



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 27 DIC 2017
Sentencia número 00013742

Acción de Protección al Consumidor No. 17-303515
Demandante: CLAUDIA ELIANA MORENO GIRALDO
Demandado: FALABELLA DE COLOMBIA S.A.

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 2° del parágrafo 3° del artículo 390 del referido cuerpo normativo. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Que el día 3 de mayo de 2017 la demandante adquirió unas sábanas de 300 hilos de una lista de novios, para regalo, por la suma de **DOSCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS PESOS M/CTE. (\$289.900)**, los cuales fueron pagados de la siguiente manera: un bono de cien mil m/cte. (\$100.000) y el excedente mediante tarjeta de crédito.
- 1.2. Que de acuerdo a lo narrado por la parte actora, posteriormente la demandante en enteró de que a los novios solo les habían dado la suma de cientos ochenta y nueve mil novecientos pesos m/cte. (\$189.900), quedándose la demandada con el bono.
- 1.3. Que a la demandada nunca le informaron que la demandada se quedaría con el dinero pagado mediante el bono.
- 1.4. Que como consecuencia de lo anterior, el día 1 de julio de 2017 la demandante elevó reclamación directa ante el demandado
- 1.5. Que la demandada respondió la contestación, manifestando que no reembolsaría el dinero pagado mediante el bono.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se declare que la parte demandada vulneró sus derechos como consumidor de cara a la información suministrada sobre el producto y, en consecuencia, que se ordene la devolución del valor del bono, esto es, la suma de **CIEN MIL PESOS M/CTE. (\$100.000)**.

3. Trámite de la acción

El día 23 de agosto de 2017, mediante Auto No. 75083, 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 (fols.8 y 9), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

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 obrantes a folios 2, 3 y 5.

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 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.*

*Quando 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 23¹ 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

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.

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.

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante las manifestaciones de la demandante, las cuales, además, se encuentran soportadas en los documentos obrantes a folios 2,3, y 5, en virtud de los cuales se acredita que la demandante adquirió unas sábanas de 300 hilos de una lista de novios, para regalo, por la suma de **DOSCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS PESOS M/CTE. (\$289.900)**, los cuales fueron pagados de la siguiente manera: un bono de cien mil m/cte. (\$100.000) y el excedente mediante tarjeta de crédito.

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.

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

- Información entregada sobre el producto o servicio

En el presente caso se encuentra acreditado que la demandada nunca informó a la demandante sobre condiciones especiales que debían tenerse en cuenta para redimir el bono, por lo que no resulta de recibo que la demandada, sin ningún argumento, retenga el valor del bono a la hora de solicitar el regalo por ella adquirido. Así las cosas, no cabe duda respecto del incumplimiento del extremo demandado de cara a la información suministrada sobre el producto, situación que derivó en una vulneración de los derechos del consumidor en los términos del 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..."*.

Y fue ante dicho panorama, que la consumidora, legitimada por lo dispuesto en los artículos 23 y siguientes de la Ley 1480 de 2011, solicitó la devolución del valor del bono, ya sea en efectivo o mediante un bono igual al que ella tenía.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que conforme lo dispuesto en el artículo 97 C.G.P., la no contestación de la demanda, como ocurrió en el presente caso, hará presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión de la demanda, que para el presente caso son que por un lado, la demandada no entregó el valor del bono a los destinatarios del regalo, y por el otro, que pese a que la demandante puso en conocimiento esta situación, la demandada no reembolsó el valor del bono.

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 artículo 16 y el párrafo del artículo 24 del Estatuto del Consumidor, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que ante el incumplimiento del deber de información, reembolse el valor del bono, esto es, la suma de **CIENT MIL PESOS M/CTE. (\$100.000)**.

La suma cuya devolución se ordena 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: $V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual} / I.P.C. \text{ inicial})$ en donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena.

Comoquiera que se advierte que el bien se encuentra en poder de la demandada no se hace necesario poner a disposición de la accionada el producto objeto de reclamo judicial.

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 **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, identificada con NIT. 900.017.447-8, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, identificada con NIT. 900.017.447-8 que, ante el incumplimiento del deber de información, a favor de la señora **CLAUDIA ELENA MORENO GIRALDO**, identificada con cédula de ciudadanía No. 43.063.132, dentro de los (10) días siguientes a la ejecutoria de esta providencia, reembolse el valor del bono, esto es, la suma

de **CIEN MIL PESOS M/CTE. (\$100.000)**, debidamente indexada, como se indicó en la parte motiva de esta providencia.

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

QUINTO: En caso de persistir el incumplimiento de la orden que se imparte 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 57 de la Ley 1480 de 2011.

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

NOTIFÍQUESE

Natalia Alonso Molina

NATALIA ANDREA ALONSO MOLINA⁵



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 del 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.