REPÚBLICA DE COLOMBIA

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

Bogotá D.C., 06 AGO 2018

Sentencia número 00009757

Acción de Protección al Consumidor No. 18-78000
Demandante: ANDRÉS LEONARDO OSORIO VARGAS
Demandado: ADV-TECH IMPORT 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 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 20 de enero del 2018, el actor adquirió un equipo celular Sony Xperia Z3 Plus, color blanco, por la suma de $750.000.

1.2. Que de acuerdo a la publicidad del celular objeto de litigio, este era a prueba de agua.

1.3. Que según lo manifestado por el actor el celular objeto de litigio, fue utilizado en una piscina sufriendo salpicaduras, sin que se sumergiese a una profundidad superior a los 50 centímetros, generando en consecuencia daños por humedad.

1.4. Que el día 5 de febrero de 2018, el actor elevó reclamo directo ante la demandada solicitando la efectividad de la garantía.

1.5. Que la demandada el 15 de febrero del 2018 brindó respuesta negativa a la solicitud elevada por el actor.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que, se declare que la información suministrada fue engañosa y en consecuencia se reembolse el valor cancelado por el bien objeto de Litis.

3. Trámite de la acción

El día 22 de febrero de 2018, mediante Auto No. 19857, 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.8 y 9), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo pasivo contestó en oportunidad la demanda, por medio de memorial bajo el radicado 18-78000- -00004, donde se pronunció frente a los hechos de la demanda, manifestó su oposición a las pretensiones manifestado que era de pleno conocimiento del consumidor, que el equipo quedaba por fuera de garantía si el mismo sufría daños causados por humedad.

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 11 a 14 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[1], los productores y/o proveedores deben responder frente

[1]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."

a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos[2] 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[3].

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[4] adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor. Dicho producto 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

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto de acuerdo a la factura de venta No. 21928 obrante a folio 3 del expediente, en virtud de la cual se acredita que, la parte actora adquirió del demandado un equipo celular Sony Xperia Z3 Plus, color blanco, por la suma de $750.000.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es la compradora del producto 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..."*.

Es preciso señalar que, se encuentra probado que el celular objeto de litigio presentó las fallas descritas por la parte demandante pues se presentó una sulfatación por humedad ello de conformidad con el documento fechado el 7 de febrero del 2018, visible a folio 12 del plenario informando que se encontraba fuera de la garantía por una mal manipulación del usuario.

Ahora bien, se tiene que la demandada presenta como argumento para negar la garantía que el daño alegado por el actor fue provocado por indebida manipulación por parte del demandante, al encontrarse humedad en el celular. Al respecto, se tiene que habiéndose entregado el producto para reparación por parte del personal especializado dispuesto para

[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.
[4] Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

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.

Seguidamente, si bien a folios 12 y reverso del expediente reposa el reporte técnico del equipo con ocasión del citado ingreso al centro de servicio, este no contiene más que el diagnóstico perdida de la garantía con la inclusión de fotografías, pero sin relacionar los procedimientos e intervenciones técnicas realizadas para arribar a tales conclusiones, así como tampoco obran especificaciones de las calidades del personal que realizó el análisis del bien, pues de hecho, en el documento ni siquiera aparece el nombre de la persona que realizó tal procedimiento, por lo que se desconocen sus calidades, en síntesis 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.

Ahora, manifiesta la demandada que al momento de adquirir el consumidor sabia, que no se cubrían daños producidos por humedad, sin embargo, a folio 4 del plenario reposa prueba de la publicidad del equipo, donde se expresa que el bien era a prueba de agua, en tal sentido, el proveedor queda atado a lo ofertado, lo que arroja en conclusión si el bien sufrió de humedad en sus componentes, no se debe a una inadecuada manipulación por parte del consumidor, sino a causa de los materiales dispuestos para su fabricación.

Los anteriores defectos ocurrieron durante el término de garantía, el cual era de tres meses un año contado a partir del día 20 de enero de 2018 hasta el 20 de abril de 2018 (teniendo en cuenta que en el presente caso aplicaba la garantía contractual[5]).

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 efectivamente pagado por el equipo celular Sony Xperia Z3 Plus, color blanco, por la suma de $750.000, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

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: Vp = Vh x (I.P.C. actual / I.P.C. inicial) en donde Vp corresponde al valor a averiguar y Vh al monto cuya devolución se ordena.

Para el efectivo cumplimiento de la orden, corresponderá a la parte actora entregar el bien objeto de litigio a la demandada, libre de gravámenes; asumiendo el extremo pasivo los gastos de traslado y/o transporte del bien.

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,

---

[5] 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.*

RESUELVE

PRIMERO: Declarar que la sociedad **ADV-TECH IMPORT S.A.S.**, identificada con NIT. 900.854.497-6, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a la sociedad **ADV-TECH IMPORT S.A.S.**, identificada con NIT. 900.854.497-6, que, a título de efectividad de la garantía, a favor del señor **ANDRÉS LEONARDO OSORIO VARGAS,** identificado con C.C. No. 1.032.447.693, dentro de los cinco (5) días siguientes al cumplimiento de los dispuesto en el parágrafo, reembolse la suma de $750.000 por concepto de la adquisición del equipo celular Sony Xperia Z3 Plus, color blanco, debidamente indexados, tal y 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, 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,

OSCAR JULIAN ROMERO PAEZ[6]

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. 143

De fecha: 08 AGO 2018

FIRMA AUTORIZADA

[6] Profesional Universitario adscrito al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado para el ejercicio de funciones jurisdiccionales, mediante Resolución 74622 del 5 de diciembre de 2013, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del parágrafo 1º del artículo 24 del CGP.