



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

BOGOTÁ D.C. 2025-07-23

Sentencia 7065

ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Radicado No. 23-290704.

Demandante: LINA BIBIANA CUBILLOS RIAÑO.

Demandado: KASAP BIENES RAICES 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 párrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Afirma la parte demandante que realizó el proceso de compra de un inmueble con la sociedad pasiva y que abonó por concepto de separación la suma de un millón de pesos m/cte. (\$1.000.000).
- 1.2. Añadió que, el documento denominado “*proceso compra inmueble*”, contiene una promesa que advierte que se devolverá el dinero en su totalidad, si alguna de las partes se retracta con anterioridad a la firma de la promesa de compraventa y que esta no se suscribió.
- 1.3. Manifestó que el día 19 de mayo del año 2023, remitió solicitud de devolución del dinero abonado al correo electrónico servicioalcliente@kasapbienesraices.com.co, no obstante, la sociedad pasiva a través de su acero de ventas le manifestó que no contaban con presupuesto para reembolsar el dinero.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido, la parte activa solicita que, con la presente acción de protección al consumidor, se declare que la demandada vulneró sus derechos como consumidor; y en consecuencia, se ordene a dicho extremo procesal, reintegrar el valor pagado como anticipo al negocio, es decir, la suma de **UN MILLON DE PESOS M/C (\$1.000.000)**.

3. Trámite de la acción

El día 7 de febrero del 2024 y mediante Auto No. 13637, 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 reportado por la compañía en su Registro Único Empresarial (RUES) s, que para estos efectos, la notificación fue enviada al email kasap.br@gmail.com (véase consecutivos números del 1 al 5 del expediente digital), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que tratándose este proceso de un trámite judicial verbal sumario y de mínima cuantía, la parte pasiva contaba con el término de diez (10) días hábiles para contestar la demanda contados a partir del día hábil siguiente a la fecha en que quedó surtida la notificación del auto admisorio de la demanda. Sin embargo, dicho extremo procesal la contestó de forma extemporánea el día 27 de febrero del 2024 mediante memorial identificado bajo consecutivo No. 23-290704- -00006, pues tenía como plazo máximo para contestarla hasta el día 23 de febrero del 2024, teniendo en cuenta que la notificación del auto admisorio de la demanda quedó surtida el día 8 de febrero del 2024, y en consideración que el aviso de notificación del auto admisorio de la demanda junto con copia del libelo de demanda y sus anexos le fueron enviados al correo electrónico referenciado con anterioridad el día 23 de febrero del mismo año. Por esta razón, dicho memorial no será tenido en cuenta por el Despacho, ni las pruebas aportadas o solicitadas con ella.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte accionante dentro de su demanda aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo número cero (0) del expediente, anexados a la demanda. 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.”. (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.

Asisténdole 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 23¹ y siguientes del

¹ 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. Párrafo. Salvo aquellas transacciones y productos que estén sujetos a mediciones o calibraciones obligatorias dispuestas por una norma legal o de regulación técnica metrológica,

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 publicidad², 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.³

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 comercializan, 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, transparencia 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.

- **Relación de consumo.**

En el asunto *sub-examine*, la relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en virtud de la prueba documental aportada por la accionante como anexo a su libelo de demanda, obrante en consecutivo cero (0) página 2 del expediente digital, consistente en la copia del recibo de caja por la suma de un millón de pesos, por concepto de separación de casa No. 2 del conjunto Costa Rica Chía Cund., con la que se acredita también que la demandante realizó el pago en favor de la compañía accionada por dicho negocio.

Lo anterior acredita la calidad de “consumidora” de la parte demandante y la consecuente legitimación en la causa por activa para obrar en este proceso, teniendo en cuenta que contrató los servicios originarios del litigio como destinatario final de los mismos para su uso y disfrute en pro de la satisfacción de una necesidad personal o familiar (cumpliendo así con los requisitos establecidos en el numeral 3° artículo 5° de la ley 1480 del 2011); y también se comprueba la legitimación en la causa por pasiva respecto de la sociedad demandada, pues está llamada a soportar la carga de la acción de protección al consumidor objeto de estudio por el Despacho, precisamente por ser la “proveedora” o comerciante de dicho producto.

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.

² Artículo 29. Fuerza vinculante. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.

³ 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.

Habida cuenta que el extremo accionado no contestó la demanda dentro del término establecido por la ley, y para cuya omisión, el artículo 97 del Código General del Proceso⁴ prevé como repercusión jurídica “presumir como ciertos los hechos susceptibles de confesión de la demanda”, el Despacho presumirá como ciertos los siguientes hechos susceptibles de confesión de parte del demandado a favor de las pretensiones del demandante: (ya que cumplen con los requisitos establecidos en el artículo 191 del mismo texto procesal⁵ para ser tenidos en cuenta como válidos de ser confesados y que no logró desacreditar):

- a) Se tendrá por cierto que se informó a la demandante que si alguna de las partes se retractaba del negocio se devolvería la totalidad del dinero abonado.
- b) Así mismo, que las partes del negocio no suscribieron la promesa de compraventa respecto de la compra de la casa No. 2 del conjunto residencial Costa Rica Chía.
- c) Que la reclamación directa como requisito de procedibilidad contenido en la ley 1480 del 2011 (artículo 58, numeral 5° literal A) fue cumplida por la parte actora mediante la presentación de una petición de forma escrita ante el extremo accionado en fecha 19 de mayo del 2023 y que la demandada guardó silencio, lo cual conlleva a un indicio grave en su contra de acuerdo con lo establecido en el artículo 58, numeral 5°, literales (C) y (F) de la Ley 1480 del 2011.

