



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

Bogotá D.C., _____ 16 NOV 2018

Sentencia número _____ 00014475

Acción de Protección al Consumidor No. 18-189056

Demandante: FRANCISCO ALEJANDRO ALMANZA

Demandado: MARROQUINERA S.A.

Estando el expediente al Despacho a causa de encontrarse vencido el término de traslado de la demanda y, de esa manera, finiquitada la etapa escrita de este proceso verbal sumario, 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 el 07 del mes de julio del 2018 el demandante adquirió un par de zapatos referencia Julian, por un valor de \$370.000.
- 1.2. Que según lo manifestado por el accionante, el precio original de los zapatos se encontraba por una suma de \$470.000, los cuales poseían un descuento de \$100.000, lo que motivó su decisión de consumo, sin embargo, una vez verificado el portal web de la pasiva, el producto siempre se encontraba por un valor de \$370.000, por lo que el presunto beneficio lo consideró engañoso a la luz de los consumidores.
- 1.3. Que la parte demandante elevó reclamación directa, el día 14 de julio del 2018, requiriendo una indemnización por valor de \$100.000.
- 1.4. Que frente a la referida reclamación el día 19 de julio del 2018, la pasiva se despachó de forma negativa frente a lo pretendido, toda vez que no existe publicidad engañosa, toda vez que la variación de precio que posee la tienda física no tiene incidencia en la virtual.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se declare que la publicidad o información es engañosa y como consecuencia se proceda al pago de una indemnización estimada en la suma de \$100.000, junto con la imposición a la pasiva de eliminar cualquier tipo de publicidad por la comercialización del producto.

3. Trámite de la acción

El día 01 de agosto de 2018, mediante Auto No.78753, 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.9 y 10), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que, dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado guardó silencio, ya que la contestación de la demanda aportada fue extemporánea. Tal como se ve a folios 9 y 10 del expediente, la demanda se notificó a la dirección para notificaciones judiciales del extremo pasivo el día 02 de agosto de 2018. Por su parte, la demandada presentó escrito de contestación el 06 de noviembre del año 2018 a las 15:39 horas, habiéndose vencido los 10 días concedidos mediante Auto

7 0 NOV 2018

00014475

No. 78753 para la contestación de la demanda, el día 21 de agosto de 2018 a las 16:30 horas, así mismo, a folio 20 del expediente obra constancia de presentación de contestación por fuera de término.

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 6 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 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.

En efecto, 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 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, adopten decisiones de consumo razonables.

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, 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 intensión 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 la obligación de garantía

La obligación de informar, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor 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 garantía en el caso concreto

• Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante las manifestaciones elevadas por el actor, en las que se acredita que el consumidor adquirió un par de zapatos referencia Julian, por un valor de \$370.000.

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 el 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 de la parte demandante de la acción de la referencia, quien es el contratante del bien de predicado.

• Las falencias en la información

En este punto del análisis, conviene mencionar que el caso que se plantea por la parte demandante a este Despacho, involucra el derecho a la información que tiene todo consumidor sobre los productos ofertados, objeto de reclamo.

Ahora 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...*". De este modo, se verificará si la pasiva incumplió la obligación de ceñirse estrictamente al cumplimiento de aquello que ha sido informado. En tal sentido, aspectos como la información completa y veraz de los productos y/o servicios que ofrezcan, so pena de incurrir en violación de lo previsto en el artículo 23 ibídem.

En igual sentido, frente al deber de información, se recuerda que el mismo no solo recae en los productores o proveedores de bienes y servicios, los consumidores deben actuar de forma diligente, en cuanto a verificar e informarse sobre las condiciones esenciales, que posee el producto que pretende adquirir o en el caso en concreto, el precio a pagar por el artículo objeto de debate.

Siguiendo lo expuesto, de conformidad con el material probatorio aportado (registro fotográfico), visible a folios 3 y 4, se avizora una serie de calzado, sin embargo, no se vislumbra o señala cual fue el adquirido por el actor, o si por el mismo canceló un mayor valor al ofertado; en igual sentido brilla por su ausencia la presunta publicidad o información de la página web de la pasiva, donde se encuentra que el producto se encuentra ofrecido de forma habitual por el valor de \$370.000, tal y como lo manifiesta el actor en su escrito demandatorio, por lo que si se hubiese presentado discrepancia en la información brindada y lo contratado, tal circunstancia debería haber sido probada de conformidad con el artículo 167 del Código General del Proceso el cual manifiesta: "*Incumbe a*

¹ Negrilla fuera de texto.

las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen”, situación que no fue demostrada dentro de la Litis.

Frente a lo anterior, podemos tomar las consideraciones del Juzgado 21 Civil del Circuito de Bogotá, Ad-Quem en la acción de protección al consumidor con radicado 13-253799 cuando señala que “...Si bien el hecho de no contestar la demanda constituye un indicio, la parte demandante no queda exonerada de demostrar el hecho de la existencia de fallas estructurales que impidieran el uso natural del bien objeto de compraventa...”; que para el presente caso, como se itera, no obra en el plenario prueba de la presunta publicidad u oferta que hiciese caer en error al consumidor.

Por lo anterior, y ante la inexistencia de vulneración de los derechos del consumidor en lo que respecta a la efectividad de la garantía por un bien o servicio, la aplicación de las normas de protección contractual, publicidad e información engañosa, la contratación de un servicio que supone la entrega de un bien o normas especiales de protección a consumidores y usuarios, el Despacho considera procedente despachar negativamente las pretensiones de la parte activa, procediendo con el archivo de las presentes diligencias.

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

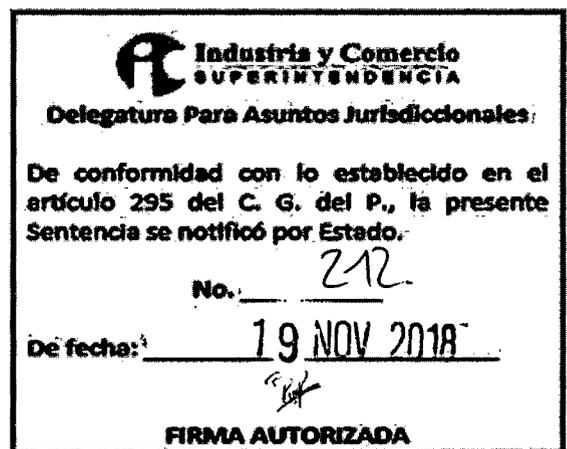
PRIMERO: Negar las pretensiones incoadas en la demanda, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la decisión.

SEGUNDO: Archivar las presentes diligencias.

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

NOTIFÍQUESE,

OSCAR JULIAN ROMERO PÁEZ²



² 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.