

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

Bogotá D.C., \_\_\_\_\_

03 SEP 2018

Sentencia número 00011276**ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR No. 18- 67557****DEMANDANTE: DEISY VIVIANA HERNANDEZ IBAÑEZ****DEMANDADO: HAWKERS COLOMBIA 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 a través de su página web ofreció unos lentes de sol Ref: Black Rose Gold Ace por un valor de setecientos noventa y cinco pesos (\$ 795).
- 1.2. Que la demandada realizó un pedido de 10 pares de lentes que ascendía al valor de siete mil novecientos cincuenta pesos (\$ 7950), más el envío que costó quince mil pesos (\$15.000) para un total de veintidós mil novecientos cincuenta pesos (\$ 22.950).
- 1.3. Que al momento de recibir el paquete por parte del servicio de mensajería, le fue quitado de las manos de la consumidora por orden del remitente.
- 1.4. Que la demandada le reembolsó el dinero pagado por los artículos.

**2. Pretensiones:**

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que se declare el incumplimiento del demandado por la veracidad de la información y/o publicidad suministrada, al igual que se condene al demandado a mantener las condiciones ofertadas.

**3. Trámite de la acción:**

El día 09 de febrero de 2018 mediante Auto No.14157, 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.10 a 11) Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado guardó silencio.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado guardó silencio.

#### 4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos aportados con la demanda, obrantes a folios 03 a 07 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 no aportó ni solicitó prueba alguna, toda vez que dentro del término concedido para dar contestación a la demanda guardó silencio.

## 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.

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>

<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. Párrafo. 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.

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 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.

### **2. La información en el caso concreto**

#### **• Relación de consumo**

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante el documento obrante a folio 06 del expediente, en virtud de los cual se acredita que la actora canceló la suma de veintidós mil novecientos cincuenta pesos (\$ 22.950) por 10 pares de lentes de sol Ref: Black Rose Gold Ace, incluido envío.

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

#### **• Información entregada sobre el producto o servicio**

Sobre el particular, se encuentra acreditado que la demandada no cumplió las condiciones ofertadas, toda vez que ofertó en su página un par lentes de sol Ref: Black Rose Gold Ace, por valor setecientos noventa y cinco pesos (\$795), circunstancia que derivó en una vulneración a los derechos del demandante a recibir información clara, veraz, completa y oportuna respecto de los servicios adquiridos.

Se tiene que el demandante realizó el pedido de diez pares lentes de la referencia, para el despacho se dan las circunstancias en relación a la modalidad del precio irrisorio, luego es menester señalar del mismo

“.....Precio irrisorio: Tratándose de relaciones de consumo mediante las cuales uno de los extremos contractuales denominado Consumidor, ADQUIERE productos para la satisfacción de necesidades propias, privadas, familiares o domésticas y empresariales cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica, el instrumento contractual

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

más comúnmente utilizado por los Productores/Proveedores es el contrato de COMPRA-VENTA, el cual consta de dos elementos que le son esenciales a su formación, PRECIO Y COSA. Relativo al elemento esencial del precio, el Estatuto del Consumidor no dispone nada específico al respecto, razón por la cual debemos atender a lo dispuesto en el artículo 4 de esta norma que en su tenor dicta lo siguiente:

En lo no regulado por esta ley, en tanto no contravengan los principios de la misma, de ser asuntos de carácter sustancial se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Comercio y en lo no previsto en este, las del Código Civil. En materia procesal, en lo no previsto en esta ley para las actuaciones administrativas se le aplicarán las reglas contenidas en el Código Contencioso Administrativo y para las actuaciones jurisdiccionales se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Procedimiento Civil, en particular las del proceso verbal sumario". Bajo esa tesitura, el Código de Comercio en su capítulo III contiene las consideraciones relativas al precio que rigen para esta materia, así el artículo 920 de esta norma establece lo siguiente: "No habrá compraventa si los contratantes no convienen en el precio o en la manera de determinarlo. Pero si el comprador recibe la cosa, se presumirá que las partes aceptan el precio medio que tenga en el día y lugar de la entrega. El precio irrisorio se tendrá por no pactado" (se destaca). En consonancia con lo anterior, si la oferta pública fija un precio que pueda considerarse irrisorio (situación que determinará el Juez según lo obrante en el plenario), por mandato legal, este se tendrá por no pactado, en consecuencia, al desaparecer un elemento esencial de la compra-venta, el negocio jurídico deberá necesariamente mutar hacia lo que sus elementos esenciales determinen, es decir, una donación. En este estadio es claro que, debemos acudir a lo que dispone el artículo 1510 del Código Civil relativo a los errores de hecho, a saber: "El error de hecho vicia el consentimiento cuando recae sobre la especie de acto o contrato que se ejecuta o celebra, (...)" De suyo, sería claro que en este supuesto efectivamente existe un error como vicio del consentimiento que recae sobre la especie de acto o contrato que se ejecuta o celebra, independientemente de expectativas económicas de los extremos contractuales, ya que esto atiende a consideraciones de validez del negocio jurídico y tienen la entidad de retrotraer efectos jurídicos, en otras palabras, la obligación contenida en el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011 que es connatural a los contratos contentivos de relaciones de consumo..".

Sobre el caso en concreto se hace menester resaltar también que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 1480 de 2011, el anunciante está obligado respecto a las condiciones anunciadas y ofertadas, sin perjuicio de lo indicado sobre el precio irrisorio anteriormente señalado.

En conclusión de todos lo analizado, observa el Despacho que se presentó vulneración a los derechos del consumidor, en la medida que se le brindó una información carente de veracidad e inconsistente con el precio ofertado.

Por consiguiente, teniendo en cuenta que el extremo demandado no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad, a la luz de lo dispuesto en el Estatuto del Consumidor, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que a título de publicidad engañosa, mantenga el valor de venta a la demandante de un par lentes de sol Ref: Black Rose Gold Ace ,esto es la suma de setecientos noventa y cinco pesos (\$ 795) para que pueda adquirir únicamente un par de lentes de la referencia sin perjuicio de lo señalado como precio irrisorio.

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 **HAWKERS COLOMBIA S.A.S.**, identificada con el NIT. 900.772.749-4, vulneró los derechos de la consumidora de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Ordenar a la sociedad **HAWKERS COLOMBIA S.A.S.**, identificada con el NIT. 900.772.749-4, que, a título de publicidad engañosa, a favor de la señora **DEISY VIVIANA HERNANDEZ IBAÑEZ**, identificada con cedula de ciudadanía número 1.094.267.055, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de esta providencia, le mantenga el valor de venta de un par lentes de sol Ref: Black Rose Gold Ace esto es la suma de setecientos noventa y cinco pesos (\$ 795) para que pueda adquirir únicamente un par de lentes de la referencia sin perjuicio de lo señalado como precio irrisorio.

**CUARTO:** El cumplimiento de las órdenes que se imparten 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.

**QUINTO:** El retraso en el cumplimiento de las ordenes 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 literal a) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

**SEXO:** En caso de persistir el incumplimiento de las ordenes que se imparten la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá decretar el cierre temporal del establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

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

**NOTIFÍQUESE**

  
JAIR JESUS OBISPO RODRIGUEZ<sup>5</sup>



<sup>5</sup> 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 parágrafo 1° del artículo 24 del CGP.