



JUZGADO SEPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE BARRANQUILLA. Diecinueve, (19) de abril de dos mil veintidós (2022).

Juez : Dilma Estela Chedraui Rangel

Expediente No. 08- 001- 40- 53- 007- 2022- 00189-00

ACCION : ACCION DE TUTELA
ACCIONANTE : YESID JESUS DONADO SOLANO
ACCIONADO : SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A,

Procede este despacho a resolver la presente acción de tutela de la referencia, por la presunta vulneración de su derecho fundamentales al debido proceso, e información .

HECHOS

Manifiesta el accionante que adquirió un tv Smart de marca Samsung de referencia 50" TU8000 Cristal UHD 4K Smart TV 2021 en el establecimiento jumbo alto prado de la ciudad de Barranquilla, por valor de UN MILLON OCHOCIENTOS MIL PESOS (\$ 1.800.000), el cual fue retirado en las instalaciones del almacén en óptimas condiciones.

Indica que el producto comenzó a manifestar fallas estructurales en el mes de noviembre de 2021, en el cual el panel de la pantalla tuvo fallas técnicas, las cuales fueron revisadas por el personal técnico autorizada de la empresa Samsung en el domicilio de mi vivienda, lo cual perdió su utilidad como producto.

Que la empresa Samsung manifestó que el panel de la pantalla estaba dañado, por lo tanto, daba la opción si devolver la suma de dinero por la compra del equipo o una nota crédito con el almacén jumbo alto prado de la ciudad de Barranquilla, la nota debía ser sobre un producto de las mismas características el mismo valor de compra.

Indica que decidió que se le devolviera la suma de dinero por parte de SAMSUNG como opción planteada por la empresa, la cual me envió unos formularios para su diligenciamiento y la factura de compra del día 27 de Febrero de 2021 a mediados del 07 de Enero de 2022, y fueron enviados posteriormente el 24 de Enero de 2022, toda vez que me encontraba en una región al interior del país sin acceso a medios tecnológicos con su familia de vacaciones, los cuales envió en el mismo mes a la Empresa Samsung,

Señala que no le han realizado la consignación, ni tampoco han recogido el equipo, a pesar de las múltiples comunicaciones con la empresa.

PETICIONES

Por todo lo anterior, la parte actora solicita:

Que le sean amparados los derechos fundamentales invocados, debido proceso, habeas data, al consumidor y otros, derechos que están siendo vulnerados por parte de la accionada, por el producto defectuoso y como consecuencia de lo anterior y del amparo constitucional se ordene a SAMSUNG S.A., para que, dentro de las 48 horas siguientes a la notificación del fallo de tutela, cese la vulneración a los derechos fundamentales invocados, y se le precise a SAMSUNG, la conducta a cumplir.



RADICACIÓN : 2022 – 189
ACCION : ACCION DE TUTELA
ACCIONANTE : YESID JESUS DONADO SOLANO
ACCIONADO : SAMSUNG
PROVIDENCIA : SENTENCIA 19/04/2022 FALLO DECLARA IMPROCEDENTE

ACTUACION PROCESAL

La acción de tutela fue admitida mediante proveído del 30 de marzo de 2022, ordenándose a la accionada que dentro del término máximo de un (1) día, informara por escrito lo que a bien tenga en relación con todos y cada uno de los hechos y pretensiones plasmadas por el accionante, en su demanda de tutela, entregándosele copia de esta al momento de la notificación de este auto.

Se vinculó a la acción de tutela a CENCOSUD COLOMBIA S.A.- ALMACEN JUMBO ALTOS DEL PRADO

- Respuesta de SAMSUNG

Señala la accionada que pone de presente la improcedencia de la presente acción de tutela para resolver las diferencias del señor Yesid Jesús Donado Solano, puesto que lo que realmente pretende es cuestionar el trámite surtido respecto de su solicitud de garantía legal, olvidando que la efectividad de la garantía es un derecho de rango legal que no es objeto de protección por la vía constitucional prevista exclusivamente para los derechos fundamentales.

Que de conformidad con la Factura de Venta No. JC27 156527 que se expuso en el escrito de Tutela, el producto Televisor Smart UHD 4K de 50" pulgadas marca Samsung modelo: UN50TU8000KXZL y serial: 09P73CHNB06554D fue adquirido a nombre del Señor Ralp Donado Huapaya el 27 de febrero de 2021, por el precio efectivamente pagado de un millón quinientos noventa y nueve mil novecientos pesos (\$1.599.900 M/Cte.), pagado a través de tarjeta de crédito MasterCard Visa - número de cuenta terminado en ***5265.

