



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 10/12/2021

Sentencia número 13451

Acción de Protección al Consumidor No. 20-436909

Demandante: JUAN PABLO MUÑOZ ARBOLEDA

Demandado: EL EQUIPO DEL PUEBLO 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 la parte actora adquirió de la demandada dos (2) boletas para la Copa Libertadores 2020.
- 1.2. Que según lo indicó el actor, la pasiva omitió brindar una información clara, transparente, veraz, completa y oportuna, teniendo en cuenta que indicó que una vez el actor enviara unos documentos en los 30 días hábiles siguientes reembolsaría el dinero, sin embargo, pese que el 2 de septiembre de 2020 recibió los documentos referidos a la fecha de presentación de la demanda no devolvió el dinero.
- 1.3. Que con ocasión a lo anterior, la parte actora el 2 de septiembre de 2020 elevó reclamación directa ante la emplazada requiriendo la devolución del dinero.
- 1.4. Que ante la referida reclamación el extremo demandado no contestó.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido, la parte activa solicita que se declare que la información o publicidad suministrada por la demandada, fue engañosa.

Así mismo solicita que como consecuencia de la anterior declaración, se condene al demandado a mantener las condiciones ofertadas o informadas, esto es devolver la suma de \$109.601

3. Trámite de la acción

El día 9 de diciembre de 2020, mediante Auto No. 436909, esta Delegatura 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 de correo electrónico, esto es, al correo (contabilidad@dimoficial.com), mediante el consecutivo No. 20-436909-2 y 20-436909-3 del expediente, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo demandado contestó la demanda a través de consecutivo 20-436909-00004, no obstante, este Despacho, mediante Auto No. 110289 del 13 de septiembre de 2021 requiere a

la parte demandada para que dentro del término indicado suscribiera la contestación de la demanda por el representante legal inscrito en el certificado de existencia y representación legal o apoderado judicial, so pena de tenerla por no contestada.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado guardó silencio, por lo que se aplicaran las consecuencias derivadas de la no contestación.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte accionante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo No. 20-436909-0 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 no aportó ni solicitó prueba alguna, toda vez que dentro del término concedido para dar contestación a la demanda guardó silencio.

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.*

*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.

- **De la información en bienes y servicios**

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.

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

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

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.

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.

³ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

⁴ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

- Relación de consumo y la condición de consumidor

Dentro del asunto *sub-examine*, tanto la relación de consumo como el cumplimiento de la reclamación directa como requisito de procedibilidad (artículo 58, numeral 5°, literal a) de la ley 1480 del 2011) se encuentran debidamente demostrados conforme los documentos que obran en el plenario y que fueron aportados por la actor con el escrito de demanda consecutivo 20-436909-0 y mediante las manifestaciones efectuadas por el demandante las cuales no fueron desvirtuadas por la pasiva, teniendo en cuenta que dentro del término concedido para contestar guardó silencio, en virtud, de los cuales se acredita el día 25 de octubre de 2019, adquirió de la demandada dos (2) boletas para la Copa Libertadores 2020.

La anterior circunstancia acredita la calidad de “consumidor” final de la parte demandante y la consecuente legitimación en la causa por activa para obrar en este proceso, teniendo en cuenta que realizó la contratación del servicio referenciado originario de la reclamación judicial como destinatario final del mismo para su uso y disfrute en pro de la satisfacción de una necesidad personal o privada (cumpliendo así con los requisitos establecidos en el numeral 3° artículo 5° de la ley 1480 del 2011).

- De la infracción a los derechos del consumidor

Sobre el particular, se encuentra demostrado que la pasiva omitió brindar una información clara, transparente, completa, veraz y oportuna, teniendo en cuenta que indicó que una vez el actor enviara unos documentos en los 30 días hábiles siguientes reembolsaría el dinero, sin embargo, pese que el 2 de septiembre de 2020 recibió los documentos referidos a la fecha de presentación de la demanda no devolvió el dinero, derivando así en una vulneración a los derechos del consumidor, en la medida que por la deficiente y carente de veracidad información suministrada por la pasiva, no vio colmadas sus expectativas ni satisfechas sus necesidades.

En consecuencia, resultó de la referida omisión una nueva vulneración a los derechos del consumidor, en los términos del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 que a su tenor literal dispone: *“...Información mínima y responsabilidad. Los proveedores y productores **deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan** y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información...”*[1]. De este modo, se incumplió la obligación de ceñirse estrictamente al cumplimiento de aquello que ha sido informado. En tal sentido, aspectos como la fecha de devolución o reembolso de los dineros, deben ser observados, so pena de incurrir en violación de lo previsto en el artículo 23 ibídem.

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 la pasiva informó que una vez el actor enviara unos documentos en los 30 días hábiles siguientes reembolsaría el dinero.

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 ante la falta al deber de información, reembolse la suma de **CIENTO NUEVE MIL SEISCIENTOS UN PESOS MCTE (\$109.601)** por concepto del excedente del dinero pagado por las dos (2) boletas para la Copa Libertadores 2020 objeto de litis, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 y ss de la Ley 1480 de 2011.

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 **EL EQUIPO DEL PUEBLO S.A.**, identificada con **NIT 900.577.148 - 2**, vulneró los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad **EL EQUIPO DEL PUEBLO S.A.**, identificada con **NIT 900.577.148 - 2**, que a favor de **JUAN PABLO MUÑOZ ARBOLEDA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.037.667.111, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta sentencia, reembolse la suma de **CIENTO NUEVE MIL SEISCIENTOS UN PESOS MCTE (\$109.601)** por concepto del excedente del dinero pagado por las dos (2) boletas para la Copa Libertadores 2020 objeto de litis, como se indicó en la parte motiva de este fallo.

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.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

MARGARITA ROSA SANDOVAL GÓMEZ⁵

⁵ Abogado. Profesional Universitario adscrito al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado para el ejercicio de funciones jurisdiccionales, mediante Resolución 14371 del 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo 1° del artículo 24 del CGP.

 **Industria y Comercio**
SUPERINTENDENCIA

Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales

De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.

No. 225

De fecha: 13/12/2021


FIRMA AUTORIZADA