



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

Bogotá D.C., 17/12/2021

Sentencia número 13719

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 21-78153

Demandante: YULIETH VANESSA OSORIO GIRALDO

Demandado: LINIO COLOMBIA S.A.S

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 anticipada, teniendo en cuenta que en el presente asunto se cumplen primordialmente todos los presupuestos contenidos en el inciso 4º numeral 3º del artículo 278 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. De la demanda

Advierte la parte demandante que a través de Linio se ofreció una Tablet Huawei Matepad Pro 10.86G 128G teclado lápiz óptico, por la suma de (COP\$999.900), y pagando con tarjeta de crédito Falabella la suma de (COP\$629.900). Que de acuerdo con la publicación, se realizó la compra de 2 dispositivos.

Confirmada la compra, la sociedad demandada realizó la entrega de 2 celulares Motorola Moto G8 Power 64G, producto diferente al adquirido. Que ante la reclamación, se procede con la devolución de los equipos celulares y se queda a la espera de la entrega de las Tablet Huawei Matepad Pro 10.86G 128G teclado lápiz óptico, sin que para la fecha de presentación de la demanda se haya procedido con la devolución del dinero.

Con forme lo expuesto por la parte, su pretensión principal esta enfocada en la entrega de los productos adquiridos, o en su defecto, la devolución del dinero pagado con el reconocimiento de los respectivos intereses.

2. De la contestación de la demanda

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la sociedad accionada reconoce como cierta la relación de consumo suscitada con la parte demandante, así mismo, aclara que si bien es cierta la manifestación del consumidor en cuanto a la publicación Tablet Huawei Matepad Pro 10.86G 128G + teclado + lápiz óptico, precisa que se dio por un precio errado, por cuanto el precio real de este es la suma de (COP\$2.799.900).

Así mismo, aclara que por un error de sincronización de la página web www.linio.com.co se despachó un producto distinto al anunciado en la publicidad. No obstante, el consumidor devolvió los referidos bienes y por ende Linio reembolsó el dinero pagado.

Conforme lo expuesto, la parte se opone a las pretensiones de la demanda y en tal sentido propone las siguientes excepciones de mérito i) error notorio y evidente en el precio del producto; ii) mala fe del demandante y iii) abuso del derecho por parte del demandante.

3. Decreto de pruebas

3.1. Pruebas allegadas por la parte demandante:

La parte aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a página 2 a 5 y folio 3 a 5 de la página 2 del consecutivo 2 del consecutivo cero 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.

3.2. Pruebas allegadas por la parte demandada:

La parte aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a página 3 a 5 del consecutivo 7 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.

4. Trámite de la acción

El día 14 del mes de abril del año 2021, mediante Auto No. 45238, este Despacho, admitió demanda de mínima cuantía en ejercicio de las facultades Jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011; providencia que fue notificada debidamente al extremo demandado, mediante aviso de notificación obrante a consecutivo 3 y 4, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

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.”. (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.

De la relación de consumo

Dentro del presente plenario, la sociedad demandada por intermedio del escrito de contestación reconoce de forma inequívoca la relación de consumo, circunstancia con la cual se entiende acreditada la legitimación en la causa tanto por activa como por pasiva. Así mismo, a folio 3 de la página 2 del consecutivo cero del expediente, se allega el soporte de la confirmación de pedido.

Del derecho de elección e información

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 del Estatuto del Consumidor, les asiste a los consumidores el derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto a los productos y servicios que se le ofrecen. Asimismo, en cabeza de los productores y proveedores se establece una regla de responsabilidad objetiva derivada del incumplimiento de tales obligaciones (parágrafo, art. 24 de la Ley 1480 de 2011), pues se pretende que el empresario suministre todos los elementos de juicio necesarios para garantizar que los consumidores puedan realizar elecciones bien fundadas entre la variedad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado y, de esa manera, adoptar decisiones de consumo adecuadas.

