



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., _____

Sentencia número _____

31 MAY 2019
00006767

Acción de Protección al Consumidor No. 18-325207

Demandante: JOSE WILLIAM BUITRAGO BEDOYA

Demandado: APPLE COLOMBIA S.A.S.

Estando el expediente al Despacho a causa de encontrarse vencido el término de traslado de la demanda, 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 2° del párrafo 3° del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

1.1. Que la parte actora adquirió un teléfono celular iPhone 8 de 64GB e IMEI 359497084116404, por valor de \$1.900.000.00.

1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, El contenido de lo ofrecido se refería a: Resistencia a las salpicaduras, al polvo 3, Clasificación IP67 (Hasta 30 minutos a una profundidad máxima de 1 metro) según la norma IEC 60529. 3. El iPhone 8 y el iPhone 8S Plus son resistentes a las salpicaduras, al agua y al polvo, y fueron probados en condiciones de laboratorio controladas, con una clasificación IP67 según la norma IEC60529 (hasta 30 minutos a una profundidad máxima de 1 metro). La resistencia a las salpicaduras, al agua y al polvo no es una condición permanente, y podría disminuir como consecuencia del uso normal; no intentes cargar un iPhone mojado; consulta el manual del usuario para ver las instrucciones de limpieza y secado. La garantía no cubre danos producidos por líquidos.

1.3. Que el bien objeto de litigio ingreso a servicio técnico el 4 de diciembre de 2018 por cuanto estando en la piscina, se introdujo al agua a 10 cm y se hizo un video de su hijo por 20 segundos, luego de o cual a las dos horas empezó a apagarse y a prenderse solo y luego quedo intermitente.

1.4. Que 4 de diciembre de 2018, la parte actora elevó reclamación directa ante el demandado requiriendo la efectividad de la garantía.

1.5. Que el mismo día del reclamo se generó respuesta en la que se informó que no era procedente el cambio del bien por cuanto el equipo se encontraba fuera del cubrimiento de la efectividad de la garantía y ofrecían recambio cancelando la suma de \$1.690.000.00.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que a título de información suministrada sobre el funcionamiento del iPhone se ordene el cambio del bien por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido.

3. Trámite de la acción

El día 20 de diciembre de 2018, mediante Auto No. 00126654 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 a la dirección electrónica judicial registrada en el RUES, esto es al correo mronderos@apple.com (fls. 13 y 14), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado manifestó que se opone a las pretensiones del accionante teniendo en cuenta que el equipo presentó una falla originada de un hecho excluido de la garantía ofrecida.

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 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 21, 22 y 27 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 2.2.2.32.6.1. - 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 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.

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."

³Ley 1480 de 2011, artículo 11.

En igual sentido, el Despacho debe analizar si existe alguna vulneración en cuanto al derecho de información que poseen los consumidores, toda vez que a los mismos les asiste el derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto a los productos y servicios que se le ofrecen y habiéndose consagrado la responsabilidad en cabeza de los productores y proveedores por el incumplimiento de tales obligaciones conforme se dispone en los artículos 23 y siguientes del Estatuto de Protección al Consumidor, no se pretende otra cosa más que garantizar que los consumidores cuenten con los elementos de juicio suficientes que les permitan elegir entre la variedad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado y así, adopten decisiones de consumo razonables.

En el mismo sentido, de cara a la publicidad circulada por el productor o proveedor, será quien funja como anunciante, responsable respecto de las condiciones objetivas y específicas contenidas en la publicidad², quedando del todo prohibida la publicidad engañosa, por lo que el anunciante será responsable de los perjuicios que cause con la inexactitud de lo anunciado.³

Todo lo anterior, resulta acorde con las definiciones de calidad e idoneidad 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.

...Idoneidad de un bien o servicio: Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado ...". (Subrayado fuera de texto)

Y es que centrándonos en los productores y expendedores, como consecuencia de su experiencia en el mercado y de sus conocimientos en el proceso de producción y comercialización, suelen tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que venden, mientras que el consumidor, a pesar de ser quien mejor sabe qué es lo que le interesa, no necesariamente tiene a su disposición la información que le permita adoptar la decisión que más le conviene.

