



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., _____ 13 AGO 2018

Sentencia número _____ 00010046

Acción de Protección al Consumidor No. 18-39389

Demandante: JULIAN LONDOÑO MEDINA

Demandado: JUAN GUILLERMO SOTO LOPERA

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 el 15 de enero 2018 la pasiva ofreció a través de su página web, un reloj marca Casio BABY G, referencia BA110SN1ADR, por la suma de \$123.680.
- 1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, no logró adquirir el producto pues el demandado canceló la compra e indicó que el precio real del producto era de \$618.400.
- 1.3. Que el 16 del mes de enero del año 2018 la parte actora elevó reclamación directa ante el demandado solicitando que se mantuvieran las condiciones de la oferta.
- 1.4. Que frente a la referida reclamación la pasiva informó en la fecha indicada en el hecho precedente, que no accedería a lo pretendido pues el valor fue presentado de forma errónea.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que el demandado sostenga las condiciones ofertadas por el producto y en consecuencia proceda a entregar el bien en las suma de \$123.680.

3. Trámite de la acción

El día 31 del mes de enero del 2018 mediante Auto No.9669 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 (fls.14 a 15), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo pasivo mediante escrito radicado bajo el No. 18-039389- -00008 contestó en oportunidad la demanda indicando que no se presentó vulneración frente a los derechos del consumidor pues el demandante no adquirió el producto objeto de Litis dentro del término y condición otorgado por la página web, por tal motivo la compra fue cancelada de forma automática por parte de la plataforma.

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 y 4 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 22 a 36 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 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.

Ahora bien, resulta pertinente mencionar que asistiéndole a los compradores el derecho de recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los bienes 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 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.

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.

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)

De esta manera, atendiendo a lo dispuesto en los artículos 5, 7, 8, 10, 11 y 18 de la Ley 1480 de 2011, en virtud de la obligación de garantía², los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos³ que comercialicen en el mercado. En este mismo sentido encontramos el artículo 2.2.2.32.6.1. del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, según el cual son responsables de atender la solicitud de efectividad de la garantía tanto productores como proveedores.

En el caso de la prestación de servicios, cuando exista incumplimiento por parte del proveedor, el consumidor tiene el derecho a exigir que se preste el servicio en las condiciones originalmente pactadas o la devolución del precio pagado.

¹Artículo 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.

²El artículo 5, numeral 5 de la Ley 1480 de 2011 define garantía como la “Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.”

³ El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como “Producto: Todo bien o servicio.”

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 de ideas, a continuación se verificarán los presupuestos antes mencionados para el caso objeto del presente proceso.

- Las falencias en la información y en las condiciones ofertadas para el caso concreto

En este punto del análisis, conviene mencionar que el caso que se plantea por la parte demandante a este Despacho, involucra lo atinente al derecho a la información y oferta que tiene todo consumidor de productos o servicios.

Sobre este particular, se debe recordar que la relación de consumo es una relación de tipo contractual y, por lo tanto debe existir conformidad tanto en lo ofrecido para el producto en la etapa de ejecución del contrato, como en la etapa precontractual, ésta última donde se forma la voluntad del consumidor para tomar una decisión de consumo frente a un bien o servicio. En este punto, observa el Despacho que en la etapa precontractual se le informaron a la parte accionante unas condiciones particulares del bien adquirido, así como del precio propuesto para su compra, información relevante y fundamental para la toma de decisión de adquisición del bien objeto de Litis. En consecuencia, existió una oferta en donde se señalaron unas condiciones de tiempo, modo y lugar, que no pueden ser modificadas con posterioridad a que el consumidor conozca y tenga conocimiento de la misma, pues de ser así se configuraría un incumplimiento por el ofertante.

En efecto, de cara a lo dispuesto en el artículo 33 del Estatuto de Protección al Consumidor, corresponde a los productores y proveedores la obligación de cumplir con las promociones y ofertas que realicen a los consumidores; situación que complementa el derecho del usuario a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto a los productos y servicios que se le ofrecen.

Esta infracción al deber de información se encuentra estrechamente relacionada con el concepto de calidad entendida como *“Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él”*⁵.

En este orden de ideas, no se encuentra demostrado que el demandado incurriera en infracción a las normas sobre información respecto de lo ofrecido y por ello finalmente la parte demandante no lograra acceder a las condiciones favorables que motivaron su decisión de consumo, esto es, la compra del reloj marca Casio BABY G, referencia BA110SN1ADR, por la suma de \$123.680, como pasa a explicarse.

Para el particular el actor indica que su pedido fue cancelado de forma arbitraria por el demandado, sin embargo, de conformidad con el material probatorio aportado por la pasiva, y el cual no fue controvertido por el actor al momento de correr traslado de las excepciones formuladas en la contestación, se evidencian las condiciones por las cuales debía ser adquirido el producto, entre las que se encuentra un término de 2 horas para hacer efectivo el pago del bien, condiciones, que no fueron cumplidas por el demandante, ya que no obra

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

⁵ Artículo 5 numeral 1 Ley 1480 de 2011

en el plenario prueba de la adquisición por cualquier medio de pago, del bien objeto de Litis, caso contrario, el documento obrante a folio 33 del plenario, en el cual se evidencia la cancelación de la compra del producto, ya que el consumidor no cumplió con su obligación frente al pago.

En conclusión no se evidencia que la pasiva incurriera en forma alguna de publicidad o información engañosa pues es evidente que cumplió con las condiciones ofertadas, caso contrario a las obligaciones que se encuentran en cabeza del consumidor para adquirir el producto.

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: Negar las pretensiones incoadas en la demanda, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la decisión.

SEGUNDO: Archivar las presentes diligencias.

TERCERO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE

OSCAR JULIÁN ROMERO PÁEZ⁶

 Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA
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. <u>147</u>
De fecha: <u>14 AGO 2018</u>

FIRMA AUTORIZADA

⁶ Profesional Universitario adscrito 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 1° del artículo 24 del CGP.