Expresa que se creó la Orden de Servicio No.4160729187 donde el Centro de Servicio Técnico autorizado el 14 de diciembre de 2021 realizó la correspondiente validación técnica del producto en el domicilio del Cliente donde evidenció: "Se reviso el equipo, se hizo pruebas con la PCB, tampoco genera imagen. Solicitar panel".

Que es cierto que mi en atención a la imposibilidad de reposición o cambio del bien¹, el 23 de diciembre de 2021 le ofreció al Cliente la devolución del dinero pagado por la adquisición del producto² mediante un bono nota crédito en colaboración con el Almacén de Compra o mediante transferencia bancaria al Titular de la Compra ante lo cual, el Cliente indicó que debía validar la decisión y se comunicaría,

Se le solicitó al Cliente que en un término de dos (2) días hábiles debía remitir vía correo electrónico los documentos requeridos Carta Refund, fotocopia de la cedula, fotocopia de la factura de compra y una certificación bancaria no mayor a 30 días. El Cliente no envió la documentación requerida dentro de los tiempos establecidos y, solo la remitió hasta el 24 de enero de 2022, por lo tanto, el trámite tuvo que ser cancelado con respuesta formal el 12 de enero de 2022 y por ello no se ha realizado el trámite de recoger el producto.

Que pretende honrar los derechos que le asisten al Consumidor en materia de efectividad de la garantía legal y, en dichos términos, con ocasión de la presente Acción de Tutela el 31 de marzo de 2022 le emitió una respuesta formal al correo electrónico yesidua@hotmail.com con lo que se configuró un hecho superado, por cuanto dan respuesta a lo solicitado sobre el producto.



RADICACIÓN : 2022 – 189
ACCION : ACCION DE TUTELA
ACCIONANTE : YESID JESUS DONADO SOLANO
ACCIONADO : SAMSUNG
PROVIDENCIA : SENTENCIA 19/04/2022 FALLO DECLARA IMPROCEDENTE

- Respuesta de CENCOSUD COLOMBIA S.A.-

Señala la vinculada que las pretensiones de la acción constitucional no están dirigidas directamente contra ellos, no hay lugar a pronunciarse y oponerse sino respecto a aquellas órdenes que pudieran resultar gravosas o desfavorables Cencosud Colombia S.A. toda vez que el acuerdo para la devolución del dinero fue celebrado entre Samsung Electronics Colombia S.A. y el señor Donado Solano. Sea esta la oportunidad para poner de presente que Cencosud Colombia S.A. se puso en contacto con Samsung Electronics Colombia S.A. para que se manifestara respecto a la acción interpuesta, sin embargo, omitieron hacerlo dentro del término concedido por el Despacho, indicando que la solicitud enviada por mi representada será respondida en un término de tres (3) días posteriores a su recepción.

Solicita desestimar las pretensiones de la presente acción constitucional por no advertirse una conducta imputable a CENCOSUD COLOMBIA S.A., de la cual se desprenda que se está incurriendo en la violación de derechos fundamentales.

- Escrito del intervención del accionante

Señala el actor que el día 30 de Marzo de la presente anualidad la accionada SAMSUNG S.A envió email informando que a título de cortesía comercial SAMSUNG ha decidido otorgar una extensión de la garantía de su producto por un periodo de tres (3) meses que irá desde el 28 de febrero de 2022, hasta el 27 de mayo de 2022.

Que aun la empresa no se ha contactado, ni llamada, que él ha llamado a la línea telefónica en múltiples formas, después de esta respuesta yo intente llamar a la línea nacional de Samsung pero la atención al usuario de esta empresa, no tiene poder de solucionar nada, desde el mes de noviembre hasta el mes de abril del presente anualidad ya van alrededor de seis (6) meses, y aun la accionada no tiene el ánimo de solucionar las peticiones, tal es la vulneración que el interés personal es que se me solucione de manera pronta esta situación que es muy sencilla y la empresa SAMSUNG S.A no ha tenido ninguna intención de contactarse conmigo, lo cual sigue siendo una amenaza a mis derechos fundamentales vulnerados.

CONSIDERACIONES.

- Competencia.

Este Juzgado es competente para tramitar y decidir la presente acción de tutela, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, en el Decreto 1382 de 2000 y virtud de lo dispuesto en el inciso segundo del numeral 1° del artículo 1° del Decreto 1983 del 2017, que le asigna a estos despachos de carácter municipal el conocimiento de las acciones de tutela que se interpongan contra entidades gubernamentales, por ocurrir en esta ciudad los hechos que motivan su presentación, lugar donde el Juzgado ejerce su jurisdicción constitucional.

