



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., _____

20 DIC 2019

Sentencia número 00016572

Acción de Protección al Consumidor No.2019-52856

Demandante: ANDREA CAROLINA MORA HERNÁNDEZ

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 párrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Que la demandada ofreció Promoción CASHBACK, por compras mayores a 200.000 mil pesos le regalaban en rappicredits el 50.
- 1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, las condiciones no son claras, ya que en dos párrafos se sobreentiende que aplica compras de restaurante y en otro párrafo dice que no. Sin embargo, es confuso y se entiende que es para TODO con algunas excepciones.
- 1.3. Que realiza una compra en restaurante y no me aplicó la promoción para que le devolvieran el 50. Cuando restaurante no está en los excepto pero si en el TODO RAPPY.
- 1.4. Que el 27 de febrero de 2019 la parte actora elevó reclamación directa ante el demandado requiriendo la aplicación de la promoción CASHBACK.
- 1.5. Que frente a la referida reclamación recibió respuesta el día 27/02/2019, manifestando que la promoción no me aplicaba.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que se declare que la información o publicidad suministrada por el(los) demandado(s), fue engañosa y como consecuencia de la anterior declaración, el demandado proceda al pago de la siguiente indemnización \$105.300.00 que corresponde al 50% de las compras efectuadas.

3. Trámite de la acción

El día 6 de marzo de 2019, mediante Auto No. 00022016 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 (fls. 7 y 8), 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 3 y 4 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 tal sentido, es preciso aclarar que si bien el actor enfila su demanda a la presunta vulneración de sus derechos del consumidor, en la atinente a información o publicidad engañosa, nótese que los posibles derechos vulnerados, de conformidad con los supuestos facticos se enfilan a temas netamente de información u oferta, por lo que le Despacho centrara su estudio en tal tópico.

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 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.

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 metroológica, 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.

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.

...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.

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 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 consumidor² 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 elevadas por la parte demandante, en virtud de las cuales se acredita que la pasiva emitió un oferta comercial denominada "50% Cashback Usuarios Prime - Cup...".

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

- 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, para ser más concreto, el valor a reembolsar por el servicio adquirido.

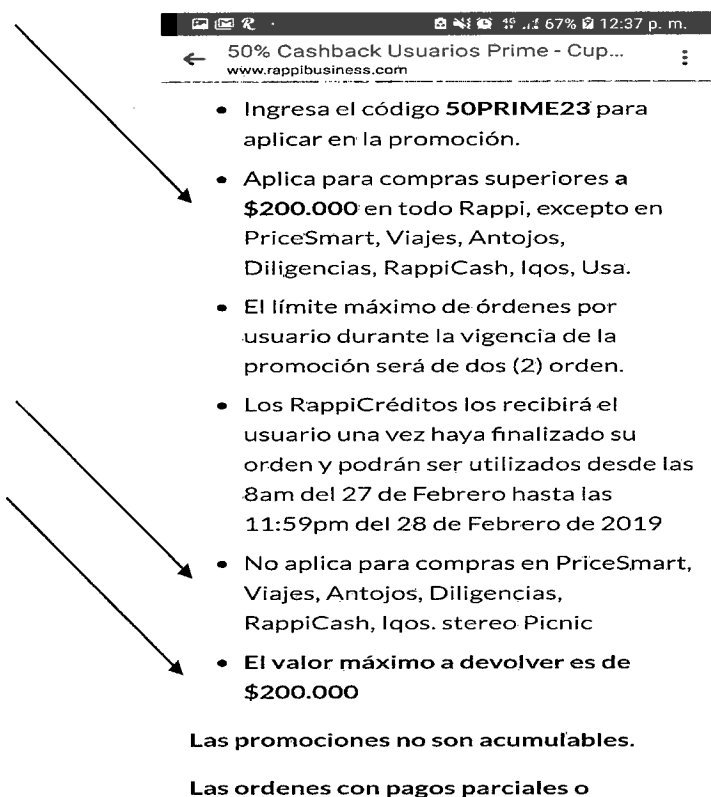
Ahora de conformidad con las prerrogativas, frente al derecho de información, el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 que a su tenor literal dispone: "...**Información mínima y responsabilidad. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, 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..."⁴. De este modo, si se incumple en la obligación de ceñirse estrictamente al cumplimiento de aquello que ha sido informado, resulta el proveedor o productor más que garante en la vulneración de tal derecho.

