



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

Bogotá D.C., 27 OCT 2017

Sentencia número 00010740

Acción de Protección al Consumidor No. 17-146828

Demandante: SARA LORENA BERNAL DUARTE.

Demandado: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. "ETB 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 9 de julio de 2016, la demandante adquirió un equipo celular marca Samsung Galaxy Note 4 de color blanco, por la suma de \$1.338.900.
- 1.2. Que el celular objeto de litigio contaba con un término de garantía de un año.
- 1.3. Que de acuerdo a lo indicado por la actora, a los 5 meses de uso el celular objeto de litigio dejó de funcionar correctamente de manera inexplicable, por lo que el día 2 de diciembre de 2016 lo llevó al centro de servicios y venta de Samsung donde le informaron que debía llevarlo a la ETB para que allí le respondieran por la garantía.
- 1.4. Que el día 3 de diciembre de 2016, la actora llevó el bien objeto de litigio a instancias de la pasiva, quien le entregó la orden de servicio No. ETB: 1-HOFJ6HY, entregando el celular con una nueva pila el día 16 de diciembre de 2016.
- 1.5. Que durante los meses de enero y febrero de 2017, el bien objeto de litigio siguió presentando las mismas fallas de recalentamiento y que al realizar una llamada aparecía un mensaje que decía "*mi sim ETB no reconoce sim card por favor reinicie su teléfono*", así mismo que debido al recalentamiento el celular se apagaba automáticamente y no funcionaba el táctil, por lo que el día 16 de febrero de 2017 fue ingresado nuevamente a servicio técnico de la pasiva, quien le expidió orden de servicio No. ETB: 1/9CSA9C.
- 1.6. Que el día 1 de marzo de 2017, la pasiva le hizo entrega del bien a la demandante con el diagnóstico de que el celular se encontraba en estado reparado y que no producía falla.
- 1.7. Que de acuerdo a lo indicado por la actora, el bien objeto de debate judicial continuo presentando las mismas fallas, por lo cual esta lo llevó al centro de servicio de Samsung donde le realizaron una actualización de software como solución temporal.
- 1.8. Que el día 3 de abril de 2017, la demandante efectuó reclamación directa ante la pasiva.
- 1.9. Que el día 26 de abril de 2017, la pasiva brindó respuesta negativa a la reclamación efectuada por la actora argumentando que no se evidenciaban registros de soporte técnico donde se informara la falla del equipo.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se declare la vulneración de sus derechos como consumidora, y a título de efectividad de la garantía, se devuelva la totalidad del dinero pagado por el bien adquirido, esto es la suma de \$1.338.900.

Así mismo, solicita se le imponga a la demandada la multa prevista en el numeral 10 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

Por último, que se condene en costas a la demandada.

3. Trámite de la acción

El día 6 de junio de 2017 mediante Auto No. 47302 (fl. 24), 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. 25 y 26), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo pasivo, contestó en oportunidad la demanda, por medio de memorial allegado el día 22 de junio de 2017 visto a folios 27 a 36 del expediente, donde se pronunció frente a los hechos de la demanda y manifestó su oposición a las pretensiones.

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 22 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 31 a 36 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 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.” (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.

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 consumidor⁴ 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 al documento obrante a folio 5 del expediente (factura de venta No. 990001757707), el cual da cuenta que el día 9 de julio de 2016, la demandante adquirió un equipo celular marca Samsung Galaxy Note 4 de color blanco, por la suma de \$1.338.900.

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 evidenció fallas de funcionamiento en vigencia de la garantía descritos como: *"recalentamiento en la batería"*, por lo que fue ingresado a servicio técnico de la demandada en dos ocasiones así: el día 3 de diciembre de 2016 mediante orden de servicio No. ETB: 1-HOFJ6HY (fl. 7), siendo devuelto el día 16 de diciembre de 2016 presuntamente reparado mediante cambio de batería (fls. 9 y 10), y el día 16 de febrero de 2017 mediante orden de servicio No. ETB: 1/9CSA9C (fl. 11), cuyo diagnóstico fue *"no reproduce falla"* (fl. 14), pero de acuerdo a lo indicado por la actora, el bien objeto de litigio continuó presentando las mismas fallas, prueba de ello es el ingreso a servicio técnico de la marca Samsung el día 28 de abril de 2017 mediante orden de servicio No. 4142364268 (fl. 15), razón por la cual, el día 3 de abril de 2017, la demandante efectuó reclamación directa ante la demandada (fls. 17 a 21), a la que el día 26 de abril de 2017, la pasiva brindó respuesta negativa argumentando que no se evidenciaban registros de soporte técnico donde se informara la falla del equipo (fl. 22).

