



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

Bogotá D.C., 13/02/2023

Sentencia número 918

**Acción de protección al consumidor radicado No. 21-302690**

**Demandante: Gloria Stella Gutiérrez Ladrón de Guevara**

**Demandado: United Alliance SAS.**

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. Indicó la demandante que los días 22 y 23 febrero de 2021, la demandada publicó en su red social de Instagram, un sorteo consistente en “PLAN ROMANTICO VILLA DE LEIVA EN EL GLAMPING POZO AZUL (dos noches tres días, desayuno, botella de vino y traslado) Y UN BONO DE GASOLINA PRIMAX”
2. Que los ganadores serian dos y el resultado del sorteo se publicaría con el ganador el día 12 de marzo 2021.
3. Que luego de varios inconvenientes para realizar el sorteo, finalmente, en marzo de 2021, personal de la pasiva se comunicó con la actora y le informó que había resultado ganadora del premio, por lo que debía acercarse a sus oficinas para redimirlo.
4. Indicó la demandante que, al igual que ella, su esposo, hermana y cuñado, también habían recibido la llamada informándoles que habían resultado ganadores.
5. Que, al acudir al lugar, personal de la demandada empezó a explicar sobre unos planes vacaciones que ofrecían, quienes además manifestaron no tener conocimiento sobre el premio, de igual forma aseguraron que solo era un bono de descuento lo que entregarían.
6. Que, al solicitar hablar con otra persona, el gerente comercial manifestó “(...) *que yo había entendió mal, que como se me ocurría que le entregarían premios a todos los que habían llamado, que se arruinarían, que era una cortesía un bono de descuento pero que no había tal premio que tal vez los de las redes o mercadeo se habían equivocado. (...)*”
7. Que el gerente después de ofrecer disculpas por el error, decidió entregarle a la consumidora lo que ofrecían en la publicidad, y, además, alojamiento para 4 personas por una noche, dos días, botella de vino y desayuno en Glamping Pozo Azul Villa de Leyva, más un bono de gasolina por cien mil pesos (\$100.000) para el día que escogiera.
8. Debido a lo anterior, el gerente imprimió un documento- Bono Glamping-, sin embargo, no figuraba el valor del bono de la gasolina y no tenía firma.
9. Que, debido a las medidas decretadas por el Gobierno Nacional sobre la emergencia sanitaria decretada en Colombia, solo hasta el 16 de julio de 2021, la consumidora se comunicó a los teléfonos que aparecen en el bono, sin obtener contestación alguna.
10. Que posteriormente, se comunicó a reservas en donde le respondieron que debía hacer la reserva con diez (10) días de antelación a usar el servicio y que además debía verificar el

bono, ya que solo podía utilizarlo de lunes a jueves, que era para dos personas, y que desconocía lo relativo al bono de gasolina.

11. Que luego de varios inconvenientes, el gerente comercial y de atención al cliente y socios, se comunicó con la actora, la citó a las oficinas para conversar y hacer la entrega del premio. A lo que la consumidora se negó debido al mal trato recibido.
12. Que, debido a la negativa de la consumidora, la pasiva ofreció un viaje a Santa Marta o al destino de su preferencia.
13. Indicó la demandante que el nunca se le informó que el premio debía usarse con la limitación de lunes a jueves.
14. Que la demandante sugirió se le entregara el premio en efectivo, el cual tasó en la suma de seiscientos mil pesos \$600.000, a lo que accedió la demandada.
15. Que la pasiva incumplió con la entrega del dinero ofrecido.
16. 9. El día el 20 de Julio de 2021, a través de un mensaje enviado a la consumidora se le informó "(...) Buenas tardes, dando cumplimiento a lo hablado anteriormente, esta semana un asesor se comunicará con usted para hacer entrega del bono físico del glamping y bono de combustible"

## 2. Pretensiones:

El extremo activo solicitó, se ordene a la demandada proceder con la entrega del premio en dinero, es decir la suma de \$600.000, además requirió se indemnice y se imponga una multa.

## 3. Trámite de la acción:

Mediante Auto Nro. 95447 de 2021, 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 registrada en el Registro Único Empresarial- RUES, esto es, al correo duvanfonseca1996@gmail.com (consecutivos 21-302690-6 y 7) con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro del término otorgado para contestar la demanda, la accionada radicó memorial consecutivo 21-302690-8, a través del cual manifestó oponerse a las pretensiones de la demanda pues argumenta que el concurso no versaba en dar esa cifra de dinero sino un viaje.

## 4. Pruebas

### • Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos allegados junto con el escrito de demanda, bajo consecutivo 21-302690-0 y 9 del plenario.

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 allegados junto con la contestación de la demanda, bajo consecutivo 21-302690-8 del plenario.

