



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 17/07/2023

Sentencia número 6500

**Acción de Protección al Consumidor No. 22- 172929**  
**Demandante: GERMAN ELIECER RODRIGUEZ MELO**  
**Demandado: ESTRATEGIAS BONOS 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 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 el día 30 de marzo del año de 2022, la parte accionada ofreció a la demandante “1) Bonos de gasolina por \$200.000, 2) bono de descuento con cualquier compañía de seguros en Colombia por 40% del SOAT de un vehículo 3) cena con un 50% de descuento para dos personas para tomar en un lapso de dos semanas en restaurante de la zona T de Bogotá”
- 1.2. Que, de acuerdo con lo indicado por la parte actora, la accionada no hizo efectivos los bonos ofrecidos.
- 1.3. Que el día de 05 de abril de 2022 la parte accionante elevó reclamación directa, solicitando la efectividad de la garantía.
- 1.4. Que, el 06 de abril de 2022, frente a la referida reclamación, la accionada indicó que hubo una equivocación al momento de enviar los bonos a un email errado.

**2. Pretensiones**

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó (i) Que se condene al demandado a mantener las condiciones ofertadas, esto es la entrega de bonos de gasolina, 40% de descuento en SOAT, y cena con 50% de descuento (ii) que se reconozcan perjuicios por la suma de \$847.720.

**3. Trámite de la acción**

El día **05 de mayo de 2022**, mediante Auto No. **54106** 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 RUES, esto es a: davidriano78@yahoo.com el 06 de mayo de 2020 (consecutivo No. 04), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que, dentro de la oportunidad procesal pertinente, la 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 consecutivo No. 00 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.*

*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.

### 1. De la infracción a los derechos del consumidor

En primer lugar, es preciso recordar que el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, establece que “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 concordancia con lo anterior, el numeral 1. del artículo 37 de nuestro Estatuto del Consumidor, prevé que dentro de las condiciones negócias generales y de los contratos de adhesión, se debe “informar suficiente, anticipada y expresamente al adherente sobre la existencia, efectos y alcance de las condiciones generales.”

Adicionalmente, el artículo 7 de la norma en mención, señala que en materia de garantía legal es un deber a cargo de todo productor y/o proveedor “responder por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado y funcionamiento de los productos.”

En este sentido, al no obrar prueba en el expediente que permita inferir que el consumidor fue informado de manera suficiente y anticipada sobre las condiciones de uso de los bonos de obsequio, se considera que la sociedad demandada incumplió con su deber legal de información.

En virtud de lo mencionado, considera este Juzgador que en el presente caso se encuentra acreditada la infracción a los derechos que ostenta el demandante en su calidad de consumidor, en lo referente a la información y a la garantía legal, razón por la cual, se procederá a analizar la responsabilidad del proveedor en este caso.

## **2. De la responsabilidad del productor y/o proveedor**

El artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 dispone que los productores y proveedores “serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada e insuficiente información.” En este sentido, al ser la información un deber legal previo a la celebración del negocio jurídico, la responsabilidad que se atribuye en este caso puede ubicarse válidamente como precontractual, según lo ha señalado en su jurisprudencia la Corte Suprema de Justicia, “por cuanto ésta comprende un conjunto de relaciones y de contactos entre las partes, cuya relevancia puede ser diversa, según el avance de la negociación (con el nacimiento eventual de una relación vinculante) y no solamente la oferta, como una etapa de mayor acercamiento entre los interesados<sup>2</sup>.”

En este sentido, en los términos de la Sentencia del 13 de diciembre de 2001 de la Corte Suprema de Justicia, debido a que al consumidor “le asiste el derecho a estar informado”, todo productor es “responsable por las marcas y leyendas que exhiban sus productos (bienes y servicios), así como por la propaganda comercial de los mismos, cuando su contenido no corresponda a la realidad o induzca a error al consumidor; y se prevé, además, que para la correspondiente indemnización de perjuicios<sup>3</sup>”, los afectados podrán recurrir a los trámites correspondientes.

- Ocurrencia de la vulneración en el caso concreto

Sobre el particular, 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:

- La relación de consumo entre las partes, derivada de “1) Bonos de gasolina por \$200.000, 2) bono de descuento con cualquier compañía de seguros en Colombia por 40% del SOAT de un vehículo 3) cena con un 50% de descuento para dos personas para tomar en un lapso de dos semanas en restaurante de la zona T de Bogotá”
- Que los bonos ofrecidos no fueron entregados.

- La vulneración a los derechos del consumidor del demandante GERMAN ELIECER RODRIGUEZ MELO.

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 del Estatuto del Consumidor, el Despacho ordenará a la demandada que, a título del derecho de garantía, proceda a hacer efectiva la entrega de 1) Bonos de gasolina por \$200.000, 2) bono de descuento con cualquier compañía de seguros en Colombia por 40% del SOAT de un vehículo 3) cena con un 50% de descuento para dos personas para tomar en un lapso de dos semanas en restaurante de la zona T de Bogotá.

Ahora bien, 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.

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 **ESTRATEGIAS BONOS COLOMBIA SAS**, identificado con Nit. 901449493 - 4, vulneró los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Ordenar a **ESTRATEGIAS BONOS COLOMBIA SAS**, identificado con Nit. **901449493 - 4**, que a favor de **GERMAN ELIECER RODRIGUEZ MELO** identificado con cédula de ciudadanía No. 79367077, dentro de los quince (15) días siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en la presente providencia proceda a emitir 1) Bono de gasolina por \$200.000, 2) Bono de descuento con cualquier compañía de seguros en Colombia por 40% del SOAT de un vehículo 3) cena con un 50% de descuento para dos personas para tomar en un lapso de dos semanas en restaurante de la zona T de Bogotá.

**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.

**NOTIFIQUESE,**

**FRM\_SUPER**

**MARÍA JOSÉ BAUTISTA RIVERA <sup>1</sup>**



<sup>1</sup> 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.