



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 06 NOV 2018

Sentencia número 00014048

Acción de Protección al Consumidor No. 18-180137

Demandante: ELVIA MARIA CELIS CONDE

Demandado: MERCADOLIBRE COLOMBIA LTDA.

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 párrafo 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 16 de mayo de 2018, la demandante realizó una compra a la pasiva para la adquisición de una calculadora científica.
- 1.2. Que, de acuerdo a lo indicado por la parte actora, en la plataforma se le indicaba que se había demorado en la operación de compra y que debía volver a pagar, situación que realizó en 4 ocasiones y ya para quinto aviso decidió no hacer la compra, pero desafortunadamente ya había pagado 4 veces a pesar de que se reportaba que el pago no se había podido realizar.
- 1.3. Que, el día 17 de mayo de 2018, la demandante evidenció que efectivamente había efectuado el pago en 4 ocasiones.
- 1.4. Que, por lo anterior, el día 18 de mayo de 2018, la demandante efectuó reclamación directa ante la pasiva, sin obtener respuesta concreta alguna.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se declare que la demandada vulneró sus derechos como consumidora.

Así mismo solicita que se ordene la devolución del dinero descontado en 4 ocasiones, esto es la suma de \$214.600.

3. Trámite de la acción

El 13 de julio de 2018, mediante Auto No. 72030 (fl. 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 (fols. 15 y 16), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo pasivo contestó en oportunidad la demanda pronunciándose sobre los hechos de la demanda e indicando que actúa como un portal de contacto para concretar operaciones comerciales y que, para el caso concreto, quien está llamado a responder es Mercadopago, como herramienta usada para realizar pagos de manera segura en internet y en transacciones usadas por medios electrónicos. Es por ello, que presentó como excepciones de mérito la falta de

legitimación en la causa por pasiva, Mercadolibre, actúa como un portal de contacto al que no le son aplicables las normas de productores, proveedores y comercializadores y, por último, carencia actual de objeto, manifestando que se había realizado la devolución correspondiente, por parte de Mercadopago, realizando el ajuste correspondiente a la cuenta de Mercado pago de la accionante.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 1 a 12 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 20 a 23 del plenario.

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." (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.

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.

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."

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

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.

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

En cuanto a la existencia de una relación de consumo, teniendo en cuenta la excepción planteada por la pasiva, respecto de la falta de legitimación en la causa por pasiva, este Despacho entrará a analizar los aspectos puntuales que configuran una relación de consumo.

En ese orden, establece el inciso 1 del artículo 2 de la ley 1480 de 2011⁵, que la aplicación de las normas en ella contenidas se encuentra dada para regular las relaciones surgidas entre productores⁶, proveedores⁷ y consumidores. Es así como, una vez establecida la calidad de cada uno de los actores, es preciso indicar que, el legislador estableció un régimen de solidaridad entre los productores y proveedores cuando en su artículo 10 establece que, ***“Ante los consumidores, la responsabilidad por la garantía legal recae solidariamente en los productores y proveedores respectivos.”*** (Resaltado fuera del texto).

De conformidad con lo anterior, el consumidor puede perseguir a través de la vía de la acción de protección al consumidor, a cualquiera de las personas que hicieron parte en la cadena de consumo.

En el caso concreto, tenemos que, como lo menciona la accionada, *“MERCADOPAGO, es una herramienta usada y ofrecida en la plataforma de MERCADOLIBRE”*⁸, es decir, que el consumidor accede a los servicios a través de la página web de la accionada, haciendo parte de la relación causada, donde, además hace manifestaciones expresas frente al proceder de MERCADOPAGO respecto del caso concreto, sin desvirtuar su intervención frente a la transacción realizada. Por lo tanto, no es de recibo para este Despacho, los fundamentos expuestos por la pasiva, en cuanto a que la responsabilidad de la garantía de los productos debe comprender a todos los sujetos que tienen relación en la cadena de consumo, encontrándose el consumidor facultado para requerir el

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴ Numeral 3 Artículo 5 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.