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."

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

Los defectos de calidad objeto de estudio ocurrieron durante el término de garantía, el cual era de un año contado a partir del día 9 de julio de 2016 hasta el 9 de julio de 2017 (teniendo en cuenta que en el presente caso aplicaba la garantía mínima presunta)⁵.

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 2011.⁶

Ahora bien, se observa que la demandada en su escrito de contestación de demanda alegó la inexistencia de las fallas reportadas por la demandante, de lo cual, se tiene que presentó como argumento que el celular objeto de litigio no reproducía falla. 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 negación de la garantía, 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.

Si bien, es cierto que la demandada cumplió con su deber de garantía con la reparación realizada, se evidenció que el celular objeto de Litis al poco tiempo de reparado volvió a presentar las mismas fallas, prueba de ello es el segundo ingreso del bien a servicio técnico (fls. 11) y adicional a ello el ingreso a servicio técnico de la marca Samsung el día 28 de abril de 2017 (fl. 15), situación que permite a este Despacho concluir que esta reparación no fue efectiva para corregir los defectos de calidad del bien de manera definitiva como argumenta la pasiva, pues las fallas de recalentamiento persistieron.

Sobre el particular, 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, este 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 de la falla, 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 la demandante no está condenada 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. De manera tal, que la imposibilidad de reparar de manera adecuada el bien luego de

⁵Conforme 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."

⁶3. 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."

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

Seguidamente, si bien a folio 14 del expediente reposa copia del informe de reparación y control de calidad de Technologicistics (centro de servicio técnico autorizado por la demandada), este no contiene más que el diagnóstico de "no reproduce falla, no duplica falla", pero sin relacionar 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 inexistencia de la falla o 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, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes al presente proceso y teniendo en cuenta que el extremo demandado no acreditó la inexistencia de la falla, o 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, devuelva la totalidad del dinero pagado por el equipo celular marca Samsung Galaxy Note 4 de color blanco objeto de litigio, esto es la suma de \$ 1.338.900, 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: $V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual} / I.P.C. \text{ inicial})$ en donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena.

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

Finalmente, en relación con la pretensión relativa a la imposición de una multa a la accionada, cabe precisar que en virtud de lo contemplado en el numeral 10 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, dicha facultad corresponde a una prerrogativa del Juez en los eventos en que resulten comprobados los supuestos indicados en la norma. Para el caso objeto de estudio, una vez evaluado el material probatorio y la conducta del extremo pasivo, esta Superintendencia se abstiene de imponer sanciones a la parte demandada, teniendo en cuenta que no se advierten circunstancias de agravación que justifiquen la imposición de una multa.

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 **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P. "ETB S.A. E.S.P."**, identificada con NIT. No. 899.999.115-8, 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 **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P. "ETB S.A. E.S.P."**, identificada con NIT. No. 899.999.115-8, que, a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora **SARA LORENA BERNAL DUARTE**, identificada con C.C. No. 1.023.931.682, dentro de los diez (10) días siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo, devuelva la totalidad del dinero pagado por el equipo celular marca Samsung Galaxy Note 4 de color blanco objeto de litigio, esto es la suma de \$ 1.338.900, debidamente indexada 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 58 de la Ley 1480 de 2011.

SEXTO: Sin condena en costas por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE


DIEGO ALEJANDRO DELGADO SALAZAR⁷

	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>700</u>
De fecha:	<u>13^o OCT 2017</u>
	
FIRMA AUTORIZADA	

⁷Profesional universitario 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.