



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

Bogotá D.C., 14 ENE 2019
Sentencia número 00000052

Acción de Protección al Consumidor No. 18-185660

Demandante: SILVIA ALEJANDRA LUNA ALVAREZ

Demandado: FORUS 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 29 de junio de 2018, la demandante adquirió un par de botas en el almacén Hush Puppies ubicado en el centro comercial fontanar.
- 1.2. Que de acuerdo a lo manifestado por la parte actora, al cuarto día hábil realizó la reclamación de forma verbal; y al quinto día hábil estando dentro del término legal para presentar el derecho de retracto, solicitó ante el almacén el cambio del producto por una talla más, a lo que recibió respuesta negativa. La empresa alega que el producto es de uso personal; y que por lo tanto no procede la reclamación.
- 1.3. Que el día 9 de julio de 2018, el demandante elevó reclamación directa ante el demandado.
- 1.4. Que la demandada generó respuesta negativa frente a las solicitudes de la accionante.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se declare que la demandada vulneró sus derechos como consumidora, infringió el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 y en consecuencia se ordene la devolución del dinero cancelado por el bien objeto de reclamo, es decir, la suma de \$303.920 y de manera subsidiaria el cambio del producto por uno de igual valor y características pero una talla más grande.

3. Trámite de la acción

El día 9 de agosto de 2018 mediante Auto No. 81595 (fol. 12), 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 (fols. 13 y 14), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo pasivo contestó en oportunidad la demanda indicando que la demandante se acercó al almacén a solicitar el cambio de los zapatos por una talla más grande, solicitud que fue recibida y al revisar el calzado se encontró como novedad que el producto presentó evidencia de uso como: arrugas por flexión del pie, desgaste de los materiales de la suela derivados del uso, por lo cual no era posible realizar el cambio.

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 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.

- **Pruebas allegadas por la parte demandada:**

La parte demandada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 16 a 24 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.

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.

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

00000052

SENTENCIA NÚMERO _____ DE 2019

HOJA No. ____3____

conforme se dispone en los artículos 23¹ 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 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 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 consumidor⁴ 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 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.

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.

⁴ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

00000052

SENTENCIA NÚMERO _____ DE 2019

HOJA No. 4

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente mediante lo afirmado por la accionante en los hechos de la demanda, lo cual no fue objeto de contradicción por parte de la accionada, así como la factura de venta obrante a folio 5 del plenario, en virtud de la cual se acredita que el día 29 de junio de 2018 la parte actora adquirió del demandado un par de botas por la suma de \$303.900.

Lo anterior cobra mayor fuerza, si se tiene en cuenta que la parte demandada dentro del término de traslado de la demanda, no desvirtuó lo confesado por el demandante en el acápite de hechos de la demanda, por lo tanto atendiendo los lineamientos de la ley procesal vigente, se tiene por cierto el hecho antes descrito, lo que da cuenta de esta manera de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa del extremo actor de la acción de la referencia, quien es la compradora de los zapatos de debate judicial.

- Información entregada sobre el producto o servicio

Sobre el particular, se encuentra acreditado con las manifestaciones de la demandante, así como la información consignada en la factura (fol. 5) que los cambios por modelo, talla o color, se aceptaban dentro de los 15 días calendarios siguientes a la compra, por lo que al cuarto día hábil la consumidora realizó la reclamación de forma verbal; y al quinto día hábil estando dentro del término legal para presentar el derecho de retracto, la consumidora solicitó ante el almacén el cambio del producto por una talla más, a lo que recibió respuesta negativa. La empresa alega que el producto es de uso personal; y que por lo tanto no procedía la reclamación.

Sobre el caso en concreto se hace menester resaltar que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan, es decir, que al momento en que la consumidora adquirió el servicio objeto de litigio lo hizo confiada en la información suministrada respecto de las condiciones contenidas en la factura.

Ahora, en relación con el argumento del extremo demandando según el cual al revisar el calzado se encontró como novedad que el producto presentó evidencia de uso como: arrugas por flexión del pie, desgaste de los materiales de la suela derivados del uso, por lo cual no era posible realizar el cambio, lo cierto es que del material probatorio obrante en el expediente puede concluirse que éste omitió explicar las razones técnicas o jurídicas que soportaron la negativa. Y es que habiéndose entregado el producto para el respectivo cambio encontrándose en el término legal, acertado resulta concluir que no basta con la negativa, si frente a la misma no se plantea, como es debido, un análisis técnico juicioso y detallado que dé cuenta de la ocurrencia de una causal que exonere su responsabilidad y que en consecuencia lo libere de su obligación de cumplir con la garantía, en los términos del artículo 16 del Estatuto de Protección al Consumidor. Ante la ausencia de dichas metódicas y técnicas demostraciones se evidencia la vulneración de los derechos del accionante, derivada del incumplimiento frente a la obligación de garantía.

