



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 10/08/2021

Sentencia número 8879

Acción de Protección al Consumidor No. 2020-261741

Demandante: MARIA SUGEY PATIÑO JIMENEZ

Demandado: MODA INTERNACIONAL 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 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, la parte demandante realizó compra de una chaqueta referencia 717086.
- 1.2. Que, según lo señalado por la parte actora, el precio informado fue la suma de \$32.900.
- 1.3. Que, luego de realizar la compra del producto, la demandada le informó que el precio era \$59.900 y debía realizar el pago correspondiente.
- 1.4. Que, el 29 de julio de 2020, elevó reclamación directa ante la pasiva.
- 1.5. Que, el 29 de julio de 2020, la demandada dio respuesta negativa a su reclamación, indicando que el precio de la chaqueta era de \$59.900 y debía pagar ese valor.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido, la parte actora solicita que se declare que la información o publicidad suministrada por el demandado, fue engañosa y, en consecuencia, se conmino al extremo pasivo a mantener el producto por el precio de \$32.900, sin que se deba pagar el valor de \$59.900.

3. Trámite de la acción

El día 30 de julio de 2020, mediante Auto No. 61969, 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 correo: *alvaro.piedrahita@modainternacional.com.co* (consecutivos 20-261741--3 y 20-261741--4, de 11 de agosto de 2020), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que, en la oportunidad procesal para contestar la demanda la parte demandada guardó silencio.

4. Pruebas

• **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios del consecutivo 20-261741--0 de 29 de julio de 2020, 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 de los consecutivos 20-244253- -00004 de 6 de agosto de 2020, 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 parágrafo 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.*

*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.”. (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.

En efecto, asistiéndole a los compradores el derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto a los productos y servicios que se le ofrecen y habiéndose consagrado la responsabilidad en cabeza de los productores y proveedores por el incumplimiento de tales obligaciones conforme se dispone en los artículos 23 y siguientes del Estatuto de Protección al Consumidor, no se pretende otra cosa más que garantizar que los consumidores cuenten con los elementos de juicio suficientes que les permitan elegir entre la variedad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado y así, adopten decisiones de consumo razonables. Y es que, centrándonos en los productores y expendedores, como consecuencia de su experiencia en el mercado y de sus conocimientos en el proceso de producción y comercialización, suelen tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que venden, mientras que el consumidor, a pesar de ser quien mejor sabe qué es lo que le interesa, no necesariamente tiene a su disposición la información que le permita adoptar la decisión que más le conviene. De este modo, evaluar la veracidad y suficiencia de la información que determinó la intención de compra en un determinado caso, siempre será un aspecto de suma relevancia a la hora de proteger los derechos de los consumidores en el marco de la acción jurisdiccional de protección al consumidor.

En el mismo sentido, de cara a la publicidad circulada por el productor o proveedor, será quien funja como anunciante, responsable respecto de las condiciones objetivas y específicas contenidas en la publicidad¹, quedando del todo prohibida la publicidad engañosa, por lo que el anunciante será responsable de los perjuicios que cause con la inexactitud de lo anunciado.²

¹ Artículo 29. Fuerza vinculante. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.

² Artículo 30. Prohibiciones y responsabilidad. Está prohibida la publicidad engañosa. El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados.

Todo lo anterior, resulta acorde con las definiciones de calidad e idoneidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

“...Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

...Idoneidad de un bien o servicio: Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado...”. (Subrayado fuera de texto)

Y es que, centrándonos en los productores y expendedores, como consecuencia de su experiencia en el mercado y de sus conocimientos en el proceso de producción y comercialización, estos suelen tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que venden, mientras que el consumidor, a pesar de ser quien mejor sabe qué es lo que le interesa, no necesariamente tiene a su disposición la información que le permita adoptar la decisión que más le conviene.

De este modo, evaluar la veracidad y suficiencia de la información que determinó la intención de compra en un determinado caso, siempre será un aspecto de suma relevancia a la hora de proteger los derechos de los consumidores en el marco de la acción jurisdiccional de protección al consumidor.

