



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 11 ENE 2019

Sentencia número 00000008

**Acción de Protección al Consumidor No. 18-183271**  
**Demandante: BERNARDO JESÚS JANSEN CONRADO**  
**Demandado: CORPIVENT S.A.S.**

Estando el expediente al Despacho a causa de encontrarse vencido el término de traslado de la demanda y, de esa manera, concluida como está la etapa escrita de este proceso verbal sumario, en los términos del artículo 625 del Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), corresponde a partir de ahora dar aplicación íntegra a la referida Ley procesal.

Así las cosas, 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 referido cuerpo normativo. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

**I. ANTECEDENTES**

**1. Hechos**

- 1.1. Que en el mes de junio de 2017, la parte actora fue contactado mediante llamada telefónica por parte de la accionada, ofreciéndole un seguro que cubría, servicios de asistencia y asesorías en seguros, asistencias veterinarias, exoneración de la cuota de manejo de su tarjeta de crédito del Banco Colpatria, entre otros, por la suma de \$899.000.
- 1.2. Que adicionalmente, la demandada le indicó que los servicios ofrecidos no tenían cláusula de permanencia, circunstancia que conllevó al actor decidir contratarlos.
- 1.3. Que de acuerdo a lo indicado por el actor, la demandada omitió brindar información clara, veraz y transparente acerca de las condiciones y términos de los servicios ofrecidos, teniendo en cuenta que inicialmente informó que dichos servicios no tenían cláusula de permanencia, al igual que con la adquisición de los mismo quedaría exonerado del pago de la cuota de manejo de su tarjeta de crédito, siendo lo real que hasta la fecha de presentación de la demanda, al demandante le siguen descontando el valor de la cuota de manejo.
- 1.4. Que debido a la deficiente e insuficiente información suministrada por la accionada, el día 13 de noviembre de 2017, el demandante elevó reclamación directa.
- 1.5. Que frente a la referida reclamación, el demandado generó respuesta, negando las pretensiones del demandante.

**2. Pretensiones**

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que se declare que la información o publicidad suministrada por la accionada fue engañosa.

Así mismo solicita se ordene la devolución del dinero cancelado por los servicios objeto de Litis, es decir, la suma de \$899.000.

También solicita que se ordene la devolución de los intereses moratorios generados, con ocasión al pago realizado y que se condene en costas a la parte demandada.

00000008

SENTENCIA NÚMERO \_\_\_\_\_ DE 2019

HOJA No. 2

### 3. Trámite de la acción

El día 30 de julio de 2018, mediante Auto No. 77578 (fl. 22), 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 judicial registrada en el RUES, esto es al correo ([corpiventsas@gmail.com](mailto:corpiventsas@gmail.com)) fls. 23 y 24, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado 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 folios 3 a 6, 11 a 14 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.

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. 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, 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

00000008

SENTENCIA NÚMERO \_\_\_\_\_ DE 2019

HOJA No. \_\_\_3\_\_\_

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.

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 publicidad<sup>1</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>2</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>3</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.

#### **1. La información en el caso concreto**

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante las manifestaciones efectuadas por el demandante a través del escrito de demanda, las cuales no fueron

<sup>1</sup> Artículo 29. Fuerza vinculante. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.

<sup>2</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>3</sup> Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

desvirtuadas por la pasiva, teniendo en cuenta que dentro del término concedido para contestar guardó silencio, en virtud de las cuales se acredita que en el mes de junio de 2017, contrató con la accionada la prestación de servicios consistentes en un seguro que cubría, servicios de asistencia y asesorías en seguros, asistencias veterinarias, exoneración de la cuota de manejo de su tarjeta de crédito del Banco Colpatria, y que el mismo se encontraba excluido de la cláusula de permanencia, por la suma de \$899.000.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es el contratante de los servicios objeto de reclamo judicial.

- Información entregada sobre el producto o servicio

Dispone el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 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 serán responsables de todo daño o consecuencia de la inadecuada o insuficiente información*”.

Sobre el particular, se encuentra demostrado mediante lo manifestado por el accionante en el escrito de demanda, que la pasiva omitió brindar información clara, veraz y oportuna acerca las condiciones y términos de los servicios ofrecidos, teniendo en cuenta que inicialmente informó que dichos servicios no tenían cláusula de permanencia, al igual que con la adquisición de los mismo quedaría exonerado del pago de la cuota de manejo de su tarjeta de crédito, siendo lo real que hasta la fecha de presentación de la demanda, al demandante le siguen descontando el valor de la cuota de manejo.

De lo que viene de verse, no cabe más que concluir, que la demandada incumplió su deber de información, que derivó en una vulneración de los derechos del accionante en la medida que existió incumplimiento del demandado de cara a la información suministrada, en consideración a que la misma no fue completa ni veraz, en vista de las inconsistencias referidas sobre las condiciones de los servicios sub examine, toda vez que inicialmente indicó que con dicho servicios quedaba exonerado del pago de la cuota de manejo de su tarjeta de crédito del Banco Colpatria, no obstante, hasta la fecha de presentación de la demanda, al demandante le continuaron cargando en su extracto bancario el pago de la cuota de manejo por valor de \$24.800.

Y fue ante dicho panorama, que el consumidor, legitimado por lo dispuesto en los artículos 23 y siguientes de la Ley 1480 de 2011, requirió la devolución del dinero cancelado por los servicios objeto de Litis, sin embargo, el demandado pese a haber recibido la reclamación, se negó a acceder a las pretensiones del actor.

