



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

Bogotá D.C., 20/11/2020

Sentencia número 11116

Acción de Protección al Consumidor Nro. 19-276153

Demandante: MARIO FERNANDO OVIEDO OVALLE

Demandado: MARKETPLACE COLOMBIA SAS

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 actor adquirido de la demandada unas gafas de sol MontBlac.
- 1.2. Que según lo manifestado por la parte actora, la demandada le envió unas gafas de sol con estuche de LAFAM y no contaba con ninguna contraseña o tarjeta de originalidad.
- 1.3. Que el día 30 de octubre de 2019, el actor elevó reclamación directa de manera escrita ante la demandada.
- 1.4. Que ante la referida reclamación la demandada guardó silencio.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la demandante solicitó que, se declare que la información o publicidad fue engañosa, en consecuencia se ordene al demandado a la devolución del dinero cancelado por el servicio objeto de controversia más el envío, esto es la suma de \$109.000.

3. Trámite de la acción

El día 26 de diciembre de 2019, mediante Auto No. 00131092 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 judicial diego.guzman@corp.geeelbe.com, registrada en el RUES (consecutivos 19-276153-4 y 19-276153-5 del 27 de diciembre de 2019) con el fin de que ejercieran su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada radicó memorial bajo el consecutivo Nro. 19-276153 del 27 de enero de 2020, mediante el cual contestó la demanda, donde se pronunció sobre los hechos, se opuso a la prosperidad de las pretensiones y propuso como excepciones cumplimiento del deber de información e inexistencia de los perjuicios alegados por el demandante

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el memorial radicado bajo el consecutivo 19-276153-0 del 27 de enero de 2020.

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

La parte demandada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el memorial radicado bajo el consecutivo 19-276153-6 del 6 de diciembre de 2019.

Los documentos aportados por las partes se les concederán 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 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.

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, 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.

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 de las obligaciones de publicidad e información

La obligación de informar, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor¹ 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.

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto con la orden de pedido Nro. 2199182 radicado bajo el consecutivo 19-276153-0 del expediente, en el cual se acredita que el consumidor adquirió de la demandada unas gafas de sol grey grey 7815, por valor de \$108.980.

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

- Las falencias en la información y en la calidad del servicio para el caso concreto

Ahora de conformidad con las prerrogativas, frente al derecho de información el 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...**”².

Así mismo tratándose de publicidad o información engañosa establece el literal a) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 dispuso que: “...**Cuando la reclamación sea por**

¹ Numeral 3, artículo 5 de Ley 1480 de 2011.

² Negrilla fuera del texto.

protección contractual o por información o publicidad engañosa, deberá anexarse la prueba documental e indicarse las razones de inconformidad.”

Ahora bien, es cierto que la parte demandante adquirió el bien de objeto de litigio, sin embargo de los medios probatorios allegados al proceso, no se vislumbra que la demanda haya vulnerado algún derecho según lo consagrado en la Ley 1480 de 2011, pues no existen pruebas documentales que demuestren que existió incumplimiento por parte de la pasiva de cara a las obligaciones del estatuto de protección al consumidor, de conformidad con la norma antes referida, cabe precisar que cuando se reclama la vulneración de un derecho, las inconformidades que se alegan se debe demostrar, pues la sola manifestación no es suficiente para dar por ciertos los hechos, lo anterior, en atención que el actor no aportó si quiera prueba documental que dé cuenta que la demandada no suministró información clara, veraz, transparente, precisa idónea y verificable con relación a los términos y condiciones respecto del bien adquirido objeto de controversia, pues nótese que la demandante solo allegó como prueba documental la orden de pedido Nro. 2199182, en la que se puede observar lo siguiente:



Nótese, que en el encabezado de la orden se indica “MONT BLANC Y MÁS GAFAS...”, no obstante, en la descripción del producto adquirido se indica que el producto adquirido por el actor corresponde “1X Gafas sol grey grey 7815” y de acuerdo a las fotografías aportada por el accionante, este fue en producto que entregó la demandada.

Bajo ese mismo hilo discursivo, la parte demandada en su contestación, manifestó que el nombre de la campaña era “MONT BLANC Y MÁS GAFAS DE SOL”, en donde no solo se ofertó esta marca sino otras, entre ellas la escogida por el actor la cual fue C- Line y que consumidor es quien escoge la marca y el producto adquirir, manifestaciones que no fueron controvertidas por el actor en el término de traslado de la excepciones.

Así las cosas, es importante poner de presente al actor, que si bien es cierto que la Ley 1480 de 2011, protege los derechos de los consumidores, no es menos cierto que también impone unos deberes a los usuarios, frente a lo adquirido ya sea bien o servicio; para el efecto el numeral 2.1 del numeral 2 del artículo 3 ibídem, dispone “*Informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación*”.

Finalmente, si se pretendiera analizar el presente asunto caso desde la perspectiva de la efectividad de la garantía de un bien adquirido, la conclusión no será otra que no hay pruebas que acrediten el incumplimiento a las condiciones de calidad e idoneidad, en los términos descritos en el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011, tal y como lo dispone la norma en cita. A ello debe agregarse que, el artículo 167 del Código General del Proceso dispone: “*Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen*”.

Por tal motivo, mediante la acción de protección al consumidor no podría este Despacho ordenar las pretensiones solicitadas por la demandante, pues se estaría pasando por alto las

indicaciones señaladas en la Ley 1480 de 2011 y de este modo, imponiendo cargas excesivas al demandado, más aun cuando no se encuentra acreditado la vulneración al derecho de información, así como tampoco se acreditó la violación a la efectividad de la garantía establecida en el Estatuto del Consumidor será procedente despechar negativamente las pretensiones de la parte activa.

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 esta providencia.

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

TERCERO: Archivar las presentes diligencias.

NOTIFÍQUESE,



PATRICIA DEL PILAR CANO RODRÍGUEZ³

	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>180</u>	
De fecha: <u>23/11/2020</u>	
	
FIRMA AUTORIZADA	

³ 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.