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.

### • Otros medios de prueba solicitados.

Sobre los demás medios probatorios solicitados por la accionada, esto es, interrogatorio de parte y testimonio- se niegan en atención a lo siguiente:

Con apoyo en lo dispuesto por la Corte Suprema de Justicia- sala civil- en radicación No. 47001 22 13 000 2020 00006 01., sentencia del 27 de 2020<sup>1</sup>, magistrado ponente Octavio Augusto Tejeiro Duque, en el texto de este fallo se exponen los fundamentos para negar la solicitud probatoria, en este orden, se expondrán de forma breve y concisa las razones para negar la prueba:

Así, para este Despacho judicial las pruebas relacionadas con el interrogatorio de parte y el testimonio, resultan inviables habida cuenta que, en la presentación de la demanda y la contestación, se aportó suficiente material probatorio para el estudio del Despacho y lograr así emitir una sentencia de fondo en aras de los principios de celeridad y economía procesal.

De igual forma la prueba testimonial requerida no cumple con los requisitos descritos en el artículo 212 del Código general del proceso, que determina *“Cuando se pidan testimonios deberá expresarse el nombre, domicilio, residencia o lugar donde pueden ser citados los testigos, y enunciarse concretamente los hechos objeto de la prueba.”*

## 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.

Así las cosas, 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<sup>2</sup> 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, adoptar 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

<sup>1</sup> Sin embargo, 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. (Magistrado ponente Octavio Augusto Tejeiro Duque Radicación N° 47001 22 13 000 2020 00006 01. Veintisiete (27) de abril de dos mil veinte (2020))

<sup>2</sup> Artículo 23. 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. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano. Parágrafo. Salvo aquellas transacciones y productos que estén sujetos a mediciones o calibraciones obligatorias dispuestas por una norma legal o de regulación técnica metrológica, respecto de la suficiencia o cantidad, se consideran admisibles las mermas en relación con el peso o volumen informado en productos que por su naturaleza puedan sufrir dichas variaciones.

publicidad<sup>3</sup>, 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.<sup>4</sup>

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 consumidor<sup>5</sup> 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.

- Relación de consumo

En el presente caso, esta aceptado por la pasiva que la demandante participó en el concurso realizado además que se le entregó el bono del glamping y combustible que eran los mismos premios del concurso.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien resultó favorecida con el concurso.

- Información entregada sobre el producto o servicio

En el presente caso, es aceptado por ambos extremos de la litis, que la pasiva entregó a la demandante un bono del Glamping y un bono de combustible por la suma de \$100.000.

Asegura la pasiva que cuando quiso hacer el primer bono efectivo, no pudo, pues la persona que la atendió le manifestó que debía hacer la reserva con 10 días de antelación a usar el servicio y que

<sup>3</sup> Artículo 29. Fuerza vinculante. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.

<sup>4</sup> 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.

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

además debía verificar el bono, ya que solo podía utilizarlo de lunes a jueves, que era para dos personas, y que no tenía conocimiento sobre el bono de gasolina.

Al respecto, anota el Despacho que es deber de productores y/o proveedores entregar información clara, veraz, oportuna, verificable, comprensible e idónea, sobre los bienes y servicios que ofrecen.

En el caso objeto de estudio se verifica una falta al deber de información en tanto la demandada no especificó información mínima como el tiempo para hacer la reserva, tiempo de uso, si aplicaba en toda ocasión o solo en temporada baja.

Y es que si bien, en el escrito de contestación de la demanda, la pasiva manifestó "(...) *Se aclara que el tiempo de uso del premio no tiene limitaciones de tiempo únicamente las restricciones de las políticas y condiciones del concurso.*", lo cierto es que esta no cumplió con su deber probatorio de aportar los términos y condiciones del concurso a efectos de que el Despacho verificara la información entregada.

Bajo ese orden, es claro que el premio ofrecido no se limita a la entrega de los bonos, sino también a la redención de los mismos, lo que no ha sido posible, o al menos no se demostró lo contrario, en vista de la falta al deber de información.

- **De la información entregada en el concurso.**

Se verifica de la prueba documental aportada por la consumidora, que en el concurso se ofrecieron dos premios: 1. Plan glamping pozo azul Villa de Leyva y bono de gasolina- este ultimo sin informarse el valor que tendría el bono-. Que el primer ganador se llevaría el plan romántico y el segundo ganador, el bono de gasolina.



Sin embargo, la accionada reconoce que el sorteo finalmente no se realizó por diferentes motivos, no obstante, asegura decidió que, a cada uno de los participantes que cumplieron con los requisitos se les regalaría un bono de Glamping en Villa de Leyva y un bono de gasolina por \$100.000.

