



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 28/07/2021

Sentencia número 8399

**Acción de Protección al Consumidor No. 2020 -168271**

**Demandante: FAIDER ARMANDO CESPEDES SANCHEZ**

**Demandado: MERCADOLIBRE COLOMBIA LTDA**

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, así como lo dispuesto en el artículo 98 ibidem. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

**I. ANTECEDENTES**

**1. Hechos**

- 1.1. Que, el 12 de mayo de 2020 la parte actora adquirió de la demandada un teléfono móvil iphone xs 64 gb por la suma de \$2.000.000.
- 1.2. Que, según lo señalado por el demandante, aplicó al programa de compra protegida solicitando la devolución de dinero, así mismo devolvió el bien objeto de litigio.
- 1.3. Que, el 16 de mayo de 2020, el extremo activo elevó reclamación directa ante el demandado.
- 1.4. Que, frente a la referida reclamación el 9 de junio de 2020, se generó respuesta manifestando que no se pudo verificar lo que pasó, por cuanto debía contactarse con el vendedor.

**2. Pretensiones:**

Con apoyo en lo aducido, la parte actora solicita que se declare que el demandado vulneró sus derechos como consumidor y, en consecuencia, devuelva el dinero cancelado es decir la suma de \$2.000.000, y los perjuicios que a su juicio le ha causado el demandado.

**3. Trámite de la acción:**

El día 7 de julio de 2020, mediante Auto No. 50157, 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 al notijudicialmco@mercadolibre.com.co (consecutivos 20-168271-00004- y 20-168271 -00005), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro del término procesal oportuno la sociedad demandada contestó la presente acción de protección al consumidor donde manifestó oponerse a las pretensiones en el entendido que el programa de compra protegida no aplicaba en virtud que no se cumplieron con los términos y condiciones específicamente devolver el bien ya que se devolvió uno distinto.

#### 4. PRUEBAS

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuviera como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo 20-168271-0000 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 tuviera como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo 20-168271-00006 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 solicitadas por la parte demandada**

La parte demandada solicitó un interrogatorio de parte demandante, para interrogarlo sobre los hechos relacionados con el proceso de la referencia.

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, el cual establece que:

*Si el iudex observa que las pruebas ofertadas son innecesarias, ilícitas, inútiles, impertinentes o inconducentes, podrá rechazarlas ya sea por auto anterior con el fin de advertir a las partes, o en la sentencia anticipada, comoquiera que el artículo 168 aludido dispone genéricamente que el rechazo de las pruebas por esas circunstancias se hará “mediante **providencia** motivada”, lo que permite que la denegación pueda darse en la sentencia, porque no está reservada exclusivamente para un auto.*

Así, para este Despacho judicial la prueba resulta inviable habida cuenta que en la contestación de la demanda aportó las pruebas documentales que resultan suficientes para emitir una decisión que ponga fin al proceso.

#### 5. 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 el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011, es obligación, a cargo de todo productor y/o proveedor responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos y servicios. Así las cosas, en caso de incumplimiento de esta disposición, en concordancia con el artículo 11 de la misma ley, corresponde de manera solidaria al productor o proveedor cumplir la obligación derivada de la garantía legal, que como regla general, corresponde a la reparación totalmente gratuita de los defectos de bien, y en caso de repetirse la falla, y atendiendo la naturaleza del bien y las características del defecto, comprende a elección del consumidor una nueva reparación, la devolución del dinero o el cambio del bien por otro de la misma especie. 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 bien, la devolución del precio pagado.

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 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

<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.”

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

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

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 mediante el documento obrante en el consecutivo 20-168271-0000 del expediente en el que se acredita que la parte actora adquirió de la demandada un equipo celular iphone xs 64 gigas por la suma de \$2.000.000, pagado a través de tarjeta de crédito.

Las anteriores circunstancias dan cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante.

- 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...*”.