En ese sentido, la doctrina ha reconocido que asegurar el acceso al consumidor a la información, dentro de un marco de especial protección, “coadyuva a la equiparación de las asimetrías naturales ocasionadas por la desigualdad de conocimientos entre oferente y destinatario, para permitir una

elección libre, objetiva y transparente del bien o servicio que ha de ser adquirido” (Martínez Salcedo y Ortega Díaz. “Información y publicidad comercial: ¿entre dos orillas diferentes?”, 18). De ahí que sea clara la relación que existe entre las prerrogativas reconocidas al consumidor a la elección y la información, y cómo el incumplimiento de los deberes que pesan en cabeza de los empresarios en materia de información, invariablemente, dan lugar a que el consumidor vea mermado su derecho a tomar decisiones de consumo razonadas.

Es por ello que se ha reconocido que los intereses que se encuentran tutelados bajo las disposiciones que regulan el suministro de información a los consumidores, se ven lesionados por el simple hecho de que se pongan en circulación datos erróneos, así como cuando la información suministrada es insuficiente o no se pone en conocimiento del sujeto protegido oportunamente, en tanto que esta defectuosa ejecución en cabeza de los empresarios puede “desencadenar la incorrecta valoración de un producto y alterará por tanto la decisión de adquisición del consumidor, situación que per se ya resulta perjudicial para sus intereses económicos” (Martínez Salcedo y Ortega Díaz. “Información y publicidad comercial: ¿entre dos orillas diferentes?”, 25).

Íntimamente relacionado con lo anterior, y con la finalidad de garantizar un núcleo esencial del derecho a la información, el legislador dispuso un contenido mínimo de la prestación a cargo de los productores y proveedores, que se encuentra regulado en el artículo 24 de la Ley 1480 de 2011. A la par de esta regulación, en materia de información pública de precios, por su particular importancia para la decisión del consumidor, en el artículo 26 el legislador de manera exhaustiva desarrolló la forma y contenido en que esta se debe dar a conocer al público, estableciendo, entre otras reglas, aquella que dispone que “el consumidor solo estará obligado a pagar el precio anunciado”.

En el mismo sentido, de cara a la publicidad circulada por el productor o proveedor, quien funja como anunciante estará obligado a cumplir, en los términos ofertados, con las condiciones objetivas y específicas contenidas en la publicidad, quedando del todo prohibida la publicidad engañosa. De ahí que, “si el anunciante se aparta del contenido objetivo, y con ello induce a error, en tanto desconoce condiciones jurídicas o económicas que gobernaría el futuro contrato de consumo, deberá responder por la afectación que por su conducta hubiere podido desencadenar”. Lo que implica que al anunciante se le podrá exigir que dé cumplimiento a las condiciones ofertadas, así como será responsable de los perjuicios que cause con la inexactitud de lo anunciado.

La razón de ser de estas normas encuentra su fundamento en el hecho de que el consumidor adopta sus decisiones movido por la publicidad desplegada por los agentes del mercado, quienes “(...) suelen acudir a la publicidad comercial para promocionar las prestaciones económicas que han incorporado al mercado, en virtud del gran poder de difusión y capacidad de penetración que tienen los medios de comunicación, en busca de la captación de la clientela a partir del convencimiento y la persuasión al consumidor para que se acerque e indague por el producto (...)”.

De este modo, evaluar la veracidad y suficiencia de la información que determinó la intención de compra en un determinado caso, constituye el punto central de la protección a los derechos de los consumidores en el marco de la acción jurisdiccional de protección al consumidor, por cuanto únicamente bajo el cumplimiento de dichas condiciones es que se logra la efectividad de la prerrogativa a la elección razonada; situación que debe ser evaluada por el operador jurídico con todo rigor, puesto que se trata de garantías a las que el Estatuto del Consumidor les otorgó un lugar privilegiado dentro de sus preceptos al reconocerles el carácter de principios generales.