En este orden de ideas, a continuación, se verificarán los presupuestos antes mencionados para el caso objeto del presente proceso.

1. Presupuestos del Deber de Información

La obligación de informar, 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, determinado por las condiciones objetivas y específicas anunciadas respecto del mismo. En consecuencia, el bien o servicio deberá ajustarse a las características de uso y funcionamiento anunciadas, so pena de resultar el productor o proveedor, responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información.

En este orden de 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 y 22 del expediente, en virtud del cual se acredita que la parte actora adquirió un teléfono celular iPhone 8 de 64GB e IMEI 359497084116404, pues de lo contrario no se hubiera prestado el servicio de garantía sobre el bien objeto de litigio y más aún fue aceptado por la demandada al momento de la contestación de la demanda.

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.

⁴ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

- Información entregada sobre el producto o servicio

Sobre el particular, se encuentra acreditado a folio s 3 y 21 y 27 del expediente (vistos por el tamaño del archivo a través del sistema de trámites de la SIC, que el producto objeto de litis se ofreció con la característica técnica de ser sumergible al agua.

De este modo, al haberse hecho uso del bien en la condiciones ofrecidas 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.

Y fue ante dicho panorama, que el consumidor, legitimado por lo dispuesto en los artículos 23 y siguientes de la Ley 1480 de 2011, requirió el cambio del bien objeto de litis. Sin embargo, el demandado no brindó una solución efectiva frente a las solicitudes, pese a haber recibido reclamación directa 4 de diciembre de 2018 y se limitó a manifestar que el daño no estaba cubierto por la garantía, omitiendo explicar las razones técnicas o jurídicas que soportaron la negativa (fls. 4 y 22).

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 en el expediente reposa la orden de servicio 18393-CO-iShop-Chipi, lo cierto es que no hay prueba cierta de que la indebida manipulación del producto alegada y menos aún que en caso de existir ésta resultara imputable a la parte demandante, 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.

Por consiguiente, 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 y el parágrafo del artículo 24 del Estatuto del Consumidor, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que ante el incumplimiento del deber de información, cambie el celular identificado iPhone 8 de 64GB e IMEI 359497084116404, por uno nuevo de iguales o similares características.

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 **APPLE COLOMBIA SAS** identificada con NIT. 900.736.182 - 6, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad **APPLE COLOMBIA SAS** identificada con NIT. 900.736.182 - 6, que ante el incumplimiento del deber de información, a favor de **JOSÉ WILLIAM BUITRAGO BEDOYA** identificado con cédula de ciudadanía No. 94.504.550, dentro de los diez (10) días siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, cambie el celular identificado como iPhone 8 de 64GB e IMEI 359497084116404, por uno nuevo de iguales o similares características. como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

SENTENCIA NÚMERO _____ DE 2019

HOJA No. 5

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 demandado. En caso de generarse costos por concepto de transporte y traslado, estos deberán ser asumidos por el extremo pasivo.

TERCERO: Se ordena a la demandada acreditar el cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia dentro de los cinco (5) días siguientes, contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el numeral precedente.

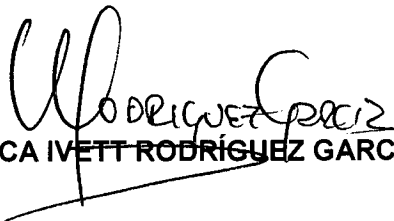
CUARTO: El retraso en el cumplimiento de la orden causará una multa a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, por el equivalente a una séptima parte del valor del salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo, de conformidad con lo dispuesto literal a) del numeral 11 del 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 perjuicio del trámite de la imposición de alguna de las sanciones previstas en los numerales que anteceden, téngase en cuenta que la sentencia presta mérito ejecutivo y ante el incumplimiento de la orden impartida por parte de la demandada, el consumidor podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

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

NOTIFÍQUESE


MÓNICA IVETT RODRÍGUEZ GARCÍA⁵



⁵ Profesional especializado adscrito al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado para el ejercicio de funciones jurisdiccionales mediante Resolución 14371 de 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.