

**Sentencia – Acción de Protección al Consumidor**

Bogotá D.C., 17/11/2022

Sentencia número 12227

Acción de Protección al Consumidor**Radicado No.** 22-101995**Demandante:** Andrea Milena Ramírez**Demandado:** Juan Sebastián Suarez Trujillo

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 2º del párrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso, así como lo dispuesto en el artículo 98 ibídem. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES**1. Hechos**

1.1. La parte demandante señaló que el 26 de febrero de 2021 adquirió un celular Corn modelo R60, producto que ingresó a garantía el 9 de agosto de 2021 y se entregó por parte del demandado el 10 de septiembre de 2021.

1.2. Sin embargo, no se corrigieron los defectos por los que ingresó los cuales describió como: *“se salta de una aplicación a otra, se bloquea solo de vez en cuando, se paraliza constantemente, toca reiniciarlo y no funciona en su totalidad la aplicación de WhatsApp”*

2. Pretensiones:

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó:

“1. Que se ordene: que se ordena la reparación del celular

2. Que se imponga al demandado: JUAN SEBASTIÁN SUAREZ identificado con Nit: 1075272731-6 la multa prevista en el numeral 10 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 ante la renuencia a hacer efectiva la garantía.

3. Que se condene en costas al demandado: JUAN SEBASTIÁN SUAREZ identificado con Nit: 1075272731-6”.

3. Trámite de la acción:

Mediante Auto No. 40699 del 1 de abril de 2022, 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 de notificación judicial registrada en el Registro Único Empresarial -RUES, esto es al correo: sebas.suarez@outlook.com, el 4 de abril de 2022, tal y como se observa en los consecutivos Nos. 22-101995-00005 y 6 del expediente, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa y de contracción.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, la parte demandada guardó silencio.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante:**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo los consecutivos Nos. 22-101995- -00000 y 2 del sumario.

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.

5. Oportunidad para proferir la sentencia

Agotadas las etapas procesales correspondientes y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta la facultad prevista en el párrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso.

Esta norma prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, una vez vencido el término del traslado de la demanda, siempre que el material probatorio obrante en el expediente resulte suficiente para fallar y no hubiese más pruebas por decretar o practicar, condiciones que este Despacho encuentra reunidas.

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.*

*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 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 2.2.2.3.2.6.1., del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio,

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.”

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.⁴

Claro lo anterior, con el fin de determinar si están llamadas a prosperar las pretensiones formuladas en este caso, se procederán a analizar los siguientes puntos: **1)** existencia de la relación de consumo, **2)** si efectivamente hubo una infracción a los derechos de los consumidores y, finalmente, **3)** la responsabilidad del productor y/o proveedor.

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

- La relación de consumo y la legitimación en la causa por activa y pasiva.

Es preciso señalar que en materia de derecho del consumidor la legitimación o interés para actuar está determinada por la existencia de una relación de consumo, la cual, si bien no tiene una definición legal, se ha entendido en la jurisprudencia como *“una particular categoría que surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere con el fin de consumirlos”*, de forma que, es posible afirmar que la relación de consumo es aquel vínculo jurídico que se establece entre un proveedor y/o productor y el consumidor o usuario.

En este sentido, la Ley 1480 de 2011 define en su artículo 5 al consumidor o usuario como *“toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica.”* Es oportuno señalar que por producto debe entenderse cualquier bien o servicio, tal como lo prevé el numeral 8. del artículo 5 de nuestro Estatuto del Consumidor.

Así mismo, la norma citada establece que el proveedor es aquella persona *“quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.”*

Precisado lo anterior, considera el Despacho que la legitimación se encuentra acreditada en el pretense asunto, en tanto se demostró la relación de consumo existente entre el demandante y la parte demandada, conclusión que emana del material probatorio obrante en el folio 4 de la página 1 del consecutivo No. 0 del expediente, a través del cual se aportó la factura de compra del bien objeto de Litis. Veamos:

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

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

JUAN SEBASTIAN SUAREZ NIT. 1075272731 Reg. simplificado				Adriana 3208216438		Venta de Celulares, Accesorios, Software Servicio Técnico Cels: 315 801 1523 - 321 273 87 39 @ C.C LOS COMUNEROS LOCAL 1120	
FECHA: 23-02-21		SERVICIO TÉCNICO <input type="checkbox"/> DOCUMENTO EQUIVALENTE 124		CLIENTE: Andrea Ramirez		C.C./NIT: 26427072	
DIRECCIÓN:		TELÉFONO:					
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL				
1	Coro	\$245.000	245.000				
IMEI 355845110157434/355845110157442							
Modelo R60							
Referencia							
Numero SIM							
SERVICIO TÉCNICO							
OBSERVACIÓN							
				TOTAL \$		245.000	