Teniendo en cuenta las circunstancias fácticas anteriormente descritas y presumidas por el despacho, conllevan a que el proveedor pasivo, deba proceder a responder por la información entregada a la accionante al momento de la separación del inmueble que pretendía adquirir, esto es, que las partes podían retractarse de la negociación con anterioridad a la firma de la promesa de compraventa, circunstancia esta que quedó acreditada con los medios suasorios allegados por la demandante. De manera que, se accederá a lo pedido mediante la devolución del dinero.

Por ello, resulta contrario al Estatuto del Consumidor que la aquí demandada disponga retener sumas de dinero por el contrato celebrado y que finalmente la demandante desistió de acuerdo a la información que brindó la asesora de ventas en el formato “proceso de compra inmueble” (ver documento cons. 0, pág. 4), pues lo cierto es que debe responder por la totalidad del precio pagado, así que, cualquier término o condición que disponga lo contrario, atentaría contra normas de orden público (art. 4 Ley 1480 de 2011), por lo tanto, ante la omisión de reintegrar el dinero, es que este Despacho declarará la vulneración de derechos del consumidor.

En conclusión, 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 declarará la vulneración de los derechos discutidos y le ordenará para que en favor de la parte actora, proceda con la devolución de la suma de **UN MILLON DE PESOS M/CTE (\$1.000.000)**., debidamente indexado, ante el desistimiento que presentó la demandante activa en la que pretendía la compra de una casa en el municipio de Chía Cundinamarca, esto en caso de no haberse realizado.

Por último, no habrá condena en costas por no aparecer causadas.

⁴ **CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO. ARTÍCULO 97. FALTA DE CONTESTACIÓN O CONTESTACIÓN DEFICIENTE DE LA DEMANDA.** “La falta de contestación de la demanda o de pronunciamiento expreso sobre los hechos y pretensiones de ella, o las afirmaciones o negaciones contrarias a la realidad, harán presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión contenidos en la demanda, salvo que la ley le atribuya otro efecto. (...)”

⁵ **CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO, ARTÍCULO 191. REQUISITOS DE LA CONFESIÓN.** “La confesión requiere:

1. Que el confesante tenga capacidad para hacerla y poder dispositivo sobre el derecho que resulte de lo confesado.
2. Que verse sobre hechos que produzcan consecuencias jurídicas adversas al confesante o que favorezcan a la parte contraria.
3. Que recaiga sobre hechos respecto de los cuales la ley no exija otro medio de prueba.
4. Que sea expresa, consciente y libre.
5. Que verse sobre hechos personales del confesante o de los que tenga o deba tener conocimiento.
6. Que se encuentre debidamente probada, si fuere extrajudicial o judicial trasladada.”

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 demandada **KASAP BIENES RAICES SAS.**, identificada con NIT. 900.609.039-7, vulneró los derechos de la consumidora **LINA BIBIANA CUBILLOS RIAÑO** identificada con C.C. No. 53073742, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la compañía accionada para que, en favor de la demandante, a título de cumplimiento de la información brindada y dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta providencia, realice la devolución de la suma de **UN MILLON DE PESOS M/CTE (\$1.000.000)**, por concepto del anticipo pagado al negocio de separación de inmueble que fue objeto de desistimiento por parte de la libelista.

PARÁGRAFO: La anterior suma de dinero deberá ser devuelta al accionante debidamente indexada con base al IPC para la fecha en que se verifique el pago y empleando para tales efectos la siguiente fórmula matemática:

$$V_p = V_h \times \frac{(\text{I.P.C. actual})}{(\text{I.P.C. inicial})}$$

En donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena.

TERCERO: Se ordena a la parte demandante que, dentro del improrrogable término de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en esta Sentencia, informe al Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la orden emitida. Lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, so pena de ordenar el archivo inmediato de esta actuación. En todo caso, tenga en cuenta que, transcurrido el término aquí previsto, el demandante tendrá la posibilidad de acudir a la jurisdicción ordinaria, especialidad civil, para ejecutar la orden contenida en esta sentencia, de conformidad con las reglas del proceso ejecutivo.

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.

OCTAVO: Contra esta sentencia no procede recurso alguno por tratarse de un proceso verbal sumario de mínima cuantía y única instancia.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

ORLANDO ENRIQUE GARCIA ARTUZ.

Proyectó: Fredy Alexander Pérez Ramírez.



**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. 131

De fecha: 24 de Julio de 2025