



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

Bogotá D.C., 17 SEP 2019

Sentencia número 00011030

Acción de Protección al Consumidor No. 19-62261

Demandante: CAMILO GUZMAN SANTANDER

Demandado: SERVICIOS POSTALES NACIONALES 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 actora suscribió contrato de prestación de servicios de mensajería, pero la encomienda nunca fue entregada y se devolvió al remitente.
- 1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora devolvieron el producto transportado pero el valor cancelado no se efectuó.
- 1.3. Que el día 2 de noviembre de 2018, el demandante efectuó reclamo directo ante la demandada solicitando la devolución del dinero.
- 1.4. Que el día 12 de febrero de 2019, la demandada dio respuesta a la reclamación realizada solicitando certificación bancaria del accionante.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se declare que se vulneraron sus derechos como consumidor o usuario y que como consecuencia de lo anterior se reembolse la suma de \$77.600.00.

3. Trámite de la acción

El día 3 de abril de 2019, mediante Auto No. 32651 (folio 14), 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 indicada en el Certificado de Existencia y Representación Legal, esto es, notificaciones.judiciales@4-72.com.co (fols. 15 y 44), con el fin de que ejercieran su derecho de defensa.

El extremo pasivo contestó en oportunidad la demanda, por medio de memorial allegado el día 11 de abril de 2019 visto a folio 16 y siguientes del expediente, donde se pronunció frente a los hechos de la demanda, manifestó su oposición a las pretensiones para lo cual advirtió que reembolso la suma de \$77.600.00 para lo cual aportó el recibo correspondiente y excepcionó inexistencia de infracción alguna al régimen sobre protección a consumidores y usuarios, conforme lo estipulado en el ART. 56 de la ley 1480 de 2011, numeral 3.

Por su parte de la actora guardó silencio ante la excepción aludida por la demandada.

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 10 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 18 a 43 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." (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.

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 23¹ y siguientes del Estatuto de Protección al

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.

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.

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.

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto de acuerdo a lo manifestado por ambas partes y al documento obrante a folio 19 del expediente, el cual da cuenta del contrato suscrito entre las partes para el transporte de mercancías.

De la relación de consumo se hace necesario traer a colación el concepto establecido en el numeral 3 del artículo 5 de la ley 1480 de 2011: *Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.*

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

- De la Ocurrencia del defecto en el caso concreto

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, 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."*

De esta manera se hace necesario verificar las condiciones sobre las cuales el accionante tomó el servicio de mensajería, teniendo en cuenta que el consumidor contó en los hechos de la Acción de Protección al Consumidor que el paquete puesto a disposición de la demandada no se entregó al beneficiario por lo que solicitó el reembolso de la suma cancelada por el servicio contratado.

La antítesis propuesta por la demandada advierte que el paquete fue puesto en la ciudad de Bogotá con destino a Estados Unidos y que este fue devuelto por contener artículos de prohibida circulación postal, para el caso que nos ocupa un cigarrillo electrónico.

Así las cosas, le correspondía a la sociedad demandada aportar el documento que soportara cuales era los elementos prohibidos de circulación postal y de qué manera se le informó al consumidor sobre ello, lo anterior en consonancia con lo establecido en el artículo 16 de la ley 1480 de 2011 y el artículo 167 del C.G.P., *"Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen"*.

Verificados los documentos aportados por la demandada (folios 18 a 32) se echa de menos la forma como se dio a conocer al señor Camilo Guzmán Santander las condiciones del servicio que contrató, pues la sola manifestación de la demandada que el producto fue devuelto por ser un bien de uso prohibido postal (Cigarrillo electrónico) no acredita la exoneración de responsabilidad, ya que las atestaciones de las partes que favorezcan sus intereses, carecen, en el sistema procesal civil colombiano, de importancia probatoria a menos que se encuentren corroboradas con otras pruebas, caso en el cual su eficacia proviene de éstas y no de la aserción de la parte.

En la misma línea, el artículo 24 de la ley 1369 de 2009 dispone que *"los Operadores Postales garantizarán a los usuarios en la prestación de los Servicios Postales, los siguientes derechos: a) A que se divulguen ampliamente las condiciones de prestación de cada uno de los Servicios Postales, a saber: cobertura, frecuencia, tiempo de entrega, tarifas y trámite de las peticiones y reclamaciones"*.

Ahora bien, frente a la solicitud de reembolso del dinero pagado por el consumidor por la no prestación del servicio contratado, tenemos que el envío fue impuesto el día 3 de septiembre de 2018 y el día 10 de septiembre de la misma anualidad fue entregado en devolución al remitente; luego de varios correos electrónicos cruzados entre las partes y de que el consumidor allegará la certificación bancaria (13 de enero de 2019), con fecha 9 de abril de 2019 (folio 18) se reembolsó la suma de \$77.600.00

Deviene de lo anterior, una nueva vulneración a los derechos del consumidor de cara a la demora en los tiempos de reembolso de la suma cancelada.

De esta manera, la excepción que denominó inexistencia de infracción alguna al régimen sobre protección a consumidores y usuarios, conforme lo estipulado en el ART. 56 de la ley 1480 de 2011, numeral 3, para la cual argumentó que se procedió con el reembolso del dinero, está llamada a prosperar de manera parcial, por cuanto se acreditó el reembolso de la suma de dinero, pero no frente a la vulneración de los derechos del consumidor.

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

Al respecto, se tiene acreditado que la demandada abonó la suma solicitada por el consumidor, como lo demuestra el documento obrante a folio 18 del expediente de fecha 9 de abril de 2019, por lo que no se ordenará la efectiva materialización de lo pretendido.

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, sin ordenar su efectiva materialización.

Finalmente, no se condenará en costas en tanto que no aparecen 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 **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.**, identificada con el NIT. 900.062.917-9, vulneró los derechos del consumidor, sin ordenar su efectiva materialización, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia

SEGUNDO: Ordenar el archivo de las presentes diligencias.

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

NOTIFÍQUESE,


FREDY ALEXANDER PÉREZ RAMÍREZ⁵

	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.	170
De fecha:	18 SEP 2019
	
FIRMA AUTORIZADA	

⁵ 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 párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.