



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

12 MAR 2018

Bogotá D.C., _____

Sentencia número 00003585

Acción de Protección al Consumidor No. 17-427863

Demandante: DANNA KATHERINE GRAJALES CHAPARRO

Demandado: PANAMERICANA LIBRERÍA Y PAPELERÍA S.A.

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 día 15 del mes de diciembre del año 2017 la parte actora adquirió de la página web destinada por la pasiva, un equipo celular marca Asus referencia Zenfone 4 Max 4G de 5.5", color dorado, por una suma de \$ 235.383.
- 1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora el bien objeto de Litis, debía llegar a su domicilio dentro de las 48 a 72 horas posteriores a la compra, circunstancia que no acaeció, pues hasta el día 23 de diciembre del 2017, se le informó que por un error suscitado en la página web de la demandada no era posible hacer efectiva la entrega del producto, por lo que se procedería con la devolución del dinero.
- 1.3. Que en la fecha indicada en el hecho precedente, elevó reclamación directa ante el demandado reclamado por la información suministrada y solicitando se mantuviera la oferta inicial.
- 1.4. Que el mismo 23 del mes de diciembre del año 2017 recibió respuesta negativa frente a sus solicitudes, reiterando el error presentado y la devolución del dinero.

2. Pretensiones:

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que se declare que la información suministrada por el demandado fue engañosa y en consecuencia se condene al demandado a mantener las condiciones ofertadas.

3. Trámite de la acción:

El día 02 de enero de 2018 mediante Auto No.242, 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.6 y 17), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada radicó memorial bajo consecutivo 17-427863- 00003 donde manifiesta expresamente que se opone a todas y cada una de las pretensiones de la demanda debido a que por el hecho de un tercero se presentó el error en su página web, por lo que se adoptaron todas las medidas necesarias para corregir tal situación e informar a los consumidores y al público en general de las anomalías presentadas.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas el documento obrante a folios 3 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 aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 12 a 16 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.

2. 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.

Ahora bien, resulta pertinente mencionar que asistiéndole a los compradores el derecho de recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible,

11 2 MAR 2018

precisa e idónea respecto de los bienes 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.

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.

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)

De esta manera, 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 garantía², los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos³ 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 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.

¹Artículo 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.

²El 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.”

³ El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como “Producto: Todo bien o servicio.”

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 de ideas, a continuación se verificarán los presupuestos antes mencionados para el caso objeto del presente proceso.

- Relación de consumo

La relación de consumo si bien no se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante el documento visible a folio 3 del expediente, donde queda demostrado que la actora adquirió de la página web destinada por la pasiva, un equipo celular marca Asus referencia Zenfone 4 Max 4G de 5.5", color dorado, por una suma de \$ 235.383

Así, la anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien deseaba ser contratante del servicio de beneficios turísticos, objeto de reclamo judicial.

- Las falencias en la información y en las condiciones ofertadas para el caso concreto

En este punto del análisis, conviene mencionar que el caso que se plantea por la parte demandante a este Despacho, involucra lo atinente al derecho a la información y oferta que tiene todo consumidor de productos o servicios.

Sobre este particular, se debe recordar que la relación de consumo es una relación de tipo contractual y, por lo tanto debe existir conformidad tanto en lo ofrecido para el producto en la etapa de ejecución del contrato, como en la etapa precontractual, ésta última donde se forma la voluntad del consumidor para tomar una decisión de consumo frente a un bien o servicio. En este punto, observa el Despacho que en la etapa precontractual se le informaron a la parte accionante unas condiciones particulares del bien adquirido, así como del precio propuesto para su compra, información relevante y fundamental para la toma de decisión de adquisición del bien objeto de Litis. En consecuencia, existió una oferta en donde se señalaron unas condiciones de tiempo, modo y lugar, que no pueden ser modificadas con posterioridad a que el consumidor conozca y tenga conocimiento de la misma, pues de ser así se configuraría un incumplimiento por el ofertante.

En efecto, de cara a lo dispuesto en el artículo 33 del Estatuto de Protección al Consumidor, corresponde a los productores y proveedores la obligación de cumplir con las promociones y ofertas que realicen a los consumidores; situación que complementa el derecho del usuario a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto a los productos y servicios que se le ofrecen.

En este orden de ideas, se encuentra demostrado que la sociedad demandada incurrió en infracción a las normas sobre información respecto de lo ofrecido y por ello finalmente la parte demandante no logró acceder a las condiciones favorables que motivaron su decisión de consumo, esto es, la compra del equipo celular marca Asus referencia Zenfone 4 Max 4G de 5.5", color dorado por la suma de \$235.383.

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

11 2 MAR 2018

Esta infracción al deber de información se encuentra estrechamente relacionada con el concepto de calidad entendida como *"Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él"*⁵, y que para el presente caso, se traduce en el efectivo otorgamiento del bien bajo las condiciones ofertadas, se configura una infracción y violación a los legítimos derechos del consumidor, quien finalmente no vio satisfechas las necesidades por las cuales decidió adquirir el producto de la demandada.

Así mismo, téngase en cuenta que si bien la pasiva arguye que la oferta fue producida por un tercero, circunstancias ajenas a su voluntad; no logró probar tal situación dentro de la presente Litis, pues el material probatorio allegado no es suficiente para llegar a tal conclusión, debido a que el medio magnético allegado a este Despacho se encontraba en blanco, haciendo imposible verificar las medidas tomadas por ésta, circunstancias que no pueden ser cargadas a la parte demandante.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso y teniendo en cuenta las normas referentes al derecho de información y que el extremo demandado no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que mantenga las condiciones ofertadas realizando la entrega a la demandante del equipo celular marca Asus referencia Zenfone 4 Max 4G de 5.5", de conformidad con lo dispuesto en los artículos 23 y 33 de la Ley 1480 de 2011.

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 **PANAMERICANA LIBRERÍA Y PAPELERIA S.A.** identificada con NIT.830.037.946-3 vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a sociedad **PANAMERICANA LIBRERÍA Y PAPELERIA S.A.** identificada con NIT.830.037.946-3 que, ante el incumplimiento del deber de información y la obligación de mantener las condiciones ofertadas, que, a favor de la señora **DANNA KATHERINE GRAJALES CHAPARRO**, identificada con cédula de ciudadanía número 1.116.247.339 dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, entregue el equipo celular marca Asus referencia Zenfone 4 Max 4G de 5.5", lo anterior de conformidad con la parte motiva de esta providencia.

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

⁵ Artículo 5 numeral 1 Ley 1480 de 2011

12 MAR 2018

establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

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

NOTIFIQUESE

OSCAR JULIAN ROMERO PÁEZ⁶

	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>049</u>
De fecha:	<u>13 MAR 2018</u>
	
FIRMA AUTORIZADA	

⁶ 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 párrafo 1º del artículo 24 del CGP.