



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

Bogotá D.C., 01/06/2020

Sentencia número 3218

**Acción de Protección al Consumidor No. 20-25455
Demandante: JUAN SEBASTIAN VALENCIA SEPULVEDA
Demandado: MERCADO LIBRE COLOMBIA LTDA**

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 anticipada, teniendo en cuenta que en el presente asunto se cumplen primordialmente todos los presupuestos contenidos en el numeral 2º del artículo 278, así como lo dispuesto 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 el 25 de octubre de 2019 el demandante a través de la plataforma de mercado libre, realizó la compra #2190301500 al vendedor con nombre de usuario JOSEANTONIOMOCLETON de una maleta de referencia Jansport Digibreak Laptop por la suma de \$181.900 COP.
- 1.2. Que el 26 de octubre de 2019, el usuario vendedor le informó al accionante que no había la disponibilidad del producto por lo que procedería a realizar el reembolso del dinero a través de de la accionada quien realizaría el reembolso de manera directa su tarjeta de crédito.
- 1.3. Que a pesar que ya se cumplió el plazo para que se le realizara el reembolso de su dinero y pese a los diferentes requerimientos realizados al usuario vendedor JOSEANTONIOMOCLETON y a la accionada, esta última a la fecha ha omitido realizar la devolución de su dinero.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que a título de efectividad de la garantía se le ordene a la sociedad demandada la devolución del precio pagado por el bien objeto del presente litigio, junto con los respectivos intereses, le sean indemnizados los perjuicios que le fueron generados y le sean impuestas las sanciones respectivas a la accionada y al usuario JOSEANTONIOMOCLETON.

3. Trámite de la acción

Mediante Auto No.10872 del 10 de febrero de 2020, notificado en el estado No.022 del 11 de febrero de 2020, 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.

La providencia fue notificada debidamente al extremo demandado el 11 de febrero de 2020 según certificación emitida por la empresa de correos 472, reportada bajo el consecutivo 20-

25455- -00003 a su dirección de correo electrónico notijudicialmco@mercadolibre.com.co, tal y como se extrajo de su certificado de RUES.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente para contestar la demanda la accionada radicó memorial el día 26 de febrero de 2020, identificado bajo el consecutivo 20-25455- -00004, oponiéndose a las pretensiones del demandante y proponiendo como excepciones de mérito “CARENCIA ACTUAL DE OBJETO DE LA DEMANDA POR DEVOLUCIÓN DE DINERO”, “FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA”, “INTEGRACIÓN DE LITISCONSORCIO”, “ENRIQUESIMIENTO SIN CAUSA” y “EXCEPCIÓN DECRETADA DE OFICIO”. De estos medios exceptivo se le corrió traslado al demandante quine dentro de la oportunidad procesal descorrió el traslado.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante:**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos que fueron aportados con la presentación de la demanda 20-25455- -00000 y con el pronunciamiento a la contestación realizada a la parte demandada radicada bajo el consecutivo 20-25455- -00005

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 demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos que fueron aportados con la presentación de la demanda radicada bajo el consecutivo 20-25455- -00004.

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.

En cuanto a la prueba encaminada a oficiar a la entidad financiera donde el accionante tiene su tarjeta de crédito, este Despacho rechaza de plano dicha solicitud, de conformidad a lo establecido en el inciso 2 del artículo 173 del C.G.P., toda vez que: *“el juez se abstendrá de ordenar la práctica de pruebas que, directamente o por medio de derecho de petición hubiera podido conseguir la parte que la solicite, salvo cuando la petición no hubiese sido atendida, lo que deberá acreditarse sumariamente”*.

Así mismo el despacho se abstiene de decretar el interrogatorio de parte solicitado toda vez que con las manifestaciones de las partes y las documentales aportadas se tiene los elementos de juicio suficientes para tomar la respectiva decisión de fondo.

Finalmente, en relación a la solicitud de exhibición de los extractos bancarios de la tarjeta de crédito del demandante, estos fueron aportados por la actora al momento de descorrer el traslado de la contestación de la demanda y ya fueron tenidos en cuenta como pruebas documentales.

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.

Atendiendo a lo dispuesto en los artículos 5, 7, 8, 10, 11 y 18 de la Ley 1480 de 2011, en virtud de la obligación de garantía¹, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos y servicios² que comercialicen en el mercado. En este mismo sentido encontramos el artículo 2.2.2.32.6.1. del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, según el cual son responsables de atender la solicitud de efectividad de la garantía tanto productores como proveedores.