1. Presupuestos del Deber de Información

La obligación de informar, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor³ adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor, determinado por las condiciones objetivas y específicas anunciadas respecto del mismo. En consecuencia, el bien o servicio deberá ajustarse a las características de uso y funcionamiento anunciadas, so pena de resultar el productor o proveedor, responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información.

En este orden ideas, a continuación, se verificarán los presupuestos antes mencionados para el caso objeto del presente proceso.

2. La información en el caso concreto

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante las manifestaciones realizadas por la parte actora, las cuales no fueron desvirtuadas por la pasiva por cuanto omitió dar contestación a la demanda; por tanto, se acredita que la parte demandante realizó compra de una chaqueta referencia 717086, por la suma de \$32.900.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es el contratante de los servicios objeto de reclamo judicial.

- Las falencias en la información en el caso en 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 tiene demostrado que, la parte demandada informó a la consumidora, que la chaqueta de la referencia 717086, tenía un precio de \$32.900, tal como se acredita en la documental aportada por la parte actora a folios del consecutivo 20-261741--0 de 29 de julio de 2020, en la cual, incluso, se evidencia que el valor indicado públicamente respondía a un descuento sobre el precio original de la chaqueta:

³ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.



Ahora bien, señala la parte demandante que luego haber adquirido y utilizado la chaqueta objeto de debate judicial, le fue informado que existía un error en el precio y, por ende, debía pagar el valor real del bien que era la suma de \$59.900, por lo cual elevó reclamo directo a la accionada sin que ésta se pronunciara, situación además que guarda relación con las documentales vistas a folios del consecutivo 20-261741--0 de 29 de julio de 2020.

De este modo, es pertinente recordar que a la luz del artículo 26 de la Ley 1480 de 2011, el consumidor está obligado a pagar el precio que públicamente le es informado, ya que, como se indicó, el consumidor conoce su decisión de consumo a partir de los elementos objetivos que constituyen la información que es suministrada previamente y llama la atención al Despacho que, en el presente asunto, posterior a la compra, se le indique al consumidor que el precio ha variado y a quien interviene en el proceso de compra, no como consumidor se le indique que tenga en cuenta en su pedido que el valor no es el que el consumidor final conoce sino otro, situación que deriva en la vulneración de los derechos del consumidor, máxime cuando la demandada omite su deber procesal de contestar la demanda y, si fuere el caso, demostrar porqué existió una información poco clara e idónea sobre el precio del producto, incluso si operó algún eximente de responsabilidad.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que conforme lo dispuesto en el artículo 97 C.G.P., la no contestación de la demanda, como ocurrió en el presente caso, hará presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión de la demanda, que para el presente caso son: 1) Que, luego de realizar la compra del producto, la demandada le informó que el precio era \$59.900; 2) Que, la demandada informó a la consumidora que debía realizar el pago correspondiente; 3) Que, la demandada dio respuesta negativa a la reclamación directa.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado 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 y párrafo del artículo 24 del Estatuto del Consumidor, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada mantener las condiciones ofertadas, esto es la chaqueta de la referencia 717086, en el precio inicialmente informado, esto es \$32.900; sin que se impute cobro o valor adicional a la parte demandante.

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 MODA INTERNACIONAL LTDA., identificada con NIT No. 32.220.848, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad MODA INTERNACIONAL LTDA., identificada con NIT No. 32.220.848, que, ante el incumplimiento al deber de información, a favor de MARIA SUGEY PATIÑO JIMENEZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 66.725.826, dentro de los veinte (20) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, proceda a mantener las condiciones inicialmente ofertadas, esto es la chaqueta de la referencia 717086, en el precio informado por la suma de \$32.900; sin que se impute cobro o valor adicional a la parte demandante.

SENTENCIA NÚMERO 8879 DE 10/08/2021

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 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 (la) consumidor(a) podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

SÉPTIMO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

YULY ANDREA MOGOLLÓN MARTÍNEZ⁴



⁴ 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.