⁴ Negrilla fuera de texto.

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, los términos y precios de los bienes ofertados, que es objeto de debate.

Respecto a la solicitud de declarar para el presente caso publicidad e información engañosa, este Despacho indicara que es necesario que se cumpla con lo dispuesto en la parte final del literal C) del numeral 5, artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 que "...Cuando la reclamación sea por protección contractual o por información o publicidad engañosa, deberá anexarse la prueba documental e indicarse las razones de inconformidad...", situación que en el presente caso no se presenta y no se prueba, por cuanto del material probatorio obrante en el expediente, no contiene la fecha en la cual se recibió la información y la narración de los hechos de la demanda es tan vaga que no permite determinar efectivamente que se haya dado en la fecha que indica a la respuesta dada por la demandada (fls. 3 y 4 – aportados por la parte demandante):

Siguiendo lo expuesto, el consumidor al momento de verificar lo pertinente a la compra del servicio, debió cerciorarse en cuanto a los términos indicados por la demandada en la publicidad a saber:



50% Cashback Usuarios Prime - Cup...
www.rappibusiness.com

- Ingresa el código **50PRIME23** para aplicar en la promoción.
- Aplica para compras superiores a **\$200.000** en todo Rappi, excepto en PriceSmart, Viajes, Antojos, Diligencias, RappiCash, Iqos, Usa.
- El límite máximo de órdenes por usuario durante la vigencia de la promoción será de dos (2) orden.
- Los RappiCréditos los recibirá el usuario una vez haya finalizado su orden y podrán ser utilizados desde las 8am del 27 de Febrero hasta las 11:59pm del 28 de Febrero de 2019
- No aplica para compras en PriceSmart, Viajes, Antojos, Diligencias, RappiCash, Iqos, stereo Picnic
- El valor máximo a devolver es de **\$200.000**

Las promociones no son acumulables.

Las ordenes con pagos parciales o

Por lo anterior, las condiciones para acceder a la oferta se encontraban en la información suministrada, las cuales debían haber sido estudiadas por el consumidor, por lo que en tal sentido, es evidente que la pasiva aplicó lo correspondiente, teniendo en cuenta lo ofertado e informado, circunstancia que no fue refutada por el actor toda vez que dentro del término de traslado de las excepciones guardo silencio; por lo que si se hubiese presentado discrepancia en la información brindada y lo contratado, tal circunstancia debería en primer lugar haber sido advertida al momento de tomar la decisión de compra.

Por todo lo anterior, las circunstancias presuntamente anómalas, que rodearon la compra del servicio y la oferta recibida, debieron haber sido probadas por el actor de conformidad con el artículo 167 del Código General del Proceso el cual manifiesta: "*Incumbe a 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.

Siguiendo con la línea de lo expuesto, es importante poner de presente al consumidor, que si bien es cierto la Ley 1480 de 2011, protege los derechos de los consumidores, no es menos cierto que también **impone unos deberes al usuario**, frente a lo adquirido ya sea bien o servicio; para el efecto, el numeral 2.1., del numeral 2 del artículo 2 del Estatuto del Consumidor, dispone *"Informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación"*.

Por tal motivo, mediante la acción de protección al consumidor no podría este Despacho ordenar las pretensiones solicitadas por el demandante, pues se estaría pasando por alto las indicaciones señaladas en el Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y de este modo, imponiéndole cargas excesivas al demandado, más aun cuando NO se encuentra probada la falta de información o publicidad engañosa o el incumplimiento por parte de la sociedad demandada, lo que advierte al Despacho que la sociedad demandada brindó la información clara, veraz, comprensible y transparente sin ocasionar que se incurriera en error, frente a lo ofrecido.

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 servicio, información u oferta y la aplicación de las normas de protección contractual, 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


MÓNICA IVETT RODRÍGUEZ GARCÍA⁵

	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.	234
De fecha:	23 DIC 2019
 FIRMA AUTORIZADA	

⁵ Profesional Universitario adscrito al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada para el ejercicio de funciones jurisdiccionales, mediante Resolución 74622 del 5 de diciembre de 2013, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del parágrafo 1º del artículo 24 del CGP.