



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 13 OCT 2017

Sentencia número 00010153

Acción de Protección al Consumidor No.17-106965

Demandante: NYDIA PUENTES GUEVARA

Demandado: BUSINESS ONLINE JC 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 párrafo 3º del artículo 390 del referido cuerpo normativo. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Que la demandada ofreció a la accionante, un portafolio de servicios de descuentos preferenciales del 5% al 50%, en alojamiento y tiquetes aéreos, por la suma de **SEISCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$600.000.00)**.
- 1.2. Que de acuerdo a lo narrado por la parte actora, ante la negativa de aceptar el portafolio de servicios, le ofrecieron un bono redimible en tiquetes aéreos por la suma de \$1.200.000, el cual, fue aceptado por el extremo activo.
- 1.3. Que de conformidad con lo manifestado por la consumidora, al momento de hacer efectiva la redención del bono redimible para tiquetes aéreos, le informaron que debía esperar tres meses para poder redimirlo, una vez cumplido el plazo señalado por la demandada, solicitó nuevamente la redención del bono para tiquetes aéreos con destino a la ciudad de Pereira, sin embargo, cambiaron nuevamente las condiciones para su redención.
- 1.4. Que según lo señalado por la accionante, con el fin de hacer efectivos los descuentos adquiridos, solicitó cotización en repetidas oportunidades, no obstante, la demandada envió cotización de 3 hoteles, donde no se evidenció dicho descuento.
- 1.5. Que el día 24 de marzo de 2017, la consumidora elevó reclamación escrita ante la demandada, pero frente a sus solicitudes, no hubo respuesta.

2. Pretensiones:

El extremo activo solicita que se declare que la información o publicidad suministrada por el demandado, fue engañosa y en consecuencia, se devuelva el dinero pagado por el portafolio de servicios

3. Trámite de la acción:

El día 5 de junio de 2017, mediante Auto No. 46948, 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. 12, 13), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro del término otorgado para contestar la demanda, la accionada radicó memorial a través del cual contestó la demanda (fls. 14 al 15), donde manifiesta expresamente que accedió favorablemente a la solicitud del consumidor de reembolso del dinero cancelado por el servicio objeto de litis.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 2 anv. a 4 del expediente 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 al 31 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." (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 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 publicidad¹, 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.²

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

² 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 consumidor³ 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 realizadas por las partes, así mismo, conforme a la grabación vista folio 31 del expediente, en virtud de los cuales se acredita que la consumidora adquirió un portafolio de servicios con vigencia de 5 años para la demandante y su núcleo familiar, el día 12 de enero de 2017, por la suma de **SEISCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$600.000.00)**, diferido a 24 cuotas.

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

- Información entregada sobre el producto o servicio

Sobre el particular, se encuentra acreditado mediante lo manifestado por el accionante en los hechos de la demanda –*los cuales no fueron desvirtuados por la pasiva en la respectiva oportunidad procesal*– que se ofreció a la accionante, un bono redimible en pasajes, equivalente a \$1.200.000.00, por la adquisición de la Tarjeta VIP de viaje Club Preferencial, para la obtención de descuentos preferenciales en viajes, esto es, alojamiento y tiquetes aéreos, la cual tenía un valor único de **SEISCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$600.000.00)**, suma que fue debidamente aceptada y descontada de la tarjeta de crédito de la consumidora, no obstante, al momento de hacer efectivo el bono redimible en tiquetes que había sido prometido en virtud de la aceptación del portafolio, la demandada cambió las condiciones para su redención en repetidas ocasiones, sin que dicha información en ningún momento fuera clara veraz y suficiente. Adicionalmente, de conformidad con lo señalado por la accionante, al solicitar cotizaciones, evidenció que los precios ofrecidos eran mayores, incumpliendo así, el objeto del servicio contratado.

Ahora bien, teniendo en cuenta la grabación aportada por la demandada, militante a folio 31 del expediente, se tiene que, solo se acreditó la aceptación por parte de la accionante de la adquisición del portafolio de servicios, - *circunstancia que además, fue advertida en el escrito de postulación de la parte activa*– sin embargo, no obra en el expediente, documento alguno que de prueba al menos sumaria, que la información brindada por el asesor al momento de la adquisición del portafolio de servicios fue clara, veraz y suficiente.

De otro lado, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también al cumplimiento de los términos y condiciones pactados desde el momento mismo en que se realizó el contrato, dentro de los cuales naturalmente se encuentra la oportunidad en la prestación del servicio, pues la no prestación, constituye una vulneración a los intereses

³ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

13 OCT 2017

legítimos de los consumidores en la medida en que no ven colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales se efectuó la compra.

Ahora, en el caso concreto, se encuentra que el accionado manifestó haber otorgado favorabilidad y, en consecuencia, aceptó la pretensión de reembolso del dinero cancelado a título de precio por el servicio objeto de litis, por lo que frente a tal pedido recaerá la orden que imparta este Despacho, tal como pasa a explicarse.

Al respecto, si bien se argumenta haber procedido con la materialización de lo pretendido, lo cierto es que, no se acreditó la efectiva realización del reembolso del dinero, pues el documento allegado a folio 29 del expediente, no da cuenta que la consumidora recibió a satisfacción el dinero descontado por el servicio contratado, por lo que además de aceptar la intención de acceder favorablemente frente a lo pretendido, habrá de ordenarse su efectiva materialización, en caso de no haberse hecho.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos, aceptará la intención de acceder favorablemente frente a lo pretendido y, en consecuencia, ordenará a la demandada reembolsar la totalidad del dinero pagado por el portafolio de servicios para descuentos preferenciales en alojamiento y tiquetes aéreos, es decir, la suma de **SEISCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$600.000.00)**, en caso de no haberse hecho.

Para el efectivo cumplimiento de la orden, la parte actora deberá devolver el bien objeto de litigio, sin lugar al cobro de sumas adicionales por tal concepto.

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 **BUSINESS ONLINE JC S.A.S**, identificada con NIT.900.999.606-5., vulneró los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Aceptar la intención de acceder favorablemente frente a lo pretendido y, en consecuencia, ordenar a la sociedad **C BUSINESS ONLINE JC S.A.S**, identificada con NIT.900.999.606-5, que, a favor de **NYDIA PUENTES GUEVARA**, identificada con cédula de ciudadanía No.63.451.339, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta providencia, reembolsar la totalidad del dinero pagado por el portafolio de servicios para descuentos preferenciales en alojamiento y tiquetes aéreos, es decir, la suma de **SEISCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$600.000.00)**, en caso de no haberse hecho.

La suma a reembolsar 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:

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

$$\frac{\quad}{(I.P.C. \text{ inicial})}$$

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

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 en el literal a) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

QUINTO: En caso de persistir en incumplimiento de la orden que se imparte la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá decretar el cierre del establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

SEXTO: No habrá lugar a costas, en tanto que no aparecen causadas.

NOTIFIQUESE


MARGARITA ROSA SANDOVAL GÓMEZ⁴

 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>191</u>
De fecha: <u>17 OCT 2017</u>
 FIRMA AUTORIZADA

⁴ Profesional universitario adscrito 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 parágrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.