



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 14/01/2021

**Sentencia 28**

**Acción de Protección al Consumidor No.20-56413**

**Demandante: JAVIER ENRIQUE SANCHEZ PARRA**

**Demandado: COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**

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. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

**I. ANTECEDENTES**

**1. Hechos**

- 1.1. Que el día 31 de marzo de 2019, el demandante adquirió un equipo celular marca Samsung SM-A750 G, Galaxy A7, pagadero a 12 cuotas, pero realizó el pago en dos cuotas una de \$400.000 la otra de \$555.747
- 1.2. Que de acuerdo a lo narrado por la parte actora, el bien evidenció fallas de funcionamiento en vigencia de la garantía descritas como “fallas por nitidez de la imagen”, por lo cual fue ingresado a garantía, siendo entregado posteriormente asegurando que estaba en perfectas condiciones.
- 1.3. Que el día 23 de octubre de 2019, el bien volvió a presentar la misma falla, por lo que fue ingresado nuevamente a garantía, donde posteriormente fue entregado indicando que estaba funcionando correctamente.
- 1.4. Que posteriormente, el equipo celular presentó bloqueo de la cámara y de las aplicaciones, por lo que nuevamente fue ingresado a garantía donde indicaron que negaban la garantía por presencia de corrosión.

**2. Pretensiones:**

El extremo activo solicita que se declare la vulneración de sus derechos como consumidor, y a título de efectividad de la garantía, se devuelva la totalidad del dinero pagado por el bien adquirido.

**3. Trámite de la acción:**

El día 11 de marzo de 2020, mediante Auto No. 21906, 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 judicial registrada en el RUES, esto es [notificacionesclaromovil@claro.com.co](mailto:notificacionesclaromovil@claro.com.co) (página 2 consecutivo 20-56413- -03), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro del término otorgado para contestar la demanda, la accionada radicó memoriales bajo consecutivos Nos. 20-56413- -00004 a 00008, a través del cual contestó la demanda, donde manifiesta expresamente que accedió favorablemente a la solicitud del consumidor en el sentido que

procedería a realizar la devolución de la suma de \$1.135.771 impuestos incluidos correspondiente al valor pagado por el equipo objeto de litigio, adquirido en pos pago financiado el 31 de marzo de 2019.

#### 4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo 20-56413- -00 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 en consecutivos 20-56413- -04 a 08 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 su

<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.”

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>.

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.

### 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 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 tal y como coinciden las partes en reconocer en sus escritos de postulación, lo cual da cuenta que el día 31 de marzo de 2019, el demandante adquirió un equipo celular marca Samsung SM-A750 G, Galaxy A7, por la suma de \$1.127.520 impuestos incluidos, diferido a 12 cuotas.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es comprador del bien objeto de reclamo judicial.

- Ocurriencia 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 bien evidenció fallas de funcionamiento en vigencia de la garantía descritas como “fallas por nitidez de la imagen, bloqueo de cámara y aplicaciones”, lo cual generó el ingreso del bien a garantía en varias ocasiones.

Los anteriores defectos ocurrieron durante el término de garantía, el cual era de un año contado desde el 31 de marzo de 2019 al 31 de marzo de 2020. (Teniendo en cuenta que en el presente caso aplicaba la garantía mínima presunta).<sup>5</sup>

Ahora, en el caso concreto, se encuentra que el accionado manifestó haber otorgado favorabilidad y, en consecuencia, aceptó la pretensión de reembolso del dinero cancelado a título de precio por el

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

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

<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.”

producto objeto de Litis, por lo que frente a tal pedido recaerá la orden que imparta este Despacho, tal como pasa a explicarse.

Al respecto, si bien se argumenta haber procedido con la materialización de lo pretendido, lo cierto es que habiéndose aportado al expediente la carta del 26 de marzo de 2020 en curso de la cual se comunicó al cliente la procedencia del reembolso de la suma de \$1.135.771 impuestos incluidos correspondiente al valor pagado por el equipo objeto de litigio, adquirido en pos pago financiado el 31 de marzo de 2019 (consecutivo 20-56413- -06), no se acreditó la efectiva realización del reembolso del dinero, por lo que además de aceptar la intención de acceder favorablemente frente a lo pretendido, habrá de ordenarse su efectiva materialización, en caso de no haberse hecho.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos, aceptará la intención de acceder favorablemente frente a lo pretendido y, en consecuencia, ordenará a la demandada reembolsar la suma de \$1.135.771 impuestos incluidos correspondiente al valor pagado por el equipo objeto de litigio, adquirido en pos pago financiado el 31 de marzo de 2019, en caso de no haberse hecho.

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

Para el efectivo cumplimiento de la orden, la parte actora deberá devolver el bien objeto de litigio en caso de tenerlo en su poder, sin lugar al cobro de sumas adicionales por tal concepto.

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 COMUNICACIÓN CELULAR S.A., identificada con NIT.800.153.993-7, vulneró los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Aceptar la intención de acceder favorablemente frente a lo pretendido y, en consecuencia, ordenar a la sociedad COMUNICACIÓN CELULAR S.A., identificada con NIT.800.153.993-7, que, a favor de JAVIER ENRIQUE SÁNCHEZ PARRA, identificado con cédula de ciudadanía No. 9.658.174, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, reembolse la suma de \$1.135.771 impuestos incluidos correspondiente al valor pagado por el equipo objeto de litigio, adquirido en pos pago financiado el 31 de marzo de 2019, en caso de no haberse hecho.

La suma a reembolsar 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:

$$Vp = Vh \times (I.P.C. \text{ actual})$$

$$\frac{\quad}{(I.P.C. \text{ inicial})}$$

En donde Vp corresponde al valor a averiguar y Vh al monto cuya devolución se ordena.

**PARÁGRAFO:** Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, la parte actora deberá devolver 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 tanto a la parte demandante como a la parte demandada acreditar ante esta Entidad el cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia dentro de los cinco (5) días

siguientes, contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el numeral precedente. Para tal efecto, deberá radicarse la acreditación al respectivo 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,**



Firmado digitalmente por:  
DIEGO ALEJANDRO  
DELGADO SALAZAR  
Fecha: 2021.01.14  
10:44:30 COT  
Razón: Delegatura  
Asuntos Jurisdiccionales  
Ubicación: Bogotá,  
Colombia

**DIEGO ALEJANDRO DELGADO SALAZAR<sup>6</sup>**

 <b>Industria y Comercio</b> SUPERINTENDENCIA
<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>004</u>
De fecha: <u>15/01/2021</u>
 <b>FIRMA AUTORIZADA</b>

<sup>6</sup>Profesional 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.

