



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., \_\_\_\_\_

Sentencia número \_\_\_\_\_

30 AGO 2019

00010099

**Acción de Protección al Consumidor No.19-13083**  
**Demandante: JOSÉ RODOLFO BERMÚDEZ GUERRERO**  
**Demandado: CENCOSUD COLOMBIA S.A.**

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 parágrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Que la parte demandada ofreció un Televisor Led 43" Samsung UHD UN43NU7100K bajo las siguientes condiciones: "pagando con tu tarjeta CENCOSUD 50 de descuento en televisores Samsung", información que según el accionante fue confirmado por el asesor de la marca.
- 1.2. Sin embargo, lo anterior no corresponde a la realidad porque al momento de pagar con la tarjeta de crédito Cencosud le fue cobrada la suma de \$1.299.905, cuando el precio regular del producto era de \$2.199.000 lo que significa que con el descuento quedaba en \$1.099.950, cobrándose con ello un excedente de \$200.000 por parte de la demandada.
- 1.3. Adicionalmente, la demandante manifestó que en la tienda de la demandada también existía un anuncio mucho más pequeño ubicado cerca al televisor que no coincidía con dicha promoción.
- 1.4. Que el día 27 de octubre de 2018, la parte actora elevó reclamación directa ante la pasiva de forma escrita.
- 1.5. Que el día 20 de diciembre de 2018, la demandada dio respuesta negativa a la reclamación manifestando que la promoción del 50% solo aplicaba en referencias seleccionadas.

2. Pretensiones:

El extremo activo solicita:

- Que se declare que la información o publicidad suministrada por la demandada, fue engañosa.
- Que como consecuencia de la anterior declaración, la demandada proceda a efectuar la devolución del mayor valor pagado por el bien y/o servicio objeto de controversia.

### 3. Trámite de la acción:

El día 25 de enero de 2019, mediante Auto No. 6091(fol. 8) 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 al correo electrónico de notificación judicial señalado en el RUES, esto es [notificaciones@cencosud.com.co](mailto:notificaciones@cencosud.com.co) (fols.9 y 10), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada radicó escrito de contestación bajo el consecutivo No. 19-13083-00004 (fols. 11 a 33), en el cual se reconoció la relación de consumo y se opuso a los hechos relacionados a la existencia de publicidad engañosa argumentando que la promoción objeto de la controversia le aplicaban términos y condiciones, y al producto adquirido por el demandante no le aplicaba la referida promoción; sin embargo, en aras de mantener las buenas relaciones comerciales con sus clientes decidió por su propia voluntad realizar un acuerdo comercial con el demandante y así se procedió a entregar el dinero correspondiente a la diferencia de la compra como si se hubiera aplicado la promoción objeto de controversia, tal como se demuestra en el acta de desistimiento que se anexo en la contestación, proponiendo en consecuencia la excepción de mérito denominada "Inexistencia del derecho sustancial".

### 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 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 14 a 33 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.*

*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.” (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 conforme se dispone en

los artículos 23<sup>1</sup> 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 publicidad<sup>2</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>3</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.

<sup>1</sup> 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.

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

<sup>3</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.

### 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>4</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.

- **Relación de consumo**

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto con las manifestaciones realizadas por las partes y el material probatorio allegado, en virtud del cual se acredita que el día 13 de octubre de 2018 la parte actora adquirió en uno de los establecimientos de comercio de la demandada un televisor Led 43" Samsung UHD UN43NU7100K, por valor de \$1.299.905 cancelados con tarjeta Cencosud.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien el comprador del bien objeto de reclamo judicial.

En cuanto a la reclamación, se encuentra acreditado que el día 27 de octubre de 2018 la parte actora elevó reclamación directa ante la pasiva de forma escrita (fol. 5).