Procedencia de la acción de tutela – Existencia de medio judicial

Tratando el tema sobre la procedencia de la acción de tutela, señaló la Corte Constitucional en la Sentencia T - 565 de 2009 lo siguiente:



RADICACIÓN : 2022 – 189
ACCION : ACCION DE TUTELA
ACCIONANTE : YESID JESUS DONADO SOLANO
ACCIONADO : SAMSUNG
PROVIDENCIA : SENTENCIA 19/04/2022 FALLO DECLARA IMPROCEDENTE

“2.1. Conforme lo ha señalado esta Corporación en innumerables pronunciamientos sobre la materia, la acción de tutela, en términos generales, no puede ser utilizada como un medio judicial alternativo, adicional o complementario de los establecidos por la ley para la defensa de los derechos, pues con ella no se busca reemplazar los procesos ordinarios o especiales y, menos aún, desconocer los mecanismos dispuestos al interior de estos procesos para controvertir las decisiones que se adopten.

Ello encuentra fundamento en el carácter supletivo que el artículo 86 Superior le ha asignado a la acción de tutela, en virtud del cual tal instrumento de defensa judicial solo es procedente de manera subsidiaria y residual cuando no existan otros medios de defensa a los que se pueda acudir, o cuando existiendo éstos, se promueva para precaver la ocurrencia de un perjuicio irremediable. Dicho de otro modo: el recurso de amparo constitucional fue concebido como una institución procesal destinada a garantizar una protección efectiva y actual, pero supletoria, de los derechos fundamentales.

En efecto, ese carácter subsidiario de la acción de tutela impone al interesado la obligación de desplegar todo su actuar dirigido a poner en marcha los medios ordinarios de defensa ofrecidos dentro del ordenamiento jurídico para la protección de sus derechos fundamentales. Tal imperativo constitucional pone de relieve que para solicitar el amparo de un derecho fundamental, el peticionario debe haber actuado con diligencia en los procesos y procedimientos ordinarios, pero también que la falta injustificada de agotamiento de los recursos legales deviene en la improcedencia de la acción de tutela.

CASO CONCRETO Y PROBLEMA JURIDICO A RESOLVER.

Partiendo del análisis de los fundamentos fácticos del amparo, se considera como problema jurídico a resolver:

¿Vulnera la entidad accionada los derechos cuya protección invoca parte actora, o por el contrario le asiste razón a la entidad accionada cuando alega la improcedencia de la acción de tutela por la existencia de otros medios de defensa judicial?

ARGUMENTACIÓN

Sea lo primero señalar que la acción de tutela es improcedente para controvertir aspectos de orden legal y de orden económico, pues existen medios de defensa dentro de la justicia ordinaria para controvertir dichos aspectos.

En el caso que nos ocupa la parte actora presenta hechos que están relacionados con temas de orden legal y pecuniario, es así como lo que pretende el accionante, es que se ordene a SAMSUNG S.A., que devuelva el dinero que canceló por la compra de un televisor que presentó fallas estructurales en el mes de noviembre de 2021, pues el panel de la pantalla tuvo fallas técnicas, las cuales fueron revisadas por el personal técnico autorizada de la empresa Samsung en el domicilio de su vivienda, lo cual perdió su utilidad como producto, por lo que la empresa Samsung manifestó que el panel de la pantalla estaba dañado, dando la opción de devolver la suma de dinero por la compra del equipo o una nota crédito con el almacén jumbo alto prado de la ciudad de Barranquilla, decidiendo el accionante que se le devolviera la suma de dinero.

La sola pretensión del accionante permite señalar que para solicitar la devolución de la citada suma de dinero si SAMSUNG S.A, no lo ha hecho, se cuenta con el proceso verbal ante el juez de la justicia ordinaria, quien dentro de un proceso amplio donde las partes



RADICACIÓN : 2022 – 189
ACCION : ACCION DE TUTELA
ACCIONANTE : YESID JESUS DONADO SOLANO
ACCIONADO : SAMSUNG
PROVIDENCIA : SENTENCIA 19/04/2022 FALLO DECLARA IMPROCEDENTE

tengan la oportunidad de aportar, solicitar y controvertir pruebas, decida a quien le asiste la razón en la controversia que se presenta.