Del caso en concreto

Como viene de verse, el consumidor sustenta su inconformidad en la no entrega del producto, circunstancia que la llevo a presentar la respectiva reclamación, ante lo cual la sociedad demandada sustenta su defensa en la existencia de un error evidente en el precio publicado por el producto. Para ello, tenemos lo siguiente, a folio 5 de la página 2 del consecutivo cero del expediente se allega imagen de la publicación:



Hasta 4G

- Voz
- Mensajes de texto
- Descarga Apps
- Internet
- Audio en línea
- Video en línea

Huawei / Tablet HUAWEI MatePad Pro 10.8
6G+128G + Teclado + Lápiz óptico

\$ 999.900

\$ 629.900 

Acumula 629 CMR Puntos

Envío Gratis

Recíbelo del 25 al 28 de agosto en Medellín

Recógelo gratis en tienda

Compra que fue confirmada como pasa a verse:



LINIO

Pedido no. 238481672

Tu pedido ha sido confirmado

Hola Yuleth Vanessa,

Una vez que estén en camino los distintos productos de tu pedido, te notificaremos papetería y la guía de envío.

¡Gracias por tu compra!

Recuerda seguir las medidas de bioseguridad al momento de recibir tu pedido. Puedes conocer más información sobre nuestros procesos durante las restricciones por el Covid-19 en este [enlace](#).

¿Tienes dudas? Estas son algunas de las más frecuentes.

¿Cómo puedo ver el estado de mi pedido?

Desde la sección **Mis Pedidos** puedes revisar paso a paso lo que ocurre con tu pedido. También puedes acceder directamente usando el botón "Ver mi Pedido" que encuentras en este correo.

¿Qué pasa si ya no quiero mi pedido?

Puedes cancelarlo a través del botón "Cancelar" en la sección **Mis Pedidos**. Ten en cuenta que no puedes cancelar productos que ya hayan sido enviados por el vendedor. En caso de que no sea posible realizar la cancelación, puedes rechazar el pedido al momento de la entrega o recibirlo y solicitar la devolución de manera gratuita.

[Ver mi Pedido](#)

Pedido no. 238481672

 Tablet HUAWEI MatePad Pro ...
Precio: \$ 999900
Cantidad: 2

Bajo la óptica propuesta por el Despacho, es claro que, en principio, resulta evidente la vulneración de los derechos del consumidor, la publicidad atrás reseñada es clara al indicar la descripción del

producto y el precio de este, siendo los mismos un factor objetivo y determinante al momento de realizar la compra.

Ahora, teniendo en cuenta la defensa planteada por la sociedad demandada, y los pronunciamientos que han sido planteados por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, se hace preciso analizar si en el marco de la presente actuación se avizora la existencia de un error evidente en el precio y si con ocasión de lo anterior el consumidor incurrió en un abuso del derecho que le asiste, haciendo nugatorias sus pretensiones.

Para ello se recuerda la precisión doctrinal que en esta materia realizó la entidad. En ese sentido, La doctrina ha sido la de ordenar al demandado mantener las condiciones en que fue ofertado el producto y, en caso de haberse perfeccionado el contrato, hacer entrega del bien adquirido por el consumidor. Lo anterior, considerando que la información y las condiciones ofertadas atan al empresario, independientemente de la magnitud o carácter evidente del error cometido, considerando la especial protección, de origen constitucional, que la Ley 1480 de 2011 dispensa al consumidor. Posteriormente, el Despacho refrenda la postura aclarando el precedente en la medida en que rectifica la posición que se venía siguiendo, para precisar que en aquellos casos en que el error en el precio sea notorio, evidente y de una magnitud que a los ojos de un consumidor medio hace patente la existencia de un yerro en la información y publicidad que ha sido dispensada por el empresario, no es dable ordenar al demandado que mantenga el precio anunciado, sin perjuicio de que se impartan las órdenes correspondientes para hacer efectivos los derechos del consumidor que han resultado vulnerados.

Como elemento estructural del ajuste en la postura inicialmente planteada por esta Superintendencia, se han decantado una serie de criterios o pautas que permiten identificar si desde la perspectiva del consumidor medio existe o no un error notorio o evidente, como son los siguientes:

- Se debe tratar de un error aprehensible fácilmente, de tal forma que no sea necesario para identificarlo recurrir a mayores razonamientos o escudriñar detalladamente otros elementos de la publicidad. Así se puede considerar que un yerro es fácilmente identificable cuando es posible percatarse de este a partir de aquellos aspectos esenciales de la información y de fácil observación en la publicidad.
- También cuando se advierta una enorme desproporción entre el valor de mercado y el precio ofertado es un elemento relevante para determinar el carácter evidente del yerro.
- El precio al que es publicitado un producto que no es de consumo masivo, es inferior al de bienes de bajo costo de consumo habitual, como aquellos que hacen parte de la canasta familiar.
- El valor del producto resulta inferior o igual al de sus accesorios.
- El valor del producto resulta inferior o igual al de los costos adicionales, como los gastos de envío o los impuestos correspondientes.
- La publicidad o forma en que se encuentran exhibidos los productos permiten al consumidor detectar la existencia de una desproporción enorme en el precio respecto de otros productos de la misma categoría que están anunciados en la misma pantalla o junto al producto con el error del precio.
- La publicidad o forma en que se encuentran exhibidos los productos permiten al consumidor detectar la existencia de una desproporción enorme en el precio respecto de otros productos de menor categoría que aparecen en la misma pantalla.
- La ausencia de anuncio alguno sobre la existencia de descuentos especiales o promociones.
- La existencia de productos de la misma categoría disponibles en el mercado que se puedan adquirir por un precio cercano al erróneamente anunciado.

En síntesis, se debe señalar que, la mera desproporción en el precio no resultaría suficiente para que haya lugar a considerar que se trata de un error notorio, evidente y manifiesto. Por ende, se hace necesario no solo demostrar la enorme diferencia en el precio, sino que se deben acreditar otros de los presupuestos enmarcados que permitan al fallador el convencimiento de que se esta frente a un abuso por parte del consumidor.

Bajo dicha perspectiva, para el caso que nos convoca, es claro que la sociedad aquí demandada no acredita la existencia de elementos adicionales sobre los cuales se pueda soportar la existencia de un

error evidente, simplemente hace alusión a la desproporción entre el valor original del producto y el efectivamente cobrado, precisando que este solo equivale al 22% del valor real.

En ese sentido, considera el Despacho que no posible abordar el estudio en los términos descritos por la sociedad demandada, se reitera que, para dar lugar a la existencia de un error evidente en el precio, este debe ser palpable, claro, sin lugar a equívocos frente a la existencia de ese error, punto de partida que permita considerar que el consumidor abuso de su derecho en perjuicio del productor y/o proveedor, aspectos que en el caso de marras no se encuentran estructurados. La publicidad en cuanto al precio y características, de forma inicial no permite considerar la existencia de falla en la información. Bajo dicha perspectiva, lo cierto es que, en función de la información, considera el Despacho legítimo el actuar del consumidor al realizar la compra del producto.

Ahora, dado que el consumidor realizó la compra de 2 unidades del producto y teniendo en consideración la diferencia entre el precio real y el pagado, solo se ordenará la entrega de una unidad por la suma de (COP\$629.900), suma que, en caso de haberse reembolsado, deberá ser pagado por el consumidor dentro de los 15 días hábiles siguientes, previo a la entrega.

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 **LINIO COLOMBIA S.A.S**, identificada con NIT. 900.499.362 – 8, vulneró los derechos del consumidor.

SEGUNDO: Ordenar a **YULIETH VANESSA OSORIO GIRALDO**, identificada con C.C. No. 1216714118, que a favor de la sociedad **LINIO COLOMBIA S.A.S**, identificada con NIT. 900.499.362 – 8, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, pague la suma de seiscientos veintinueve mil novecientos pesos M/Cte. (COP\$629.900), en caso de que la referida suma haya sido reembolsada. Surtido lo anterior, la sociedad **LINIO COLOMBIA S.A.S**, identificada con NIT. 900.499.362 – 8, queda obligada a favor de **YULIETH VANESSA OSORIO GIRALDO**, identificada con C.C. No. 121671411, a entregar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a entregar Tablet Huawei Matepad Pro 10.86G 128G + teclado + lápiz óptico.

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, en tanto no aparecen causadas.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

ANDRÉS FELIPE RESTREPO PRADO¹

 <p>Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA</p> <p>Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales</p> <p>De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.</p> <p>No. <u>001</u></p> <p>De fecha: <u>11/01/2022</u></p> <p> FIRMA AUTORIZADA</p>
--

¹ Profesional universitario 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.