Sea lo primero señalar frente a las pretensiones de la parte accionante relativas al reconocimiento de una indemnización por daños y perjuicios, que esta Entidad no tiene competencia para reconocer indemnizaciones de perjuicios o incumplimientos contractuales propiamente dichos respecto de procesos de efectividad de la garantía encaminados a obtener la entrega, reparación, cambio o reembolso del dinero de bienes y servicios, en esa medida no se realizará pronunciamiento sobre el particular.

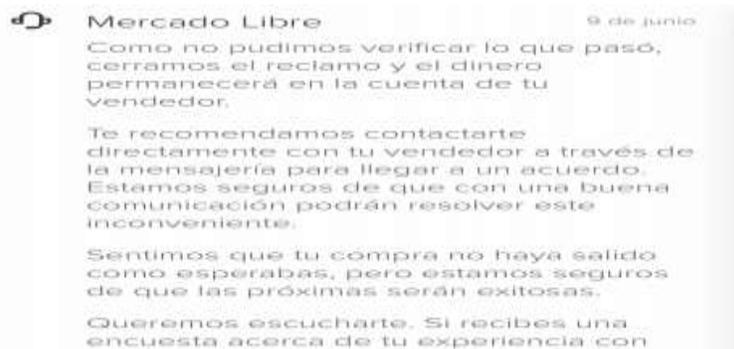
Ahora, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también al cumplimiento de los términos y condiciones pactados desde el momento mismo en que se realizó el contrato, dentro de los cuales naturalmente se encuentra la oportunidad en la entrega del bien o en la prestación del servicio, pues la no entrega o prestación o aún la simple dilación, constituye una vulneración a los intereses legítimos de los consumidores en la medida en que no ven colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales se efectuó la compra.

De este modo, se entrará a verificar si el objeto adquirido cumplió con las condiciones de idoneidad por lo cual fue adquirido ya que sobre este tema es el objeto de la Litis.

En tal sentido, afirma la parte actora que recibido el producto procedió a aplicar al programa de compra protegida ofrecido por la pasiva con el fin de solicitar el reembolso del dinero.

En atención a lo anterior según se encuentra probado en el expediente el consecutivo 20-168271-0000, se solicitó devolver el bien antes del 26 de mayo de 2020, y de esta manera se realizó la devolución mediante la bolsa de seguridad A0004717477.

Al respecto llama la atención del Despacho la respuesta de la pasiva en relación a la reclamación directa donde el caso se dio por finalizado al no poder verificar lo que pasó como se muestra a continuación:



Sin embargo en la contestación de la demanda, la pasiva manifestó que después de hacer un análisis del perfil del comprador se encontró que el mismo era de riesgo alto razón por la cual no aplicaba el programa de compra protegida, ya que el usuario vendedor habría manifestado que el producto recibido no era el mismo que se había entregado.

El vendedor lo recibe (mediante etiqueta proporcionada por nosotros) y nos dice que le devolvieron otro celular, consideraron riesgo alto al comprador, por lo que se falló al V.

En primer lugar es indispensable recalcar que para resolver este problema jurídico resulta necesario verificar la calidad en la pasiva participa en las operaciones de comercio electrónico que cursan a través de la plataforma virtual de su propiedad, pues dicha circunstancia permitirá determinar la responsabilidad que tiene dicho sujeto.

Este análisis resulta necesario, debido a que el Estatuto del Consumidor impone diferentes responsabilidades y cargas a los diversos agentes que participan en el mercado, dependiendo de la calidad o rol que asuman en las operaciones de comercio electrónico, por ello, la importancia de saber si actúan como proveedores o como portales de contacto.

Al respecto, se hace imperativo tener en cuenta que la definición de proveedor que contempla el Estatuto del Consumidor (Num. 11, art. 5°), por su amplitud, cobija a aquellas personas naturales o jurídicas que de manera profesional ofrecen o comercializan productos en el mercado, actividades dentro de las que, sin duda, se enmarcan las de aquellos operadores de plataformas de comercio electrónico que participan activamente en la transacción.