- **Información entregada sobre el producto o servicio**

Sobre el particular, se encuentra acreditado con el material fotográfico allegado por el demandante a folio 3 del expediente, que dentro de las instalaciones del establecimiento de comercio de la demandada en la cual se realizó la compra del televisor objeto de controversia judicial se indicó la siguiente promoción:



En virtud a lo anterior, el demandante el mismo 13 de octubre de 2018 procedió adquirir la tarjeta Cencosud con el fin de hacer uso de dicha promoción a través de la compra del televisor Led 43" Samsung UHD UN43NU7100K, promoción que de acuerdo a lo manifestado por el consumidor previo al pago fue rectificadada con el asesor directo de la marca Samsung, sin embargo, al momento de cancelar el bien objeto de litigio que tenía un precio regular de \$2.199.905 evidenció que no se realizó el descuento del 50% ofrecido en la publicidad ya que se cobró la suma de \$1.299.905 (fol. 4), cuando el precio a cancelar debía ser la suma de

<sup>4</sup> Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

\$1.099.952, cobrándose con ello un excedente de \$199.952 que resulta contrario a lo anunciado en la publicidad y violatorio a los derechos del consumidor.

Con todo, observa el Despacho que se presentó una vulneración a los derechos del consumidor por incumplir con el deber de información, que exige su veracidad claridad y oportunidad, así las cosas se tiene que esta no debe asumir en medida alguna las consecuencias de los errores del demandado, más aun cuando la pasiva dentro de la oportunidad procesal pertinente no acredito en el plenario que la promoción del 50% solo se aplicaba en algunas referencias seleccionadas como argumento, razón por la cual no resulta procedente la excepción de mérito plateada por la demandada.

En el caso concreto, la demandada encuentra que procurando la satisfacción del consumidor, procedió a reintegrar la suma de \$200.000 por concepto del excedente cancelado por el televisor de acuerdo al acta de desistimiento obrante a folio 14 del expediente. Por tanto, al haberse procedido con la atención de la garantía con posterioridad a la presentación de la demanda, deviene un hecho modificativo o extintivo del derecho sustancial en los términos del artículo 281 Código General del Proceso<sup>5</sup>, más no en una acreditación de no vulneración de los derechos discutidos, tal como se ha expuesto.

En consecuencia, el Despacho declarará probada la vulneración de los derechos del consumidor en lo que refiere al deber de información; sin perjuicio de que atendiendo a folio 14 del expediente, se acredita el recibido a satisfacción de la devolución del dinero requerida, y en este sentido se abstendrá de impartir orden de condena sobre la efectiva materialización de lo pretendido.

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

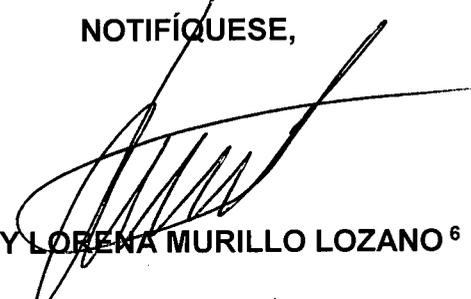
**PRIMERO:** Declarar que la sociedad CENCOSUD COLOMBIA S.A., identificada con NIT. 900.155.107-1 vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Abstenerse de emitir órdenes sobre la materialización de lo pretendido, conformidad con lo expuesto en las consideraciones del fallo.

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

**CUARTO:** Archivar las presentes diligencias.

NOTIFÍQUESE,

  
JENNY LORENA MURILLO LOZANO<sup>6</sup>

<sup>5</sup> "...En la sentencia se tendrá en cuenta cualquier hecho modificativo o extintivo del derecho sustancial sobre el cual verse el litigio, ocurrido después de haberse propuesto la demanda, siempre que aparezca probado y que haya sido alegado por la parte interesada a más tardar en su alegato de conclusión o que la ley permita considerarlo de oficio..."

<sup>6</sup> 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 párrafo 1º del artículo 24 del CGP.



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. 158

De fecha: 02 SEP 2019

FIRMA AUTORIZADA