



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

Bogotá D.C., 21 NOV 2016

Sentencia número 00007024

**Acción de Protección al Consumidor No. 16-70235**

**Demandante: LUIS FELIPE LONDOÑO VÁSQUEZ.**

**Demandado: COLOMBIA MOVIL 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 demandante adquirió un equipo Sony Xperia Z3 Compact, serie: 3576552062292005, modelo: D5803, por la suma de \$638.910.
- 1.2. Que el celular objeto de litigio, evidenció defectos descritos como problemas de carga y de iluminación de la pantalla, los cuales comenzaron a presentarse desde el día 14 de febrero de 2016.
- 1.3. Que el demandante siguió las recomendaciones de uso y cuidado del equipo, obrantes en el manual del usuario.
- 1.4. Que de acuerdo a la publicidad del celular objeto de litigio, este era sumergible.
- 1.5. Que el día 18 de marzo de 2016, el actor elevó reclamo directo ante la demandada solicitando la efectividad de la garantía.
- 1.6. Que la demandada el mismo día brindó respuesta negativa a la solicitud elevada por el actor.

### 2. Pretensiones

El extremo activo solicita que, a título de efectividad de la garantía, se ordene a la demandada realizar la reparación del bien, así mismo, solicita que de no ser posible el arreglo, se ordene el cambio del celular por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido.

### 3. Trámite de la acción

El día 10 de mayo de 2016, mediante Auto No. 36558 (folio 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 a 27), 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 27 de mayo de 2016 visto a folio 28 y siguientes del expediente, donde se pronunció frente a los hechos de la demanda, manifestó su oposición a las pretensiones y excepcionó inexistencia de nexo causal entre el demandado y el daño del equipo y la exclusión de la garantía por vía del artículo 16 numeral 3 de la Ley 1480 de 2011.

#### 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 14 y 17 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 32 a 51 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." (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<sup>1</sup>, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos<sup>2</sup> 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

<sup>1</sup>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."

<sup>2</sup>El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como "Producto: Todo bien o servicio."

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<sup>3</sup>.

#### 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<sup>4</sup> 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. P1670000015283 obrante a folio 49 del expediente, en virtud de la cual se acredita que el día 21 de diciembre de 2015, la parte actora adquirió del demandado un celular marca Sony Xperia Z3 Compact LTE, por la suma de \$638.910.

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 como problemas de carga y de iluminación de la pantalla, por lo que, a solicitud del actor, la demandada envió el producto a servicio técnico el día 15 de febrero de 2016 mediante orden de servicio No. 431869 (fl.50), siendo entregado el día 18 de febrero de 2016 informando que se encontraba fuera de la garantía por presentar los sensores de humedad activos y así mismo, que era irreparable (fl. 51).

Ahora bien, se tiene que la demandada en su escrito de contestación de demanda presentó como excepción de mérito, la responsabilidad derivada de la garantía (exoneración de responsabilidad de la garantía) con base en el numeral 3 artículo 16 de la Ley 1480 de 2011.

Respecto a la aplicación de la excepción de exoneración de responsabilidad de la garantía por uso indebido del bien (numerales 3 artículo 16 Ley 1480 de 2011), 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 los sensores de humedad del celular activos. 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 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 45 y 46 del expediente reposa el reporte técnico del equipo con ocasión del citado ingreso al centro de servicio de Technologicals (centro de servicio técnico autorizado por la demandada), este no contiene más que el diagnóstico pérdida de la garantía con la inclusión de fotografías, pero sin relacionar los procedimientos e intervenciones técnicas

<sup>3</sup> Ley 1480 de 2011, artículo 11.

<sup>4</sup> Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

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 aparece el nombre de Carlos Ruiz como técnico que realizó el informe, pero el mismo no está debidamente firmado por dicha persona y se desconocen sus calidades, 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 lo que no habrá prosperidad respecto de la excepción propuesta.

Ahora bien, el Despacho no ordenará la reparación del bien objeto de litigio, ya que la demandada indicó que el mismo era irreparable (fl. 51), sobre lo anterior, el artículo 4 del Decreto 735 del 2013, dispone: "**Imposibilidad de reparación o repetición de la falla.** En caso de repetirse la falla o cuando el bien no admite reparación, el productor o el expendedor, deberá dejar constancia escrita de la elección del consumidor sobre la forma de hacer efectiva la garantía legal, ya sea con la devolución del dinero o con el cambio del bien por otro, en los términos del artículo 12 de la Ley 1480 de 2011".

Los anteriores defectos ocurrieron durante el término de garantía, el cual era de un año contado a partir del día 21 de diciembre de 2015 hasta el 21 de diciembre de 2016 (teniendo en cuenta que en el presente caso aplicaba la garantía legal)<sup>5</sup>.

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, cambie el celular marca Sony Xperia Z3 Compact LTE, por uno nuevo de iguales o similares características o especificaciones técnicas, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 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 la sociedad **COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P.**, identificada con NIT. 830.114.921-1, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** En consecuencia, ordenar a la sociedad **COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P.**, identificada con NIT. 830.114.921-1, que, a título de efectividad de la garantía, a favor del señor **LUIS FELIPE LONDOÑO VÁSQUEZ**, identificado con C.C. No. 1.088.306.820, dentro de los cinco (5) días siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, cambie el celular marca Sony Xperia Z3 Compact LTE, por uno nuevo de iguales o similares características o especificaciones técnicas al adquirido, tal y como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

<sup>5</sup>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.

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."

0000702421 NOV 2016

**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

La Coordinadora del Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor

*Lizz Pacheco R*  
LIZZ DAHIAM PACHECO RAMIREZ

Proyectó: DADS  
Revisó: DAMC  
Aprobó: LDPR

*DM*

 <b>Industria y Comercio</b> <b>SUPERINTENDENCIA</b>
<b>Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales</b>
De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado:
No. <u>219</u>
De fecha: <u>22 NOV 2016</u>

<b>FIRMA AUTORIZADA</b>