



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 12 FEB 2020
Sentencia número 00001294

Acción de Protección al Consumidor No 19-225306
Demandante: ERICK GONZALO CALDERON OSPINA
Demandado: RAPPI S.A.S.

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. La parte accionante realizó un pedido por la aplicación de la parte demandada, de un helado McFlurry de McDonald's, el 8 de agosto de 2019, producto cancelado con tarjeta de crédito prepago Bancolombia.
- 1.2. El precio cancelado por el producto fue la suma de \$2.200.
- 1.3. El domiciliario no quiso entregar el pedido.
- 1.4. La parte accionante realizó la reclamación, pero la parte demandada no le ha dado respuesta.
- 1.5. Las inconformidades antes relacionadas empezaron a presentarse desde el 8 de agosto de 2019

2. Pretensiones

El extremo activo solicitó que a título de efectividad de la garantía, se ordene el reembolso del dinero cancelado por el producto por el valor de \$2.200 y se reconozcan perjuicios por la suma de \$50.000 en rappingréditos por medio de la aplicación o en efectivo.

3. Trámite de la acción

El día 9 de octubre de 2019, mediante Auto No 103815, 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 registrada en el RUES, esto es al correo felipe@rappi.com (fols. 8 a 9), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo pasivo contestó en oportunidad la demanda indicando que hubo error en la orden por un hecho exclusivo del demandante pero; por razones exclusivamente comerciales, la parte demandada procedió a reembolsar los dos mil doscientos pesos m/cte (\$2.200) por orden realizada a la entidad financiera el 9 de octubre de 2019.

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 5 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:**

12 FEB 2020

00001294

La parte demandada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 13 y 15 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.

Atendiendo a lo dispuesto en los artículos 5, 7, 8, 10, 11 y 18 de la Ley 1480 de 2011, en virtud de la obligación de garantía¹, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos² que comercialicen en el mercado. En este mismo sentido encontramos el artículo 2.2.2.32.6.1. del Decreto Único Reglamentario del Sector comercio, Industria y Turismo, según el cual son responsables de atender la solicitud de efectividad de la garantía tanto productores como proveedores.

En el marco de la obligación de garantía los consumidores tienen derecho a obtener la reparación totalmente gratuita del bien cuando se presente una falla y, en caso de repetirse, podrá obtener a su elección una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o el cambio del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas³.

En el caso de la prestación de servicios, cuando exista incumplimiento por parte del proveedor, el consumidor tiene el derecho a exigir que se preste el servicio en las condiciones originalmente pactadas o la devolución del precio pagado.

1. Presupuestos de la obligación de garantía

La obligación de garantía, 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. Dicho bien debe presentar uno o varios defectos o fallas de calidad, idoneidad o seguridad durante el término de garantía para que surja la obligación de responder por parte del productor o proveedor.

¹El artículo 5, numeral 5 de la Ley 1480 de 2011 define garantía como la "Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto."

²El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como "Producto: Todo bien o servicio."

³Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

12 FEB 2020

00001294

En este orden ideas, a continuación se verificarán los presupuestos antes mencionados para el caso objeto del presente proceso.

2. La garantía en el caso concreto

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto con la aceptación hecha por la parte demandada al hecho 1.1. de la demanda y con el pantallazo de resumen de pedido obrante a folio 3 del expediente, con los cuales se acredita que la parte accionante realizó un pedido, de un helado McFlurry de M&M de McDonald's, el 8 de agosto de 2019, por la suma de \$2.200.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación en la causa por pasiva de la parte demandada como el proveedor del servicio; y respecto de la parte accionante, se encuentra acredita la legitimación en la causa por activa como contratante del servicio objeto de reclamo judicial.

- Ocurrencia del defecto en el caso concreto

Dispone el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011 que *"...para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad, bastará con demostrar el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad..."*.

En el presente caso se encuentra demostrado que el helado McFlurry M&M no fue entregado.

Ahora, en relación con el argumento del extremo demandando según el cual el pedido no pudo ser entregado por error exclusivo de la parte accionante, por el suministro equivocado de la dirección de entrega, aportando para el efecto un pantallazo de una conversación por la aplicación de Rappi (fol. 12 reverso de la hoja); sin embargo, este hecho, no es una razón suficiente que exonere de responsabilidad a la parte demandada de cumplir con el objeto contratado; cuando se observa que el usuario corrigió e informó la dirección correcta de entrega; y por el contrario, la parte demandada no demostró el hecho de, la distancia considerable entre la dirección errada y la dirección real de entrega, que impidiera cumplir con el servicio.

Así mismo, vale la pena precisar que la reclamación previa y la acción jurisdiccional se dieron dentro de la oportunidad prevista en el numeral 3 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.⁵

Así mismo, si bien la demandada excepcionó el hecho superado, con la devolución del dinero por solicitud de reversión del pago a la entidad financiera emisora del instrumento de pago, desde el 9 de octubre de 2019 aportando para el efecto dos pantallazos (fols. 13 y 15), con los cuales se encontró probada la devolución del dinero, el día 22 de octubre de 2019, a la tarjeta de crédito del banco Bancolombia de la parte accionante, con numero de aprobación 253256; nótese que dicho cumplimiento se efectuó con posterioridad a la presentación de la demanda, por lo que no es dable la prosperidad de la oposición propuesta por la pasiva, pues ciertamente, para arribar a dicha conclusión, debía demostrarse que su cumplimiento se dio con antelación al ejercicio de la acción jurisdiccional y en vigencia de la garantía, y por ende, con acreditación de que para el momento en que el consumidor presentó la acción, no tenía asidero su pretensión.

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 Proceso⁶, más no en una acreditación de no vulneración de los derechos discutidos, tal como se ha expuesto.

⁵ "3. Las demandas para efectividad de garantía, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía y las controversias netamente contractuales, a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato. En los demás casos, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación. En cualquier caso deberá aportarse prueba de que la reclamación fue efectuada durante la vigencia de la garantía."

⁶ "...En la sentencia se tendrá en cuenta cualquier hecho modificativo o extintivo del derecho sustancial sobre el cual

En consecuencia, el Despacho declarará probada la vulneración de los derechos del consumidor en lo que refiere a la efectividad de la garantía; sin perjuicio de que atendiendo a que a folio 15 del expediente, se acreditó la devolución del dinero por la suma de \$2.200 requerida por el consumidor; y sin que la parte accionante haya controvertido este hecho en el traslado de la contestación de la demanda. Entonces, se abstendrá de impartir orden de condena sobre la efectiva materialización de lo pretendido.

Finalmente, frente a las pretensiones de la parte accionante relativas al reconocimiento de una indemnización por daños y perjuicios, por la suma de \$50.000 en rappicréditos o en dinero, de conformidad con el artículo 2.2.2.32.6.4. del Decreto 1074 de 2015, debe recordarse que esta Entidad no tiene competencia para reconocer indemnizaciones de perjuicios o incumplimientos contractuales propiamente dichos respecto de procesos de efectividad de la garantía encaminados a obtener la entrega, reparación, cambio o reembolso del dinero cancelado por bienes y servicios, en esa medida no se realizará pronunciamiento sobre el particular⁷.

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 RAPPI S.A.S., identificada con NIT 900.843.898 – 9, 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: Archivar las presentes diligencias.

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

NOTIFIQUESE,

LENNYS LORENA LOZANO BARON⁸

	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.	024.
De fecha:	13 FEB 2020
	
FIRMA AUTORIZADA	

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..."

⁷ Numeral 3º artículo 56 de la Ley 1480 de 2011.

⁸ 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.