Seguidamente, se precisa que no reposa dentro del expediente prueba alguna por parte de la demandada del informe o diagnóstico con ocasión a la revisión de los zapatos objeto de litigio, no se relacionaron los procedimientos e intervenciones técnicas realizadas para arribar a concluir que el calzado presentaba evidencia de uso - arrugas, lo que ocasiono la negativa ante el cambio por una talla más grande de las botas objeto de controversia judicial; por lo que debe concluirse que no basta con la mera manifestación para negar el cambio, si este no soporta de manera adecuada desde el punto de vista técnico, la existencia del nexo de causalidad entre el daño del producto y la causal alegada y menos aún la conexidad

existente entre las fallas del bien y la responsabilidad del consumidor. Ante la inexistencia de tales circunstancias, resulta incuestionable el incumplimiento del accionado frente a sus deberes respecto del bien objeto de Litis.

Así las cosas, no encuentra el Despacho motivo alguno para que recaiga sobre la consumidora el peso de la insuficiente o inadecuada información por la demandada, toda vez que de acuerdo a lo manifestado por la demandante cumplió con los términos informados e indicados en la factura de venta, es decir, solicitó el cambio del calzado dentro de los 15 días siguientes a la compra; y respecto al uso de las botas, como se indicó la parte demandada no logro demostrar ante este Despacho que efectivamente existe un eximente de responsabilidad.

En consecuencia, resultó de la referida omisión una nueva vulneración a los derechos del consumidor, en los términos del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 que a su tenor literal dispone: *"...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..."*⁵. De este modo, se incumplió la obligación de ceñirse estrictamente al cumplimiento de aquello que ha sido informado. En tal sentido, aspectos como la información completa y veraz de los productos y/o servicios que ofrezcan, so pena de incurrir en violación de lo previsto en el artículo 23 ibídem.

Adicionalmente, se precisa que, si bien la pretensión inicial de la demandante estuvo relacionada con el derecho de retracto, este Despacho aclara que en el presente caso no opera el derecho de retracto en razón a que uno de los presupuestos legales es que se trate de ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, circunstancia que no se cumple, por cuanto el producto fue adquirido directamente en las instalaciones del almacén Hush Puppies ubicado en el centro comercial Fontanar; por lo tanto dentro los hechos constitutivos de vulneración se vislumbra que existió un incumplimiento al deber de información como se analizó de conformidad con los artículos 23º y siguientes del Estatuto de Protección al Consumidor.

Ahora bien, vale la pena señalar que en uso de lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, al adoptar la decisión definitiva, la Superintendencia de Industria y Comercio resolverá sobre las pretensiones de la forma que considere más justa para las partes según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar infra, extra y ultrapetita; por lo que, en el caso objeto de estudio se ordenara el cambio del producto teniendo en cuenta que en la factura de venta previamente relacionada se informó a la consumidora que los cambio se realizarían sin que hubiera lugar a devolución del dinero.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes 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 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, cambie el par de botas objeto de Litis, por unas nuevas, idénticas o de similares características y de una talla más grande a las adquiridas.

⁵ Negrilla fuera de texto.

⁶ 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 retación con el peso o volumen informado en productos que por su naturaleza puedan sufrir dichas variaciones.

00000052

SENTENCIA NÚMERO _____ DE 2019

HOJA No. 6

Para el efectivo cumplimiento de la orden, corresponderá a la parte actora entregar el bien objeto de litigio a la demandada.

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 **FORUS COLOMBIA S.A.S.** identificada con NIT. 900.136.788-4 vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad **FORUS COLOMBIA S.A.S.** identificada con NIT. 900.136.788-4, que, a favor de la señora **SILVIA ALEJANDRA LUNA ALVAREZ**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.069.265.455, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, cambie el par de botas objeto de Litigio, por unas nuevas, idénticas o de similares características y de una talla más grande a las adquiridas.

PARÁGRAFO: Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, la parte actora deberá devolver el bien objeto de litigio en las instalaciones del accionado, momento a partir de cual se computará el término concedido al demandado. En caso de generarse costos por concepto de transporte y traslado, estos deberán ser asumidos por el extremo pasivo.

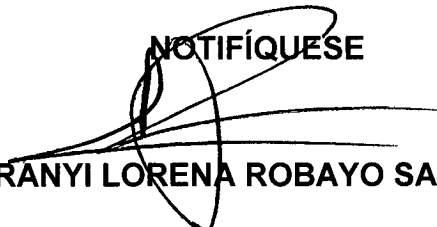
TERCERO: El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la demandada, dentro de los cinco (5) días siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el artículo precedente.

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.

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
SORANYI LORENA ROBAYO SALCEDO ⁷

⁷ Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada 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 parágrafo 1º del artículo 24 del CGP.

SENTENCIA NÚMERO 00000052 DE 2019

HOJA No. 7