Por otra parte, la Ley 1480 de 2011 reconoce la existencia de un agente particular del comercio electrónico al que denomina “portal de contacto” (art. 53 de la Ley 1480 de 2011), figura que es regulada los siguientes términos:

*“Quien ponga a disposición una plataforma electrónica en la que personas naturales o jurídicas puedan ofrecer productos para su comercialización y a su vez los consumidores puedan contactarlos por ese mismo mecanismo, deberá exigir a todos los oferentes información que permita su identificación, para lo cual deberán contar con un registro en el que conste, como mínimo, el nombre o razón social, documento de identificación, dirección física de notificaciones y teléfonos. Esta información podrá ser consultada por quien haya comprado un producto con el fin de presentar una queja o reclamo y deberá ser suministrada a la autoridad competente cuando esta lo solicite.”*

Como se advierte de la definición que legislador dispuso sobre esta última figura, una de las características esenciales, como además su nombre así lo indica, es la de que la actividad de este agente del comercio en línea se concrete en acercar o poner en contacto a oferentes

y consumidores, de tal forma que la ley circunscribió su actividad, fundamentalmente, a la prestación de servicios de intermediación.

De ahí que la norma establezca, al describir la dinámica de funcionamiento de los portales de contacto, que la plataforma electrónica debe permitir que los consumidores contacten a los oferentes de los productos a través de su sistema. Por tanto, el portal de contacto tiene la función de servir como foro para la aproximación entre los sujetos que ofrecen sus productos y aquellos interesados en adquirirlos, lo que necesariamente supone que, una vez entran en contacto, tengan la alternativa de concretar la operación entre ellos al margen de la plataforma, sin perjuicio de que la transacción pueda cursar y finalizarse a través del portal de contacto si estos así lo deciden.

De esta manera y de acuerdo al material probatorio aportado por las partes se evidencia la relación de consumo, y desvirtua la falta de legitimación por pasiva.

Ahora bien se deja de presente el artículo 167 del CGP, donde “incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen”, en el entendido que si bien la sociedad demandada afirmó no proceder efectivo el programa de compra protegida en virtud que se había hallado al consumidor como un comprador de alto riesgo, aun cuando en primera medida solo se indicó cerrar el reclamo por no poder verificar lo que pasó.

De esta manera la sociedad demanda no logró demostrar a esta Superintendencia que el consumidor entregó un equipo diferente al vendedor, incumpliendo los términos y condiciones informados, aun cuando se evidencia en las pruebas documentales vista en el consecutivo 20-168271-0000, que el mismo fue recibido desde el 22 de mayo de 2020, y fue enviado en la bolsa de seguridad No. A0004717477, y solo hasta el 9 de junio se cierra el caso por no poder verificar lo que pasó, circunstancia que no puede ser considerada en cabeza del accionante.

Por consiguiente este Despacho ordenara la devolución del dinero cancelado es decir la suma de \$2.000.000 de acuerdo al programa de compra protegida ofrecida por la pasiva.

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

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 MERCADOLIBRE COLOMBIA LTDA identificado con NIT. 830067394 - 6, vulnero los derechos del consumidor, como se indicó en la parte motiva de la providencia.

**SEGUNDO:** En consecuencia, ordenar a la sociedad MERCADOLIBRE COLOMBIA LTDA identificado con NIT. 830067394 - 6, que, a favor de **FAIDER ARMANDO CESPEDES SANCHEZ** identificado con cédula de ciudadanía No 80204478, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reembolse la suma de \$2.000.000 debidamente indexados, como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

SENTENCIA NÚMERO 8399 DE 28/07/2021

**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 en el literal a) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

**QUINTO:** En caso de persistir en incumplimiento de la orden que se imparte la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá decretar el cierre del establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

**SEXTO:** No habrá lugar a costas, en tanto que no aparecen causadas

**Notifíquese**

**FRM\_SUPER**

**JULY ALEJANDRA ESPINOSA ESPINOSA<sup>5</sup>**



<sup>5</sup> Profesional universitaria 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.