No puede el Juez de tutela entrar a desplazar al juez competente, pues no estamos frente a la protección de derechos fundamentales constitucionales.

Solo en el evento que el accionante hubiese demostrado que se le puede causar un perjuicio irremediable sino se dirime la controversia por el juez de tutela, es que podría transitoriamente entrar a emitirse una decisión sobre la devolución de dinero solicitada. Pero no ha acreditado el actor la configuración de los elementos que constituyen el perjuicio irremediable.

Sobre el perjuicio irremediable señaló la Corte Constitucional en sentencia T –1006 de 2006:

*“Para que concurra esta condición, la jurisprudencia constitucional considera que “En primer lugar, **el perjuicio debe ser inminente o próximo a suceder**. Este exige un considerable grado de certeza y suficientes elementos fácticos que así lo demuestren, tomando en cuenta, además, la causa del daño. En segundo lugar, **el perjuicio ha de ser grave**, es decir, que suponga un detrimento sobre un bien altamente significativo para la persona (moral o material), pero que sea susceptible de determinación jurídica. En tercer lugar, **deben requerirse medidas urgentes para superar el daño**, entendidas éstas desde una doble perspectiva: como una respuesta adecuada frente a la inminencia del perjuicio, y como respuesta que armonice con las particularidades del caso. Por último, las medidas de protección **deben ser impostergables**, esto es, que respondan a criterios de oportunidad y eficiencia a fin de evitar la consumación de un daño antijurídico irreparable.”¹ (Resalta el Juzgado).*

Así mismo en sentencia T 583 de 2017, la Honorable Corte Constitucional señaló:

“El principio de subsidiariedad, conforme al artículo 86 de la Constitución, implica que la acción de tutela solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. En otras palabras, las personas deben hacer uso de todos los recursos ordinarios y extraordinarios que el sistema judicial ha dispuesto para conjurar la situación que amenaza o lesiona sus derechos, de tal manera que se impida el uso indebido de este mecanismo constitucional como vía preferente o instancia judicial adicional de protección.”

En ese orden de ideas, es claro que el presente mecanismo constitucional sólo procede cuando no existen otros medios de defensa para amparar los derechos fundamentales invocados o, en su defecto, siempre que ello sea necesario para evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable, caso en el cual procederá como mecanismo transitorio de protección.

En el caso que nos ocupa no se configuran los elementos anotados por lo que se estima que la tutela impetrada es improcedente.

De esta suerte, es prohibido, en principio, al juez de tutela decidir en los conflictos que corresponden a otra jurisdicción. Solo de manera excepcional, para evitar un perjuicio irremediable, puede este juez entrar a resolver situaciones sin importar la jurisdicción competente, toda vez que así lo ordena el mismo Art. 86 superior y el Art. 6° del decreto 2591 de 1991. Debe probarse entonces la existencia de los elementos que configuran el perjuicio.

Lo anterior conlleva a negar la acción de tutela por improcedente.

¹ Cfr. Corte Constitucional, Sentencia T-1316/04, M.P. Rodrigo Uprimny Yepes. Esta sentencia sintetiza la regla jurisprudencial reiterada por la Corte a partir del análisis efectuado en la decisión T-impostergable por parte del Estado ya en forma directa o como mecanismo transitorio.”



RADICACIÓN : 2022 – 189
ACCION : ACCION DE TUTELA
ACCIONANTE : YESID JESUS DONADO SOLANO
ACCIONADO : SAMSUNG
PROVIDENCIA : SENTENCIA 19/04/2022 FALLO DECLARA IMPROCEDENTE

Por lo expuesto, el Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Barranquilla, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR LA IMPROCEDENCIA, de la acción de tutela incoada por el señor, **YESID JESUS DONADO SOLANO**, contra **SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A**, conforme a los argumentos que preceden.

SEBGUNDO: NOTIFIQUESE este pronunciamiento a los extremos involucradas en este trámite constitucional (Artículo 16 Decreto 2591 de 1991).

TERCERO_ De no ser impugnado el presente fallo, remítase a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual revisión, al siguiente día de su ejecutoria. (artículo 31, ídem).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
DILMA ESTELA CHEDRAUI RANGEL
Juez Séptima (7º) Civil Municipal de Oralidad de Barranquilla

Firmado Por:

Dilma Chedraui Rangel
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 007
Barranquilla - Atlantico

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación:
8ee29337444d8d46c47f49e09a012dae10e87d8df75f88978137a56f67c30362
Documento generado en 20/04/2022 10:24:10 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>