



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

Bogotá D.C., 07/06/2022

Sentencia número 6065

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 2021- 193328

Demandante: Deicy Johana Barragán Orozco

Demandado: Almacenes Flamingo 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 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 día 13 de enero de 2020, la parte demandante adquirió de la sociedad demandada un equipo celular marca Samsung A80, modelo SMA805F/DS, identificado con número de serie 357105106315134, por valor de \$2.499.900.
- 1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, el bien evidenció defectos de calidad en vigencia de la garantía tales como “... la cámara giraba con dificultad me lo arreglaron y después siguió con el mismo problema. la cámara frontal y trasera no muestra nada y queda oscuro”, dando lugar al ingreso a servicio técnico en dos oportunidades sin que se corrigieran las fallas de manera definitiva.
- 1.3. Que la parte actora elevó reclamación directa ante el demandado requiriendo la efectividad de la garantía.
- 1.4. Que frente a la referida reclamación la sociedad demandada dio respuesta negativa argumentando un indebido uso del bien.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que a título de efectividad de la garantía, se ordene la devolución del dinero pagado por el bien objeto de litigio.

3. Trámite de la acción

El día 13 de mayo de 2021, mediante Auto No. 58066, 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 Certificado de Existencia y Representación Legal - RUES, esto es al correo contabilidad@flamingo.com.co el día 14 de mayo de 2021, tal y como consta en el consecutivos Nos. 21-193328- -3 y 21-193328- -4 del proceso, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro del término concedido para ejercer su derecho de defensa y contradicción la sociedad demandada mediante el consecutivo No. 21-193328- -00005 allegó escrito de contestación de la demanda en el cual se pronunció sobre los hechos, se opuso a las pretensiones y excepcionó (i) *Abuso del derecho por parte del consumidor*, (ii) *Exclusión de Responsabilidad por cumplimiento de garantía legal*.

Del anterior escrito se corrió traslado a la parte demandante mediante la fijación en lista No. 111 del 30 de junio de 2021, término que venció en silencio.

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 No. 21-193328- -00000 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 el consecutivo No. 21-193328- -00005 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.

- **Otros medios de prueba solicitados**

Sobre los demás medios probatorios solicitados por la parte demandada, esto es, interrogatorio de parte, se niega en atención a lo siguiente:

Sobre el particular, con apoyo en lo dispuesto por la Corte Suprema de Justicia – Sala Civil, en Radicación Nro. 47001 22 13 000 2020 00006 01, sentencia del 27 de abril de 2020, M.P. Octavio Augusto Tejeiro Duque, en el texto de este mismo fallo se pueden exponer los fundamentos para negar la solicitud probatoria, en este orden de forma breve y concisa se expondrán las razones para negar la práctica de la prueba:

Así, para este Despacho judicial la prueba relacionada con el interrogatorio de parte, resulta inviable habida cuenta que en la contestación de la demanda se aceptó, entre otros, los siguientes: i) la existencia de la relación de consumo, ii) la presentación de la reclamación previa al empresario, iii) el defecto del producto en presunción a un uso indebido del bien.

Por lo tanto, la demanda, la contestación de demanda, y las pruebas documentales aportadas al plenario resultan suficientes para emitir una decisión de fondo en aras de los principios de celeridad y economía procesal.

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:

*“Parágrafo 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.”. (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.

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 consumidor⁴ 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.

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.

2. La garantía en el caso concreto

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante las manifestaciones hechas por las partes en contienda en los respectivos escritos de demanda y contestación de la misma, en virtud de las cuales se acredita que el día 13 de enero de 2020, la parte demandante adquirió de la sociedad demandada un equipo celular marca Samsung A80, modelo SMA805F/DS, identificado con número de serie 357105106315134, por valor de \$2.499.900

Al respecto, el Despacho tendrá como valor cierto pagado el consignado en la factura obrante en la pagina 8 del consecutivo No. 21-193328- -00005 del expediente, correspondiente a la suma de \$2.262.900, veamos:

Transac.: 19001000343322 (0051)		Fecha: 13/01/2020 15:47.3	
Cajero: 0073810025		Terminal: 006	
SALDO TRANSACCION / SALDO CONFIRMADO TITULAR LOCAL			
Sito 00019 MCHTERA			
Tarjeta 1154289030 BARRAGAN ORDZCO, DEIDY JOHANA			
Respuesta: 0			
-----[Articulos]-----			
1 080104007044	CELULAR LIBRE	1*	2.498.900,00 2.498.900,00
2 770304040030	DEBIDO EN CONEXION	1*	80.000,00 80.000,00
3 770304040100	SIM CARD	1*	3.000,00 3.000,00
4 770304022800	MAQU CON PLAS	1*	1.700,00 1.700,00
		TOTAL RECIBO 2.581.600,00	
		TOTAL DESCUENTOS 330.000,00	
		TOTAL 2.251.600,00	
-----[Datos]-----			
Codigo Pago	TI	EFFECTIVO	Importe Transac 1.770,00
Codigo Pago	MPA	MPA	Importe Transac 2.242.800,00
-----[Venturas sucursales]-----			
Ventura Item 1		REDUCCION	330.000,00
Ventura Item 2			
Ventura Item 2		REDUCCION	30.000,00

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es la compradora del equipo celular 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...”.

Aunando a lo anterior, el artículo 2.2.2.32.2.1 del Decreto 1074 de 2015, señala:

*“Para solicitar la efectividad de la garantía legal, **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 aquel. (...)

En ese sentido, conforme a las pruebas legal y oportunamente allegadas al proceso se advierte que la demandante en dos oportunidades ingreso el bien objeto de esta demanda al servicio técnico, vemos:

Fecha de Ingreso	No. Orden	Falla Relacionada
11 de enero de 2021	10320309	<i>“Cliente solicita cambio dado que la cámara frontal al rotarla no muestra nada (queda oscuro) caso en reingreso”</i>
17 de febrero de 2021	10329904	<i>“La cámara del celular dejo de funcionar primeramente en forma de camara principal y posteriormente en forma de cámara frontal ”</i>

De este modo, de acuerdo al análisis del material probatorio obrante en el expediente, puede concluirse que si bien se prestó asistencia técnica mediante revisiones e intervenciones del producto, estas no fueron efectivas para corregir los defectos de calidad del bien de manera definitiva, pues las fallas relacionadas 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 parte 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 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.

Ahora, en relación con el argumento del extremo demandando según el cual el producto mostraba evidencias de un posible uso indebido, lo cierto es que del material probatorio obrante en el expediente puede concluirse que éste omitió explicar las razones técnicas o jurídicas que soportaron la negativa (Cons. 21-193328- -00005). Y es 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. 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 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 el 100% del dinero pagado por el bien equipo celular marca Samsung A80, modelo SMA805F/DS, identificado con número de serie 357105106315134, esto es la suma de DOS MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS PESOS M/cte (\$%2.262.900), 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.

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 ALMACENES FLAMINGO S.A. identificada con NIT. 890.914.526-4, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad ALMACENES FLAMINGO S.A. identificada con NIT. 890.914.526-4, que a título de efectividad de la garantía, a favor de DEICY JOHANA BARRAGÁN OROZCO, identificada cedula de ciudadanía No. 1.104.868.306, dentro de los diez (10) días siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, devuelva el 100% del dinero pagado por el bien equipo celular marca Samsung A80, modelo SMA805F/DS, identificado con número de serie 357105106315134, esto es la suma de DOS MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS PESOS M/cte (\$%2.262.900), debidamente indexada como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

PARÁGRAFO: Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los cinco (05) días 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** 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.

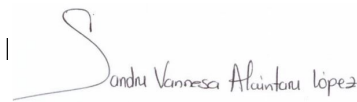
CUARTO: El retraso en el cumplimiento de la orden causará una multa a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, por el equivalente a una séptima parte del valor del salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo, de conformidad con lo dispuesto literal a) del numeral 11 del 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.

NOTIFIQUESE,



Firmado digitalmente
por: SANDRA VANNESA
ALCANTARA LOPEZ
Fecha: 2022.06.07
13:49:38 COT
Razón: Delegatura
Asuntos Jurisdiccionales
Ubicación: Bogotá,
Colombia

SANDRA VANNESA ALCÁNTARA LÓPEZ ⁵



AJ01-F23 (2019-12-19)

⁵ Profesional Universitaria adscrita 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.