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 en el mes de junio de 2017, el consumidor contrató con la accionada la prestación de servicios consistentes en un seguro que cubría, servicios de asistencia y asesorías en seguros, asistencias veterinarias, exoneración de la cuota de manejo de su tarjeta de crédito del Banco Colpatria, y que el mismo se encontraba excluido de la cláusula de permanencia, por la suma de \$899.000; 2) Que la demandada omitió brindar información clara, veraz y oportuna acerca de las condiciones y términos de los servicios ofrecidos, toda vez que inicialmente indicó que con dicho servicios quedaba exonerado del pago de la cuota de manejo de su tarjeta de crédito del Banco Colpatria, no obstante, hasta la fecha de presentación de la demanda, al demandante le continuaron cargando en su extracto bancario el pago de la cuota de manejo por valor de \$24.800; 3) Que el demandante elevó reclamación directa, requiriendo la devolución del dinero pagado y 4) Que el extremo pasivo contestó, negando las pretensiones del demandante.

Ahora bien, el artículo 23 del Estatuto del Consumidor dispone: “***Los productores y/o proveedores serán responsables de todo daño o consecuencia de la inadecuada o insuficiente información***”, (Negrilla y subrayado fuera del texto), por lo que en el caso objeto de estudio, encontrándose falta al deber de información por parte de la demandada, el Despacho, declarara la vulneración de los derechos discutidos y accederá a la pretensión del actor.

Por consiguiente, 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 y el parágrafo del artículo 24 del Estatuto del Consumidor, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que ante el incumplimiento del deber de información reembolse la suma de **OCHOCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL PESOS MCTE (\$899.000)** cancelados por el seguro que cubría, servicios de asistencia y asesorías en seguros, asistencias veterinarias, exoneración de la cuota de manejo de su tarjeta de crédito del Banco Colpatria, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 y ss del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

La suma referida deberá indexarse con base en el I.P.C. para la fecha en que se verifique el pago, empleando para el efecto la siguiente fórmula:  $V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual} / I.P.C. \text{ inicial})$  en donde  $V_p$  corresponde al valor a averiguar y  $V_h$  al monto cuya devolución se ordena.

Frente a la pretensión relativa al reconocimiento de los intereses generados, es preciso resaltar, que los mismos corresponden a una indemnización por daños y perjuicios, no obstante, el Despacho no accederá a la referida petición, por cuanto los mismos no se demostró la existencia de los mismos en su escrito de postulación. En ese sentido, se precisa que tratándose de daños materiales es la parte solicitante quien tiene el deber procesal de probar su existencia y cuantía, y si bien, el accionante allegó extractos bancarios (fls. 17 y 18), lo cierto es que con los mismos no se logra determinar el valor de los intereses generados desde la fecha de contratación de los servicios, por lo que, al no acreditarse tales presupuestos genera un incumplimiento en la carga probatoria que le corresponde, lo cual acarrea la desestimación de la pretensión, tal como lo ha señalado la Corte Constitucional en la Sentencia C.157 de 1993.

Finalmente, frente a la pretensión de que se condene en costas a la parte demandada, el Despacho se abstiene de pronunciarse sobre la misma, por no encontrarse causadas.

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 **CORPIVENTA S.A.S.**, identificada con el **NIT 900.943.740-3**, vulneró los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Ordenar a la sociedad **CORPIVENTA S.A.S.**, identificada con el **NIT 900.943.740-3**, que ante el incumplimiento del deber de información, a favor de **BERNARDO JESÚS JANSEN CONRADO**, identificado con cédula de ciudadanía No. 72.205.422, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de esta providencia, reembolse la suma de **OCHOCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL PESOS MCTE (\$899.000)** cancelados por el seguro que cubría, servicios de asistencia y asesorías en seguros, asistencias veterinarias, exoneración de la cuota de manejo de su tarjeta de crédito del Banco Colpatria, debidamente indexada como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

**TERCERO:** Se ordena a la demandada acreditar el cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia dentro de los cinco (5) días siguientes, contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el numeral precedente.

**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.

SENTENCIA NÚMERO 00000008 DE 2019HOJA No. 6

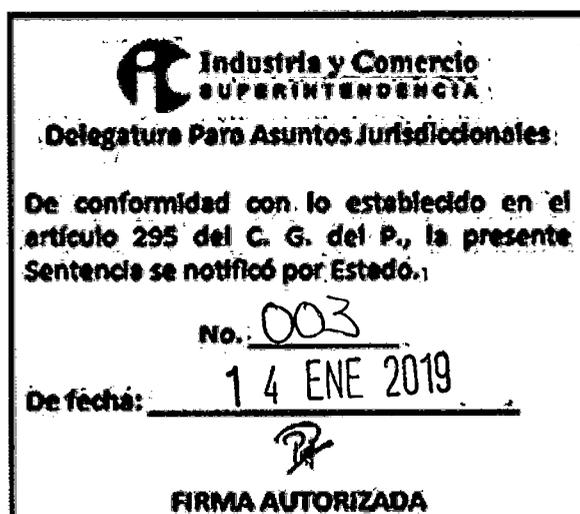
**SEXTO:** Sin perjuicio del trámite de la imposición de alguna de las sanciones previstas en los numerales que anteceden, téngase en cuenta que la sentencia presta mérito ejecutivo y ante el incumplimiento de la orden impartida por parte de la demandada, el consumidor podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

**SÉPTIMO:** Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE

*Margarita Rosa Sandoval Gómez*  
MARGARITA ROSA SANDOVAL GOMEZ

Elaboró: MRSG



<sup>4</sup> Profesional universitaria adscrita 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.