



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

Bogotá D.C., _____

09 NOV 2018

Sentencia número _____

00014187

Acción de Protección al Consumidor No. 18-157680

Demandante: MANUELA GUTIERREZ TREJOS

Demandado: FARMATODO 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 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 de acuerdo a lo manifestado por la parte actora, le enviaron un cupón por valor de \$10.000 con el código 10PATI.
- 1.2. Que el contenido de lo ofrecido se refería a: conoce nuestra página Web y App y te regalamos \$10.000 en tu compra, haciendo clic en el siguiente link: <https://goo.gl/U7fmSw> y redime 10PATI, valido al 30/06.
- 1.3. Que el día 4 de junio de 2018, la demandante realizó un pedido para usar el cupón pero al intentar hacer la compra, le informaron que debía intentar más tarde por fallas de la plataforma, al intentar una hora más tarde el cupón ya no estaba disponible, por lo que se comunicó con soporte al cliente e indicaron que el cupón ya había expirado.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se declare se declare que la información o publicidad suministrada por el demandado, fue engañosa y en consecuencia, se conmine al demandado a mantener las condiciones ofertadas o informadas, esto es un bono de \$10.000.

3. Trámite de la acción

El día 13 de junio de 2018 mediante Auto No. 60897 (fol. 5), 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 el día 14 de junio de 2018 al email de notificación judicial (fols. 6 y 7), 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 folio 3 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.”. (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.

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 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

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. 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.

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 lo afirmado por la accionante en los hechos de la demanda, lo cual no fue desvirtuado por la demandada, así como el documento obrante a folio 3 del plenario, en virtud de los cuales se acredita que la parte demandante recibió de la demandada un cupón por valor de \$10.000 con el código 10PATI.

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.

Lo anterior cobra mayor fuerza, si se tiene en cuenta que la parte demandada dentro del término de traslado de la demanda, no desvirtuó lo confesado por la demandante en el acápite de hechos de la demanda, por lo tanto atendiendo los lineamientos de la ley procesal vigente, se tiene por cierto el hecho antes descrito, lo que da cuenta de esta manera de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa del extremo actor de la acción de la referencia.

- Información entregada sobre el producto o servicio

Sobre el particular, se encuentra acreditado mediante lo manifestado por la demandante en los hechos de la demanda, que el contenido de lo ofrecido se refería a: conoce nuestra página Web y App y te regalamos \$10.000 en tu compra, haciendo clic en el siguiente link: <https://goo.gl/U7fmSw> y redime 10PATI, valido al 30/06.

El día 4 de junio de 2018, la demandante realizó un pedido para usar el cupón pero al intentar realizar la compra, le informaron que ya no estaba disponible, por lo que se comunicó con soporte al cliente, donde le indicaron que el cupón ya había expirado, pese a que le habían informado que la fecha de expiración era el día 30 de junio. De este modo, no cabe duda respecto del incumplimiento del extremo demandado de cara a la información suministrada sobre el cupón, situación que derivó en una vulneración de los derechos extremo demandante, en la medida en que no vio colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales pretendía utilizar el cupón.

Sobre el caso en concreto se hace menester resaltar que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan, es decir, que al momento de que la consumidora quiso redimir el cupón, lo hizo confiada en la información entregada respecto de la fecha de validez, es decir hasta el 30 de junio.

Así las cosas, no encuentra el Despacho motivo alguno para que recaiga sobre la consumidora el peso de la insuficiente o inadecuada información por la demandada, toda vez que al momento de intentar hacer la compra, le informaron que el cupón ya no estaba disponible, por lo que se comunicó con soporte al cliente e indicaron que el cupón ya había expirado, aun cuando le habían informado que era válido al 30 de junio, situación que generó una clara inconformidad pues de haber sido así la accionante no se hubiera interesado en el producto.

Con todo, observa el Despacho que se presentó una vulneración a los derechos de la consumidora por incumplir con el deber de información, que exige su veracidad claridad y oportunidad, así las cosas se tiene que la usuaria no debe asumir en medida alguna las consecuencias de esta clase de improprios de la demandada.

Y fue ante dicho panorama, que la consumidora, legitimada por lo dispuesto en los artículos 23 y siguientes de la Ley 1480 de 2011, requirió a la demandada, sin embargo, la parte accionada no brindó una solución efectiva frente a las solicitudes, pese a haber recibido reclamación directa por el incumplimiento de lo ofrecido; pues solo recibió la negativa frente a las solicitudes de la consumidora.

Siguiendo lo expuesto, vale la pena precisar que contrario a lo indicado por el extremo pasivo, el material probatorio obrante en el diligenciamiento es suficiente para concluir que le asiste la obligación legal de responder por incumplimiento del deber de información y publicidad del producto.

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: 1) que la parte actora recibió de la demandada un cupón por valor de \$10.000 con el código 10PATI, 2) que el contenido de lo ofrecido se refería a: conoce nuestra página Web y App y te regalamos \$10.000 en tu compra, haciendo clic en el siguiente link: <https://goo.gl/U7fmSw> y redime 10PATI, valido al 30/06, 3) la información respecto de la fecha de validez del cupón, es decir, valido al 30 de junio, 4) que el día 4 de junio de 2018, la demandante realizó un pedido para usar el cupón pero al intentar hacer la compra, le informaron el cupón ya no estaba disponible, por lo que se comunicó con soporte al cliente e indicaron que el cupón ya había expirado, 5) la reclamación directa presentada de manera verbal ante el demandado y 6) la omisión en el incumplimiento de mantener las condiciones informadas.

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 parágrafo del artículo 24 del Estatuto del Consumidor, y que ni siquiera dio contestación a la demanda, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que ante el incumplimiento del deber de información, realice la activación del cupón 10PATI objeto de litigio, por valor de \$10.000, a fin de que la demandante pueda hacer la redención y acceder a los bienes y/o servicios correspondientes.

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 **FARMATODO COLOMBIA S A**, identificada con NIT. 830.129.327-1, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad **FARMATODO COLOMBIA S A**, identificada con NIT. 830.129.327-1, que a favor de la señora **MANUELA GUTIERREZ TREJOS**, identificada con cédula de ciudadanía No. 11.305.632.974 dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, realice la activación del cupón 10PATI objeto de litigio, por valor de \$10.000, a fin de que la demandante pueda hacer la redención y acceder a los bienes y/o servicios correspondientes.

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.

NOTIFÍQUESE


SORANYI LORENA ROBAYO SALCEDO ⁵



⁵ 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 1° del artículo 24 del CGP.