Este documento de venta se asimila en todos sus efectos legales a una letra de cambio de acuerdo a lo previsto en los artículos 774 y demás normas concordantes de código de comercio
 DESPUÉS DE 30 DÍAS, NO SE RESPONDE POR EQUIPOS MÓVILES DEJADOS EN SERVICIO TÉCNICO

FIRMA VENDEDOR C.C. Celia Tafur
 FIRMA CLIENTE C.C. Andrea Ramirez, 26427072

Al respecto se precisa que el producto tuvo un valor total de \$245.000, de conformidad con la documental expuesta.

Lo anterior cobra mayor fuerza, si se tiene en cuenta que la parte demandada no contestó la demanda, por lo que, 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.

- Reclamación previa en sede empresa

En cuanto a la ocurrencia del presupuesto objeto de análisis, se observa su debido cumplimiento conforme al material probatorio allegado en la demanda, esto es, la comunicación del 17 de febrero de 2022 la cual fue entregada por parte de la parte actora en compañía de un agente de policía al demandado, quien se negó a firmar el recibido.

En consecuencia y ante la ausencia de respuesta por parte del proveedor o productor a la reclamación previa efectuada por el consumidor, este Despacho tendrá como indicio grave su actuar de conformidad con las previsiones del el literal f) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

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.

- De la infracción a los derechos del consumidor

Dispone el artículo 7 de la norma en mención, señala que en materia de garantía legal es un deber a cargo de todo productor y/o proveedor “responder por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado y funcionamiento de los productos.”

Bajo esta misma línea, 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...”.

Este punto es importante señalar que, que el Estatuto de Protección al Consumidor consagró la responsabilidad que tienen los productores, expendedores o proveedores en Colombia frente a los consumidores, ello implica entonces que deben asegurar que los bienes que ofrecen a los consumidores sean de calidad e idoneidad, y que los mismos resulten seguros para el usuario, salvo, circunstancias eximentes de responsabilidad, las cuales no han sido ni señaladas ni probadas en el presente asunto. En ese sentido, se recalca que es el productor, proveedor o expendedor el que tenga la carga probatoria de demostrar que el defecto se generó por alguna de las causales de responsabilidad establecidas taxativamente por la ley.

Se recalca que es deber de los agentes del mercado respetar los derechos que tienen los consumidores, dentro de los cuales se encuentra el *derecho de recibir productos y servicios de calidad*, la cual se traduce en la potestad del consumidor para exigir que el producto que recibe esté de *conformidad* con las condiciones que corresponden a tres referentes básicos: la *garantía legal*, definida en el artículo 7 de la ley *las que se ofrezcan* en la publicidad o en información, conforme los artículos 23 y 29 de la ley; y las *habituales del mercado*, ya contempladas dentro de la definición legal.

Descendiendo al caso en particular es pertinente señalar que encuentra acreditada la relación de consumo entre las partes en virtud de la compra del celular Corn modelo R60 objeto de Litis, por valor de \$245.000. Producto que ingresó a garantía el 9 de agosto de 2021 por presentar los siguientes defectos: *“se salta de una aplicación a otra, se bloquea solo de vez en cuando, se paraliza constantemente, toca reiniciarlo y no funciona en su totalidad la aplicación de WhatsApp”*.

Que ante dicha situación la consumidora habilitada por la ley requirió al extremo demandado que se reparará el bien. No obstante, pese a que el producto estuvo a instancias de servicio técnico hasta el 10 de septiembre de 2021 no se reparó el producto, así como tampoco se atendió la garantía del producto.

En ese contexto, el Despacho analizará si es viable acoger las pretensiones de la parte demandante tendientes: *“a la reparación del producto”*, para tal efecto procederá a estudiar el Despacho los aspectos que comprenden la garantía legal y la figura de la falla reiterada en materia de consumo.

- Aspectos que componen la garantía legal

El Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), contempló unas obligaciones respecto de la efectividad de la garantía legal a cargo de los proveedores, productores y distribuidores de bienes y servicios, los cuales deben efectuarse en los términos de los numerales previstos en el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, en la medida que no todos los bienes y servicios adquiridos por los consumidores ostentan las mismas características, es por ello que se plasmaron los siguientes parámetros normativos:

- a. ***“Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. (...)”***

Es posible que ante la excesiva producción de bienes, algunos productos no cumplan con las condiciones de calidad e idoneidad, es por ello que, como primera medida los productores y proveedores tienen el derecho de examinar y reparar los bienes adquiridos por los consumidores.

