



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

Bogotá D.C., 07/05/2020
Sentencia número 2771

Acción de Protección al Consumidor No. 19-76738
Demandante: JAIRO ALEXANDER RENDON CASTAÑO
Demandado: COMUNICACIÓN CELULAR S A COMCEL S A

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 parágrafo 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 parte demandante tenía contratada a la sociedad demandada para la prestación de unos servicios de telecomunicación fija, con ocasión a los a los cuales se encontraba en mora debiendo la suma de \$520.071.
- 1.2. Que el 4, 5, 6 y 7 de diciembre de 2018, la parte actora recibió un mensaje de la demandada mediante el cual le informaban que si pagaba antes del 7 de diciembre de 2018, obtendría un 50% del valor total de la deuda.
- 1.3. Que con ocasión a lo anterior, la parte actora el 7 de diciembre de 2018, procedió a pagar a favor de la demandada la suma de \$284.000.
- 1.4. Que el 10 de diciembre la parte actora recibió un mensaje de la sociedad demandada, mediante el cual le felicitan por el pago y le informan que obtendrá la reconexión de los servicios de manera gratuita.
- 1.5. Que el 18 de diciembre de 2018, la parte actora solicitó a la sociedad demandada la reconexión de los servicios, pero le informan que no es procedente la solicitud por que no se evidencia el pago.
- 1.6. Que el 8 de enero de 2019, con ocasión a lo anterior, la parte actora presentó queja ante la sociedad demandada, sobre lo cual le informan que no le han ofrecido ningún descuento en la deuda y que debe hacer el pago total de la obligación.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que se ordene a la sociedad demandada proceda con la devolución de la suma de \$308.872.

3. Trámite de la acción

El día 29 de abril de 2019, mediante Auto No. 40.890, 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, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo pasivo, contestó en oportunidad la demanda, mediante radicado 19-76738- -00011, donde aclaró algunos hechos de la demanda y se opuso a las pretensiones de la misma, como

quiera que otorgo favorabilidad a las pretensiones del accionante, procediendo con el ajuste de la suma solicitada en la cuenta del usuario.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos que acompañan el escrito de la demanda.

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 que acompañan el escrito de contestación de la demanda.

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.*

*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

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

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 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 los documentos obrantes del expediente, en virtud de los cuales se advierte que las

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.

⁴ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

partes tuvieron una relación de consumo y con ocasión a la misma el demandante realizó unos pagos a favor de la demandada.

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

- Información entregada sobre el producto o servicio

Sobre el particular, se encuentra acreditado que, la parte demandada envió unos mensajes a la parte actora ofreciéndole un descuento del 50% de la deuda si realizaba el pago entre el 4 y 7 de diciembre de 2017, como se puede evidenciar en las pruebas que obran en el expediente.

De este modo, se evidencia que la parte actora accedió de acuerdo a las condiciones informadas a pagar el 50% de la deuda que tenía con la sociedad demandada. Sin embargo, la demandada posterior al mencionado pago, exigió el pago de la totalidad de la deuda y desconoció la oferta informada al actor, ante lo cual no cabe duda respecto a la vulneración a los derechos del consumidor, de cara a la información suministrada sobre el servicio.

Fue ante dicho panorama, que el consumidor, al advertir que no le otorgaron el descuento que le fue informado, y por el que procedió con el pago, legitimado por lo dispuesto en los artículos 23 y siguientes de la Ley 1480 de 2011, requirió la le fuera aplicado el descuento informado, sin embargo, la demandada se negó, aun teniendo las pruebas del mensaje que recibió el actor.

Lo cierto es que, la vulneración al derecho de información de parte de la demanda se presentó, por no respetar las condiciones de la oferta informada, de acuerdo al artículo 26 de la ley 1480 de 2011, y comoquiera que para el momento de presentación de la demanda, no había cesado la vulneración al derecho, pues la demandada no demostró que dio cumplimiento a lo informado con antelación al ejercicio de la acción jurisdiccional, con acreditación de que para el momento en que el consumidor presentó la acción, no tenía asidero su excepción.

Por tanto, al haberse procedido con los ajustes a la cuenta de la parte actora, deviene un hecho modificativo o extintivo del derecho sustancial en los términos del artículo 281 Código General del Proceso⁵, más no en una acreditación de no vulneración de los derechos discutidos, tal como se ha expuesto.

En consecuencia, el Despacho declarará probada la vulneración de los derechos del consumidor en lo que refiere a la vulneración al derecho de información; sin perjuicio de que atendiendo el documento remitido a la parte actora el 18 de febrero de 2020, se acredita el ajuste realizado en su cuenta, por lo que se abstendrá de impartir orden de condena sobre la efectiva materialización de lo pretendido.

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 COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., identificada con NIT. No. 830.153.993, vulneró los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Abstenerse de emitir órdenes sobre la materialización de lo pretendido, conformidad con lo expuesto en las consideraciones del fallo.

⁵ "...En la sentencia se tendrá en cuenta cualquier hecho modificativo o extintivo del derecho sustancial sobre el cual verse el litigio, ocurrido después de haberse propuesto la demanda, siempre que aparezca probado y que haya sido alegado por la parte interesada a más tardar en su alegato de conclusión o que la ley permita considerarlo de oficio..."

TERCERO: Archivar las presentes diligencias.

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

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

ADRIANA MARCELA SÁNCHEZ CASALLAS⁶



⁶ 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.