⁵ Inciso 1 artículo 2 Ley 1480 de 2011. Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.

⁶ Numeral 9 artículo 5 Ley 1480 de 2011. Productor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.

⁷ Numeral 11 artículo 5 Ley 1480 de 2011. Productor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.

⁸ Fol 23

cumplimiento de las obligaciones derivadas ante quien considere pertinente, quedando así acreditada la existencia de una relación de consumo.

- 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 tenemos que la parte actora manifestó que mediante la plataforma de la pasiva adquirió un producto el cual tenía un valor de \$53.650, pero en la plataforma se le indicaba que se había demorado en la operación de compra y que debía volver a pagar, situación que realizó en 4 ocasiones y ya para quinto aviso decidió no hacer la compra, pero desafortunadamente ya había pagado 4 veces a pesar de que se reportaba que el pago no se había podido realizar, pero lo cierto es que de acuerdo a la certificación bancaria obrante a folio 11 del plenario se evidencia que dicho pago se efectuó en 4 ocasiones, por lo cual, el día 18 de mayo de 2018, la demandante efectuó reclamación directa ante la pasiva (fls. 6 y 7), sin obtener respuesta de fondo alguna.

Ahora bien, en relación a la excepción denominada “*carencia actual de objeto de la demanda*”, a través de la cual la pasiva manifestó que MERCADOPAGO procedió a realizar la devolución del dinero objeto de controversia judicial, esto es la suma de \$268.250 realizando el correspondiente ajuste a la cuenta de MERCADOPAGO del demandante, con lo cual a la fecha de contestación de la demanda existe un hecho superado respecto de las circunstancias fácticas, allegando las capturas de pantalla que así lo acreditan (fol. 20 vto a 22). No obstante, es pertinente advertir que las referidas no son pruebas suficientes para tener por cierto el hecho, en consideración a que no se adjuntaron los soportes de pago ni de las transacciones correspondientes que permitan inferir que esta devolución se realizó de manera efectiva a la consumidora y que la misma se encuentra conforme, por lo que habrá de ordenarse su efectiva materialización, en caso de no haberse hecho.

Finalmente, vale la pena señalar que en uso de lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, al adoptar la decisión definitiva, la Superintendencia de Industria y Comercio resolverá sobre las pretensiones de la forma que considere más justa para las partes según lo probado en el proceso, con plenas facultades para **fallar infra, extra y ultrapetita**.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes al presente proceso y teniendo en cuenta que el extremo demandado no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que devuelva el 100% del dinero pagado por la parte demandante, esto es la suma de \$268.250, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, en caso de no haberlo hecho.

La suma referida 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.

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 MERCADOLIBRE COLOMBIA LTDA. identificada con NIT. 830.067.394-6, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad MERCADOLIBRE COLOMBIA LTDA. identificada con NIT. 830.067.394-6, que, a título de efectividad de la garantía, a favor de ELVIA MARIA CELIS CONDE, identificada con cédula de ciudadanía No. 63.308.046, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de esta providencia, reembolse la suma de \$268.250 debidamente indexada como se indicó en la parte motiva del presente fallo, en caso de no haberlo hecho.

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.

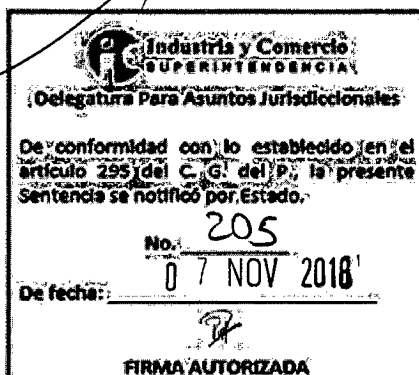
CUARTO: El retraso en el cumplimiento de la orden causará una multa a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, por el equivalente a una séptima parte del valor del salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo, de conformidad con lo dispuesto literal a) del numeral 11 del 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 58 de la Ley 1480 de 2011.

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

NOTIFIQUESE

DIEGO ALEJANDRO DELGADO SALAZAR⁹



⁹Profesional 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.