



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 18/04/2022

Sentencia número 4054

Acción de Protección al Consumidor No. 21-100554

Demandante: JANIS NATALY GONZÁLEZ CASTAÑO

Demandado: CRISTIAN CAMILO OYOLA RODRÍGUEZ

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, 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 Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Que el 15 de agosto de 2020, la parte actora compró en el establecimiento de comercio del demandado un equipo celular REdmi Note 9 64 GB verde, por la suma de \$676.000.
- 1.2. Que de acuerdo a lo manifestado por la parte actora, el equipo celular se queda con la pantalla negra en repetidas ocasiones, no permite contestar llamadas, la cámara es demasiado lenta y la pantalla se duplica.
- 1.3. Que con ocasión a lo anterior, la parte actora ingreso a servicio técnico en dos ocasiones, donde han procedido con la correspondiente reparación, sin embargo las fallas se vuelven a presentar.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se declare que la demandada incumplió la garantía sobre el producto y vulneró sus derechos como consumidor.

Así mismo solicita que, a título de efectividad de la garantía, se devuelva el dinero pagado por el bien objeto de Litis.

3. Trámite de la acción

El día 25 de marzo de 2021, mediante Auto No. 38950, 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, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa, al correo electrónico camilooyola@hotmail.com, el cual se encuentra señalado en la matrícula mercantil del demandado, como dirección para notificaciones judiciales.

Dentro del término otorgado para contestar la demanda, la parte demandada se abstuvo de dar contestación.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos que acompañan el escrito de la demanda.

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 no aportó ni solicitó prueba alguna, toda vez que dentro del término concedido para dar contestación a la demanda guardó silencio.

2. 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 párrafo 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:

*“Párrafo 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.”. (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 garantía¹, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos y servicios² 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.

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.”

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.⁴

Siguiendo lo expuesto, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio comprende también su entrega o la realización oportuna del servicio para el cual se contrató. Es decir, la garantía consiste en la posibilidad real de disfrutar de un bien o un servicio, y satisfacer las necesidades que se tenían cuando éste se adquirió. En consecuencia, la garantía inicia desde el momento mismo en que se realiza el contrato, y radica en la posibilidad de poder obligar al vendedor o al prestador del servicio a que entregue el bien o que realice el trabajo para el cual fue contratado. Así, se estaría acorde con la definición de idoneidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

“...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...”

En consecuencia, es importante recalcar, que la efectividad de la garantía no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también al cumplimiento de los términos y condiciones pactados desde el momento mismo en que se realizó el contrato, dentro de los cuales naturalmente se encuentra la oportunidad en la entrega del bien o en la prestación del servicio, pues la no entrega o prestación o aún la simple dilación, constituye una vulneración a los intereses legítimos de los consumidores en la medida en que no ven colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales se efectuó la compra.

1. Presupuestos de la obligación de garantía del servicio

La obligación de garantía, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor⁵ 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

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante los documentos aportados por la parte demandante, con los cuales se acredita

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴ Numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011

⁵ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

que la parte actora compró en el establecimiento de comercio del demandado un equipo celular REdmi Note 9 64 GB verde, por la suma de \$676.000.

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 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 objeto de Litis presentó defectos de calidad, toda vez que se queda con la pantalla negra, no permite contestar llamadas, la cámara es demasiado lenta y la pantalla se duplica, lo que ha impedido su adecuado funcionamiento, daños que fueron notificados por la parte actora a la parte demandada para que respondiera por la garantía del bien, quien en dos ocasiones procedió con reparaciones e intervenciones del bien, sin embargo, las fallas han persistido, esto es las reparaciones no han sido efectivas, por lo que la parte actora decidió solicitar la devolución del dinero pagado.

De este modo, de acuerdo al análisis del material probatorio obrante en el expediente, puede concluirse que, la parte demandada no atendió de manera efectiva las solicitudes de garantía realizadas por la parte actora, esto es, no prestó asistencia técnica mediante revisiones e intervenciones efectivas en el bien, pues es necesario que las reparaciones sean efectivas y que a demás se emita el correspondiente un análisis técnico, juicioso, emitido por personal idóneo y detallado que dé cuenta del buen estado del producto, que en consecuencia libere al productor y/o proveedor de su obligación de cumplir con la garantía, en los términos del artículo 11 del Estatuto de Protección al Consumidor.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que conforme lo dispuesto en el artículo 97 C.G.P., la no contestación de la demanda, como ocurrió en el presente caso, hará presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión de la demanda, que para el presente caso son: i) que se presentaron fallas reiteradas en el equipo celular, las cuales no fueron superadas, y ii) la omisión de la parte demandada en otorgar una solución de fondo a la parte actora, de acuerdo a sus requerimientos.

No puede además olvidarse el contenido de la sentencia C-1140 de 2001⁶ de la Honorable Corte Constitucional, que supone que en el derecho del consumo se prevé una inversión de la carga de la prueba, al señalar:

“(...) corresponderá al empresario demostrar los hechos y circunstancias que lo eximan de responsabilidad y que, en su caso, conforme a las reglas legales y a las pautas jurisprudenciales, le permitan excluir la imputabilidad causal del hecho dañoso sufrido por aquélla”.

Por consiguiente, teniendo en cuenta que el extremo demandado no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad la inexistencia de daño en el bien, a la luz de lo dispuesto en el artículo 16 del Estatuto del Consumidor, el Despacho ordenará a la demandada que devuelva el dinero efectivamente pagado por el equipo celular REdmi Note 9 64 GB verde, esto es la suma de \$676.000, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

⁶ CORTE CONSTITUCIONAL COLOMBIANA. Sentencia C-1141 de 2000. M.P. Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz. Agosto treinta (30) de dos mil (2000).

La suma a devolver 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: $V_p = V_h \times (\text{I.P.C. actual} / \text{I.P.C. inicial})$ en donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena.

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 el señor CRISTIAN CAMILO OYOLA RODRIGUEZ, identificado con cédula de ciudadanía No. 14.298.124, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar al señor CRISTIAN CAMILO OYOLA RODRIGUEZ, identificado con cédula de ciudadanía No. 14.298.124, que a favor de la señora JANIS NATALY GONZALEZ CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 67.024.855, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo establecido en el parágrafo, devuelva el dinero pagado por el equipo celular REDmi Note 9 64 GB verde, esto es la suma de \$676.000. La suma referida deberá indexarse como se indicó en la parte motiva de esta providencia.

PARÁGRAFO: Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta providencia, la parte actora deberá poner a disposición del demandado 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 parte demandante que, dentro del término improrrogable de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en la Sentencia, informe a este Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la orden señalada en esta providencia, lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite jurisdiccional de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, so pena de declarar el archivo de la actuación en sede de verificación del cumplimiento, con sustento en el desistimiento tácito contemplado en el numeral 1° del artículo 317 del Código General del Proceso.

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 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.

NOTIFIQUESE,

FRM_SUPER

ADRIANA MARCELA SÁNCHEZ CASALLAS⁷

 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. <u> 068 </u>
De fecha: <u> 19/04/2022 </u>
 FIRMA AUTORIZADA

⁷ Profesional universitaria adscrita al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada 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 párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.