Esta reparación debe ser totalmente gratuita, dicha gratuidad incluye, tanto, la mano de obra, como los repuestos, piezas, componentes e insumos utilizados para dicha reparación, asumiendo a su vez los gastos generados por el transporte o traslado del bien.

En este sentido el Tribunal⁵ manifestó en un pronunciamiento frente a dicha obligación que *“Siempre que se reclame la efectividad de la garantía anual del vencimiento de su plazo, no podrá cobrarse suma alguna a*

⁵ Sentencia Tribunal Superior del Distrito de Villavicencio – Sala Civil- Familia – Laboral, 14 de diciembre de 2015. M.P. Guillermo Zuluaga Giraldo. **Radicado:** 2013-00178-00

consumidor por los gastos y costos que implique la reparación por fallas en la calidad o en la idoneidad del bien, ni por el transporte o acarreo de este para su reparación y devolución al consumidor; todos los cuales correrán en todo caso por cuenta del proveedor o expendedor.”

Adicionalmente, se debe tener en cuenta que esta obligación también comporta un deber para el consumidor, en la medida que debe poner el producto a disposición del empresario y permitir que se efectúen las correspondientes revisiones y reparaciones, tal como lo dispone el Artículo. 2.2.2.32.2.1 del Decreto 1074 de 2015, el cual establece que:

“(…) el consumidor estará obligado a informar el daño que tiene el producto, ponerlo a disposición del expendedor en el mismo sitio en el que le fue entregado al adquirirlo o en los puntos de atención dispuestos para el efecto, a elección del consumidor, y a indicar la fecha de la compra o de la celebración del contrato correspondiente. En caso de que desee hacer efectiva la garantía legal directamente ante el productor, el consumidor deberá entregar el producto en las instalaciones de aquél.”

Así mismo, la Superintendencia de Industria y Comercio ha resuelto que:

“En cuanto a la forma en que se debe hacer efectiva la garantía de bienes, la Ley 1480 de 2011 plantea como primera medida, la obligación de repararlo y dejarlo en perfectas condiciones de uso. Este es un derecho de consumidor pero también es un derecho del productor o expendedor; en muchas situaciones los consumidores exigen la devolución del dinero o el cambio del producto al primer defecto que se presente, sin permitirle al garante la reparación del mismo, es por ello que la ley previó la posibilidad de que sea reparado (...) Respecto de la reparación, téngase en cuenta que está deberá ser totalmente gratuita, por tanto no podrá cobrarse ni por repuestos, 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.”⁶ (Subrayado fuera del texto).

Cuando se otorgue la oportunidad al productor y proveedor de reparar el bien, este deberá ser entregado por el consumidor en el sitio en el que fue adquirido o en los puntos de atención dispuestos por el productor o proveedor a elección del consumidor y una vez se efectúen las reparaciones pertinentes, el mismo deberá ser dispuesto al consumidor en el mismo punto donde fue solicitada la garantía, a menos que el consumidor indique que la entrega deberá efectuarse en un sitio diferente, previa aceptación del proveedor, de acuerdo a lo señalado por el artículo 2.2.2.32.2.1 del decreto 1074 de 2015.

- b. “En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas (...).”**

En cuanto a este parámetro, es pertinente señalar que la norma establece dos aspectos para su procedencia, el primero de ellos es la imposibilidad de reparar el bien y el segundo, cuando se esté en presencia de una falla reiterada que impida al consumidor disfrutar el bien bajo las condiciones adquiridas, defectos que no siempre deben presentarse en el orden que establece la norma, o mucho menos pensar que siendo un bien susceptible de ser reparado, deba sufrir innumerables reparaciones; como tampoco es dable pensar que el defecto deba recaer en el mismo componente.

Sobre el particular se han emitido diversos pronunciamientos, por ejemplo, el Tribunal Superior de Distrito Judicial de Cali⁷ manifestó que:

⁶ Superintendencia de Industria y Comercio. Sentencia N° 4120 de 27 de julio de 2016, radicado 2015-170112.

⁷ Tribunal Superior del Distrito de Cali. Radicado: 2013-00135-01 del 27 de marzo de 2014. M.P.: Hernando Rodríguez Mesa.