En el marco de la obligación de garantía los consumidores tienen derecho a obtener la reparación totalmente gratuita del bien cuando se presente una falla y, en caso de repetirse, podrá obtener a su elección una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o el cambio del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas³.

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.⁴

Siguiendo lo expuesto, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio comprende también su entrega o la realización oportuna del servicio para el cual se contrató. Es decir, la garantía consiste en la posibilidad real de disfrutar de un bien o un servicio, y satisfacer las necesidades que se tenían cuando éste se adquirió. En consecuencia, la garantía inicia desde el momento mismo en que se realiza el contrato, y radica en la posibilidad de poder obligar al vendedor o al prestador del servicio a que entregue el bien o que realice el trabajo para el cual fue contratado. Así, se estaría acorde con la definición de idoneidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

¹El artículo 5, numeral 5 de la Ley 1480 de 2011 define garantía como la “Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.”

² El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como “Producto: Todo bien o servicio.”

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴Numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011

“...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...”.

En consecuencia, es importante recalcar, que la efectividad de la garantía no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también al cumplimiento de los términos y condiciones pactados desde el momento mismo en que se realizó el contrato, dentro de los cuales naturalmente se encuentra la oportunidad en la entrega del bien o en la prestación del servicio, pues la no entrega o prestación o aún la simple dilación, constituye una vulneración a los intereses legítimos de los consumidores en la medida en que no ven colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales se efectuó la compra.

1. Presupuestos de la obligación de garantía

La obligación de garantía, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor⁵ adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor. Dicho bien debe presentar uno o varios defectos o fallas de calidad, idoneidad o seguridad durante el término de garantía para que surja la obligación de responder por parte del productor o proveedor.

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 pues si bien es cierto las partes no aportaron prueba documental que acredite la transacción comercial realizada, la demandada da por cierto el hecho que el demandante a través de la plataforma de mercado libre, realizó la compra #2190301500 al vendedor con nombre de usuario JOSEANTONIOMOCLETON de una maleta de referencia Jansport Digibreak Laptop por la suma de \$181.900 COP.

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

- Ocurrencia del defecto en el caso concreto

Dispone el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011 que *“...para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad, bastará con demostrar el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad...”.*

Para el caso concreto, se tiene que los bienes objetos de debate judicial no fueron entregados a instancias del actor por parte del extremo pasivo dentro del término establecido para la entrega.

Seguidamente, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también el cumplimiento de los términos y condiciones pactados desde el momento mismo en que se

⁵Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

realizó el contrato, dentro de los cuales naturalmente se encuentra la oportunidad en la entrega del bien o en la prestación del servicio, pues la no entrega o prestación o aún la simple dilación, constituye una vulneración a los intereses legítimos de los consumidores en la medida en que no ven colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales se efectuó la compra.

Es importante señalar que la relación de consumo es una relación de carácter contractual por lo que las partes deben de dar estricto cumplimiento a las obligaciones adquiridas por virtud de este acuerdo de voluntades. Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, señala el artículo 1602 del Código Civil, por lo que el incumplimiento del demandado en cara a las obligaciones adquiridas con el demandante, le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor.

Ahora bien en la contestación de la demanda la sociedad demandada afirmó que ya se había realizado la gestión ante la entidad financiera para la reversión de la compra como así busca acreditarlo con el documento denominado "Operación 5368260677, creada el 25 de octubre que se relaciona a continuación:

Operación 5368260677 - Creada el 25 de octubre		Imprimir
Producto	\$181.900	
Anulación del pago	- \$181.900	
Pagaste	2x \$90.950	
Total	\$0	
Pago devuelto El vendedor te devolvió el dinero. Lo verás reflejado en el resumen de tu tarjeta el 19/nov/2019.		
VISA Tarjeta terminada en 7260 #5368260677 - Pago devuelto		
Envío cancelado		Seguir envío >
Jansport Digibreak Laptop Bag Black \$ 181.900 x1 Unidad		

No obstante lo anterior, esta prueba es insuficiente para llegar a establecer si efectivamente el dinero fue reversado a la tarjeta de crédito del demandante con anterioridad a la presentación de la demanda o que este efectivamente se encuentre reflejado en su tarjeta de crédito, pues lo cierto es que para acreditar que esta solicitud fue efectivamente tramitada, la sociedad demandada debió requerir a la entidad financiera para que certificara debidamente que el pago había sido anulado y que dicha suma de dinero en un determinado tiempo se tendría que ver reflejada en la tarjeta de crédito del demandante, sin embargo omitió aportar dicha prueba esperando que el Despacho requiriera de manera directa a la entidad financiera esperando que el operado judicial supliera una prueba que el mismo debió solicitar o en su defecto acreditar que se había pedido y a pesar de ello la entidad financiera no procedió a suministrar la información,