Posteriormente, la demandada acepta que, con el ánimo de complacer a la demandante, se le ofreció el viaje para 4 personas.

Al respecto se observa el bono entregado, en el que, itera el Despacho no se consignó la información necesaria y suficiente para redimir el bono de glamping y el bono de gasolina.

De igual forma, si bien en la publicidad del concurso se estipuló que el bono de glamping era para dos personas, lo cierto es que la demandada decidió cambiar las condiciones del concurso y bajo su propia cuenta decidió entregar bonos a todos los participantes y, además, entregar a la parte actora, un bono para disfrutar cuatro personas.



De lo anterior, es clara la falta al deber de información en los términos descritos en el artículo 23 del Estatuto del consumidor pues: 1. La demandada no informó sobre la cancelación de concurso, 2. Omitió entregar información referente a los bonos, el proceso de canje, la vigencia, el valor del bono de gasolina, y, finalmente, fue esta quien decidió cambiar las reglas del sorteo y dar bono de glamping y bono de gasolina por \$100.000 a todos los participantes que cumplieron con los requisitos, entre los que se encontraba la demandante.

- **Sobre las excepciones propuestas por las pasiva.**

Sobre las excepciones de mérito propuestas por la pasiva denominadas “inexistencia de publicidad engañosa, ausencia de pruebas, cumplimiento del acuerdo precontractual, buena fe y falta de nexo causal entre el hecho y el daño”, ninguna esta llamada a prosperar en el entendido que quedó demostrado la falta del deber de información por parte de la accionada, lo que conllevó a la que la demandante no pudiera hacer uso de los bonos entregados. Además, en consideración a que, quien debía demostrar que la información entregada cumplió con los requisitos descritos en el artículo 23 del Estatuto del consumidor, era la pasiva, no obstante, no aportó los términos y condiciones del concurso.

Corolario de lo anterior, y ante la falta del deber de información clara, veraz, oportuna, verificable, comprensible e idónea, el Despacho declarará la vulneración a los derechos de la consumidora y ordenará, a la demandada, proceder con la entrega de un bono de glamping pozos azules en Villa de Leyva, dos días, una noche, para 4 personas, que incluya alojamiento, desayuno, botella de vino.

Además de la entrega de un bono de gasolina para hacer efectivo en las estaciones de Primax, por la suma de \$100.000. La demandada deberá indicar términos y condiciones para hacer efectivo el canje de los bonos, así como tiempo de vigencia, y la información necesaria para hacer uso de estos.

Lo anterior, haciendo uso de lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, que faculta a esta Entidad a fallar de la forma más justa para las partes según lo probado en el proceso.

De otro lado, en cuanto a las pretensiones relativas al reconocimiento de una indemnización, mediante auto No. 11116 de 2023, se corrió traslado a la demandante de la objeción al juramento estimatorio realizado por la pasiva, sin que esta aportara prueba alguna.

Finalmente, en relación con la pretensión relativa a la imposición de una multa a la accionada, cabe precisar que en virtud de lo contemplado en el numeral 10 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, dicha facultad corresponde a una prerrogativa del Juez en los eventos en que resulten comprobados los supuestos indicados en la norma. Para el caso objeto de estudio, una vez evaluado el material probatorio y la conducta del extremo pasivo, esta Superintendencia se abstiene de imponer sanciones a la parte demandada, teniendo en cuenta que no se advierten circunstancias de agravación que justifiquen la imposición de una multa.

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 United Alliance SAS., identificada con NIT. 901.430.286-2, vulneró los derechos de la consumidora en cuanto a información, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**Segundo:** Ordenar a la sociedad United Alliance SAS., identificada con NIT. 901.430.286-2, que, a favor de Gloria Stella Gutiérrez Ladrón de Guevara, identificada con cédula de ciudadanía 51589260, dentro de los 10 días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia proceda con la entrega de un bono de glamping pozos azules en Villa de Leyva, dos días una noche, para 4 personas, que incluya alojamiento, desayuno, botella de vino. Además, entregue un bono de gasolina para hacer efectivo en las estaciones de Primax, por la suma de \$100.000. La demandada deberá indicar términos y condiciones para hacer efectivo el canje de los bonos, así como tiempo de vigencia, y la información necesaria para hacer uso de estos.

**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 57 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, la consumidora podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

**Séptimo:** Sin condena en costas por no aparecer causadas.

**NOTIFÍQUESE**

**FRM\_SUPER**

**YALENA PATRICIA LUNA ANAYA<sup>6</sup>.**



**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. **024**

De fecha: **14/02/2023**

**FIRMA AUTORIZADA**

<sup>6</sup> Profesional universitaria adscrita 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 1º del artículo 24 del Código General del Proceso.