



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., _____ 12 FEB 2018
Sentencia número _____ 00002068

Acción de Protección al Consumidor No. 17-281120
Demandante: ILEANA ARCE PAYAN
Demandado: VISION 24 / 7 S.A.S.

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 el 02 de noviembre de 2016 mediante llamada telefónica realizada a la parte actora, se le ofreció un servicio de seguro y se le indicó que de no adquirirlo podría perder su tarjeta de crédito éxito, motivo que conllevó a la accionante a aceptar lo ofrecido, en dicha llamada se le afirmó que podía terminar o retirarse del servicio cuando lo deseara.
- 1.2. Pasado varios días manifiesta la actora que recibió un correo certificado donde le hacían entrega de un contrato de prestación de servicios para asistencias y asesorías, por un valor de \$999.000 suma que fue descontada de su tarjeta de crédito Éxito, a 36 cuotas con una duración de 12 años el cual terminara el 02 de noviembre de 2028; agregó la accionante que se viene descontando mensualmente \$18.615 y que ha intentado dar por terminado el contrato hace 7 meses pero ha sido totalmente imposible.
- 1.3. Una vez verificado el contrato por la accionante, procedió a entablar comunicación con la demandada manifestando su inconformidad por lo plasmado en el contrato objeto de reclamo judicial, la respuesta obtenida fue que debía remitirse ante el Éxito teniendo en cuenta que de parte de esa entidad se recibió la suma de \$999.000.
- 1.4. Debido a lo anterior, la parte actora elevó reclamación directa el día 09 de junio de 2017 requiriendo la efectividad de la garantía.
- 1.5. La demandante recibió respuesta negativa a la reclamación directa interpuesta debido a que no ejerció su derecho de retracto.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que a título de efectividad de la garantía se devuelva el dinero sustraído de la tarjeta de crédito éxito, esto es, la suma de \$999.000.

3. Trámite de la acción

El día 28 de julio del 2017, mediante Auto No. 66124 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 (fl. 26), 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 1 a 22 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.*

*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 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

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.

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.

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 el documento obrante a folio 8 y 9 del expediente, en virtud del cual se acredita que el 02 de noviembre del 2016, la parte actora adquirió un contrato de prestación de servicios para asistencias y asesorías, por un valor de \$999.000

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

- Información entregada sobre el producto o servicio

Sobre el particular, se encuentra plasmado en los hechos del expediente que la demandada con información confusa indujo a la accionante a tomar un contrato de prestación de servicios para asistencias y asesorías el cual podía ser terminado en cualquier momento.

De este modo, al no haberse ofrecido una información fidedigna, suficiente y clara del servicio ofrecido, se indujo de esta manera a la demandante a adquirir un contrato de prestación de servicios para asistencias y asesorías del cual no se encontraba interesada y que acepto para evitar la cancelación de su tarjeta de crédito Éxito como se le mencionó al momento de la llamada, no cabe duda respecto de la mala información del extremo demandado, toda vez que según lo indicado por la demandante debía tomar el servicio para que no se le cancelara su tarjeta de crédito éxito y que además podía terminar el contrato en cualquier momento, situación que derivó en una vulneración de los derechos de la accionante, en la medida en que no vio colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales se efectuó el contrato.

Y fue ante dicho panorama, que el consumidor, legitimado por lo dispuesto en los artículos 23 y siguientes de la Ley 1480 de 2011, requirió la devolución del dinero cancelado por el bien objeto de Litis. Sin embargo, el demandado no brindó una solución efectiva frente a las solicitudes, pese a haber recibido reclamación directa visible a folio 11 a 13 del expediente, pues el demandante informó que la actora no ejerció su derecho de retracto dentro del término estipulado en la Ley.

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

⁴ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

ciertos los hechos susceptibles de confesión de la demanda, que para el presente caso son la pérdida de la tarjeta de crédito éxito y la terminación del contrato en cualquier momento.

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 100% del dinero cancelado por el contrato de prestación de servicios para asistencias y asesorías, esto es, la suma de \$999.000, adicionalmente se deberá proceder con la cancelación del contrato suscrito entre las partes.

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.

Finalmente cabe señalar que en relación con la pretensión relativa a la imposición de una multa a la accionada, que en virtud de lo contemplado en el numeral 10 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, dicha facultad corresponde a una prerrogativa del Juez en los eventos en que resulten comprobados los supuestos indicados en la norma, una vez evaluados los aspectos particulares del caso concreto. Para el caso objeto de estudio, esta Superintendencia se abstiene de imponer sanciones a la demandada.

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 **VISION 24 / 7 S.A.S.**, identificada con NIT. 901.012.891-6, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a **VISION 24 / 7 S.A.S.**, identificada con NIT. 901.012.891-6, que, con fundamento en el derecho a la efectividad de la garantía, a favor de la señora **ILEANA ARCE PAYAN**, identificada con cédula de ciudadanía 66.757.390, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de esta providencia, devuelva la suma de **NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL PESOS (\$999.000)**, correspondiente al contrato de prestación de servicios para asistencias y asesorías y deberá proceder con la cancelación del contrato suscrito entre las partes.

La suma a reembolsar 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:

$$V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual})$$

$$\frac{\quad}{(I.P.C. \text{ inicial})}$$

En donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena.

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: No habrá lugar a costas, en tanto que no aparecen causadas.

NOTIFÍQUESE

Nayla Consuelo Castillo Nieves
NAYLA CONSUELO CASTILLO NIEVES

 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. <u>029</u>
Dé fecha: <u>13 FEB 2018</u>

FIRMA AUTORIZADA

¹ 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 1º del artículo 24 del CGP.