Por otra parte la demandada excepciona integración del litisconsorcio para que se vincule a la entidad financiera, cuando dicha solicitud es improcedente, toda vez que, quien tiene que acreditar en debida forma que la reversión de la compra fue realizada es precisamente la demandada quien hizo parte de la relación de consumo y no la entidad financiera la cual no es sujeto procesal dentro de esta causa, razón por la que esta excepción no es procedente, como tampoco se despachará de manera favorable la excepción de falta de legitimación en la causa por pasiva en tanto que esta fue mal encausada por la accionada, toda vez que,

cuando se hace un análisis de la legitimación de las partes para comparecer al proceso tratándose de protección al consumidor, esta va encaminada directamente a probar que el sujeto procesal no hizo parte de la relación de consumo o porque el accionante no es consumidor final y para este Despacho es claro como en reiterados pronunciamientos lo ha manifestado que cuando una compañía pone a disposición una página web para que terceros publiciten y comercialicen sus productos a cambio de un porcentaje, es solidariamente responsable de la garantía y de la información que se suministra por esos terceros en su plataforma.

Ahora bien el demandante en memorial radicado el 17 de abril de 2020, reconoció que ya devolución de la tarjeta de crédito se veía reflejada en su tarjeta de crédito, como así se observa en el extracto bancario del mes de febrero de 2020, lo que permitiría en un principio despachar de manera favorable las excepciones denominadas “CARENCIA ACTUAL DE OBJETO DE LA DEMANDA POR DEVOLUCIÓN DE DINERO” y “ENRIQUESIMIENTO SIN CAUSA”, no obstante y como anteriormente fue señalado no se puede establecer si dicho cumplimiento fue realizado por la demandada con anterioridad a la presentación de la demanda, por lo que no es dable la prosperidad de la excepción propuesta por la pasiva, pues ciertamente para arribar a dicha conclusión, debía demostrarse que su cumplimiento se dio con antelación al ejercicio de la acción jurisdiccional y vigencia de la garantía, y por ende, con acreditación que para el momento en que el consumidor presentó la acción, no tenía asidero su pretensión.

Por tanto, al haberse acreditado por el demandante que la demandada realizó la devolución del dinero, deviene en un hecho modificativo o extintivo del derecho sustancial en los términos del artículo 281 del C.G.P., 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 efectividad de la garantía, pero se abstendrá de impartir orden alguna sobre la materialización de lo pretendido, en tanto que el demandante reconoció que la devolución ya fue realizada.

En cuanto a las pretensiones encaminada a reconocer interés sobre la suma a reversar y los perjuicios solicitados, es preciso señalar que son pretensiones de carácter indemnizatorias, según las disposiciones contenidas en el artículo 2.2.2.32.6.4. del Decreto 1074 de 2015. Al respecto debe recordarse que esta Entidad no tiene competencia para reconocer indemnizaciones de perjuicios o incumplimientos contractuales propiamente dichos respecto de procesos de efectividad de la garantía encaminados a obtener la entrega, reparación, cambio o reembolso del dinero cancelado por bienes y servicios, en esa medida no se realizará pronunciamiento sobre el particular⁶.

Finalmente, en cuanto a la pretensión encaminada a darle aplicación a la sanciones previstas en el estatuto del consumidor a la demandada y al tercero vendedor que participó en la relación de consumo, este Despacho no encuentra motivación alguna a la luz de lo establecido en el numeral 10 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011, pues el demandante no probó con las pruebas aportadas, ninguna de las causales contenidas en el artículo para aplicar la sanción indicada en dicho compendio normativo.

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,

⁶ Numeral 3º artículo 56 de la Ley 1480 de 2011.

RESUELVE

PRIMERO: Declarar que la sociedad demandada **MERCADO LIBRE COLOMBIA LTDA** identificada con NIT. No.830.067.394-6., vulneró los derechos del consumidor de conformidad a lo establecido en la ley 1480 de 2011.

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

TERCERO: Archívense las presentes diligencias.

CUARTO: Sin condena en costas por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE

FRM_SUPER

legis

VLADIMIR ROLANDO VARGAS SALAZAR⁷

 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>065</u>
De fecha: <u>02/06/2020</u>
 FIRMA AUTORIZADA

⁷Profesional universitario adscrito al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado para el ejercicio de funciones jurisdiccionales mediante Resolución 14371 de 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del parágrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.