391221-00004 (fol. 17 a 46), donde luego de aclarar algunos de los hechos y negar las pretensiones de la demanda, propuso las siguientes excepciones de: exoneración de responsabilidad de la garantía por mala manipulación del bien, e inobservancia del deber de información por parte de la consmidora.

18 MAY 2019

#### 4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 4 a 12 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 25 a 46 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 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.

<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."

<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.

### 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 adquirió de la pasiva el día 08 de junio de 2016, un equipo celular GSM SONY XPERIA C5 ULTRA LTE, IMEI 354193071846674, por la suma de \$1.103.899.

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 la 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 la compradora del equipo celular objeto de debate judicial.

#### • Ocurriencia 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 presentó un defecto de calidad en vigencia de la garantía, descrito como: *no enciende*, ingresando a servicio técnico de la pasiva el día 07 de diciembre de 2016 (fol. 5), afirmando la demandada que el dispositivo móvil sub examine presentó mal uso por lo que se encontraba por fuera de la garantía.

De este modo, corresponde determinar si el daño se debió a un defecto de calidad del bien, o, sí por el contrario, se encuentra acreditada una causal de exoneración.

Los defectos ocurrieron durante el término de garantía, teniendo en cuenta que en el presente caso aplicaba la garantía mínima presunta<sup>5</sup>.

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>6</sup>

### 3. Análisis de las excepciones:

En relación con el argumento del extremo demandando según el cual el producto no presenta fallas en la calidad, idoneidad y seguridad que generen el incumplimiento de la obligación de garantía contemplada en el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, por cuanto en la revisión técnica efectuada el día

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

<sup>5</sup>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."*

<sup>6</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."*

07 de diciembre de 2016, se determinó que el bien presentó un uso indebido por parte del consumidor, como consecuencias de doblamiento en la carcasa de dispositivo móvil sub lite. Al respecto, se tiene 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, en todo caso pretende mediante una orden de servicio omitir la responsabilidad del productor o proveedor, de informar como es debido la relación derivada del uso dado por la demandante y el defecto que esta afirma, en todo caso pretende mediante imágenes desprenderse de tu obligación legal.

Seguidamente, si bien a folio 25 del expediente reposa el reporte técnico del equipo celular con ocasión del citado ingreso al centro de servicio técnico autorizado por la demandada, en este no se relacionan los procedimientos e intervenciones técnicas realizadas para arribar a tales conclusiones, 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, o el uso que le daba la actora el mismo. 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, por lo que no habrá prosperidad respecto de la excepción de: exoneración de responsabilidad de la garantía por mala manipulación del bien, e inobservancia del deber de información por parte de la consumidora.

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, **repare** el defecto del equipo celular GSM SONY XPERIA C5 ULTRA LTE, IMEI 354193071846674 objeto de litigio, esto es, *no enciende*, por medio del cambio de piezas afectas y de la tarjeta principal según fue descrito en el informe de reparación No. 1140512 (fol. 25), y demás que sean requeridas quedando en óptimas condiciones de uso y funcionamiento, así mismo, realice la revisión del producto para validar si el defecto reportado por la consumidora ha ocasionado un agravio en la funcionalidad del bien, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

Para el efectivo cumplimiento de la orden, corresponderá a la parte actora poner a disposición el bien objeto de litigio al demandado y permitir las reparaciones que sean necesarias.

Respecto de la reparación, téngase en cuenta que está deberá ser totalmente gratuita, por tanto no podrá cobrarse ni por piezas o partes, ni por mano de obra, ni por transporte, en caso de que el bien tenga que ser llevado a algún sitio especial para su reparación.

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 **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** identificada con NIT. 830122566 – 1, vulneró los derechos de la consumidora de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** En consecuencia, ordenar a la sociedad **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** identificada con NIT. 830122566 – 1, que a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora **SUSAN VANESA VALDES ROJAS**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.022.970.632, dentro de los diez (10) días siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo primero, proceda a realizar la revisión sin costo alguno del equipo celular GSM SONY XPERIA C5 ULTRA LTE, IMEI 354193071846674 objeto de litigio, procediendo a reparar el defecto de encendido, por medio del cambio de piezas afectas y de la tarjeta principal, así como las demás reparaciones que sean necesarias para garantizar el correcto uso y funcionamiento del mismo, de conformidad con lo dispuesto en la parte considerativa del presente fallo.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** 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 permitir que la pasiva realice las reparaciones que sean necesarias, 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.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** De ser necesario el cambio de piezas o el uso de materiales, estos estarán a cargo de la demandada, sin que pueda cobrarse suma alguna a la accionante por tal concepto.

**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>7</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.