“En primer lugar, el hecho de que la demanda hubiese brindado asistencia técnica y realizado algunas reparaciones ni impide que el deudor pueda acudir a la acción de efectividad de la garantía, porque estas no excluyen la posibilidad de solicitar el cambio de un bien por otro, o desistir del contrato, o tal como aquí ha sucedido que se reintegre el precio pagado, en razón a que el vehículo continuo presentando fallas de distinta índole, las que por cierto no necesariamente tienen que recaer en la misma pieza o parte, que se prolongaron durante casi 3 años.

Y es que un vehículo al que le falla la caja luego de cambiada sufre de ruidos en la suspensión delantera y trasera izquierda, se le cambia el amortiguador trasero izquierdo, y tiene manchas amarillas en ambos “ochos” de la carrocería, en fin con esa condiciones no puede considerarse que es de calidad más allá de que funcionalmente sirva.”

Así las cosas, se pone de presente que la figura de la falla reiterada, se encuentra consagrada en el numeral 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, la cual dispone que: *“En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía”.*

Del contenido del referido texto normativo puede extraerse que en caso de que se verifique la falla reiterada por parte del consumidor, éste queda facultado por la norma para solicitar la reparación, el cambio o la devolución del dinero de manera total o parcial. Nótese que la disposición le atribuye estos derechos al consumidor afectado, por el sólo hecho de que la falla en el bien fue reiterada, lo cual implica que, una vez establecida la reiteración en la falencia, la conducta del productor o proveedor, frente a la posible reparación del bien, en ninguna medida logra atenuar o deslegitimar los derechos del usuario a exigir el cambio o el reintegro de lo pagado.

Bajo ese mismo hilo discursivo es preciso traer a colación que el consumidor no está condenado a soportar de manera indefinida la prestación del servicio técnico, es decir, **que no se puede pretender por parte de los agentes del mercado que los productos sean sometidos a innumerables reparaciones o que el producto permanezca a instancia del servicio técnico sin que se resuelvan las inconformidades.**

De manera tal que la imposibilidad de reparar de manera adecuada el bien luego de varias intervenciones, sin que dichas intervenciones recaigan específicamente sobre el mismo componente, constituye una obligación de los productores y proveedores otorgarle a los consumidores bienes y servicios que cumplan con las aptitudes para satisfacer las necesidades de la adquisición.

Así las cosas, únicamente procedería el cambio del bien o la devolución del dinero, a elección del consumidor, cuando se presente una falla reiterada en el bien o exista la imposibilidad de reparar el producto. En ese sentido y teniendo en cuenta los presupuestos fácticos que rodean el caso sub examine, se evidencia que el bien objeto de debate judicial presentó un ingreso técnico en vigencia de la garantía, defecto que fue revisado por parte del personal técnico de la pasiva, sin embargo no se reparó el producto.

Teniendo en cuenta lo anterior, 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 partes según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar *infra, extra y ultrapetita*; por lo que, en el caso objeto de estudio, se ordenará el reintegro del valor pagado por el bien objeto de Litis, ante la imposibilidad de reparación.

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 la demandante adquirió a instancias del accionado el celular objeto de Litis, por valor de \$245.000; ii) que el producto presentó defectos de calidad e idoneidad dentro del término de la garantía y iii) que el extremo demandado no otorgó la efectividad de la garantía, a través de la reparación del bien.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes al presente proceso y teniendo en cuenta que el extremo demandado al no contestar la demanda 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 ordenará al demandado que a título de efectividad de la garantía, reintegre la suma de \$245.000 correspondientes al valor pagado por el celular objeto de Litis, de conformidad con lo dispuesto en los numerales 1 y 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

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 **JUAN SEBASTIÁN SUAREZ TRUJILLO**, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.075.272.731, vulneró los derechos consagrados en la Ley 1480 de 2011, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar al señor **JUAN SEBASTIÁN SUAREZ TRUJILLO**, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.075.272.731, que a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora **ANDREA MILENA RAMÍREZ**, identificada con cédula de ciudadanía No. 26.427.072, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, reintegre la suma de \$245.000 pagados por el celular objeto de Litis.

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 cuya devolución se ordena.

PARÁGRAFO: Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los veinte (20) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, la parte actora deberá devolver el bien objeto de litigio en las instalaciones del accionado (donde lo adquirió), 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 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,

FRM_SUPER

SILVIA CRISTINA HOYOS GÓMEZ⁸.



⁸ 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 párrafo 1° del artículo 24 del Código General del Proceso.