



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 26 MAR 2019

Sentencia número 00003734

**ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR NO. 18-273798**

**DEMANDANTE: JOHNNY PADILLA TABORDA**

**DEMANDADO: NOVEDADES ON LINE 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 el día 30 del mes de mayo del año 2018, la parte demandante recibió una llamada telefónica, a través de la cual se le indicó un ofrecimiento para cambio de la tarjeta de crédito y aumentar el cupo de la misma, con lo cual podría acceder a unos beneficios como bonos económicos de desempleo, bono de asistencia hogar, bono fúnebre, descuento en SOAT y técnico mecánica, bono veterinario, bono de mantenimiento y emergencias, asesoría telefónica en el ámbito jurídico, tributario y contable, así como la prestación de servicios turísticos.

1.2. Que para acceder a los beneficios se le indicó que debía confirmar su información personal, por lo que procedió a la confirmación, así como precisar los últimos cuatro números de su tarjeta de crédito.

1.3. Que en el extracto de la tarjeta de crédito del mes de mayo del año 2018, el accionante evidenció un cobro por la suma de ochocientos noventa y nueve mil pesos M/Cte. (\$899.000), diferida a 36 cuotas, a favor de la sociedad NOVEDADES ON LINE S.A.S.

1.4. Que el día 28 del mes de agosto del año 2018 se radicó a instancias de la sociedad demandada reclamación directa, solicitando la devolución del dinero cobrado, frente a la cual no recibió respuesta alguna.

**2. Pretensiones**

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó se declare la vulneración de los derechos del consumidor, la terminación del contrato existente entre las partes, se ordene la devolución de la suma de ochocientos noventa y nueve mil pesos M/Cte. (\$899.000), la imposición de una multa, así como la condena en costas.

**3. Trámite de la acción**

El día 01 del mes de noviembre del año 2018, mediante Auto No. 110535, 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 [sedeoperacionest@gmail.com](mailto:sedeoperacionest@gmail.com) (fol. 30 a 32), 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**

#### 4.1. Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 5 a 25 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.

#### 4.2. 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.

### 5. 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 efecto, 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 23 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, adopten 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, 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 intensión 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 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 publicidad<sup>1</sup>, 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.<sup>2</sup>

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 consumidor<sup>3</sup> 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.

#### 1.1. Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto conforme se desprende de la documental obrante a folio 9 y siguientes del expediente, en el cual se encuentra “Soporte y regulación para la prestación de servicios y demás contingencias contratadas”, de mayo del año 2018, expedido por la sociedad NOVEDADES ONLINE a favor del aquí demandante. Las anteriores circunstancias dan cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación en la causa tanto por activa como por pasiva

#### 1.2. Información entregada sobre el producto o servicio

Dispone el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 que “Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable,

<sup>1</sup> Artículo 29. Fuerza vinculante. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

*comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y serán responsables de todo daño o consecuencia de la inadecuada o insuficiente información”.*

Sobre el particular, se encuentra acreditado mediante lo manifestado por el consumidor en el acápite de hechos de la demanda, que la pasiva omitió brindar información, clara, veraz, transparente y oportuna respecto de las condiciones y términos de los servicios ofrecidos, teniendo en cuenta que inicialmente se le presentó el portafolio como un beneficio otorgado por la tarjeta de crédito de la cual es titular, así como no se le informó de manera clara el valor que sería cargado a la tarjeta de crédito por los servicios ofrecidos; situación que derivó en una vulneración de los derechos del extremo demandante, en la medida en que existió incumplimiento de la demandada de cara a la información suministrada sobre el contenido, beneficios o restricciones de los servicios ofrecidos.

No obstante, a pesar de ello, le fue cargado a su tarjeta de crédito el valor establecido por la demandada para la adquisición de los productos por la suma de ochocientos noventa y nueve mil pesos M/Cte. (\$899.000) sin su autorización, circunstancia de la cual tuvo conocimiento al recibir el extracto bancario en el mes de mayo del año 2018.

Al respecto, el artículo 23 del Estatuto del Consumidor dispone: “*Los productores y/o proveedores serán responsables de todo daño o consecuencia de la inadecuada o insuficiente información*”, 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 ante la emplazada la devolución del dinero cobrado por los servicios objeto de Litis (fol. 14), sin que la demandada contestara su solicitud, y tal como se desprende de la guía expedida por la sociedad SERVIENTREGA S.A., identificada con No. 974393854, se indicó como concepto de devolución “Se negó a recibir”.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que la demanda no controvertió los hechos de la demanda ni se opuso a las pretensiones, pues el término de traslado de la demanda venció en silencio. Por tal motivo, conforme lo dispuesto en el artículo 97 C.G.P., la no contestación de la demanda, como ocurrió en el presente caso, hará presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión de la demanda, que para el presente caso son: i) que la demandada no brindó información clara, veraz, suficiente y oportuna, respecto de las condiciones y términos de los servicios ofrecidos; ii) que la demandada debitó de su tarjeta de crédito la suma de ochocientos noventa y nueve mil pesos M/Cte. (\$899.000) sin su autorización; iii) que debido a las irregularidades presentadas, la actora elevó reclamación directa ante la demandada.

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 la suma de ochocientos noventa y nueve mil pesos M/Cte. (\$899.000) cancelados por el portafolio de servicios objeto de litigio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 y ss. de la ley 1480 de 2011.

En relación con la pretensión relativa a la imposición de una multa a la accionada, cabe precisar 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. Para el caso objeto de estudio, una vez evaluado el material probatorio y la conducta del extremo pasivo, esta Superintendencia se abstiene de imponer sanciones a la parte demandada, teniendo en cuenta que no se advierten circunstancias de agravación que justifiquen la imposición de una multa.

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 **NOVEDADES ON LINE S.A.S.**, identificada con NIT. 900.675.431-2, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Ordenar a la sociedad **NOVEDADES ON LINE S.A.S.**, identificada con NIT. 900.675.431-2, que, a favor de **JOHNNY PADILLA TABORDA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 10.028.422, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta providencia, reembolse la suma de ochocientos noventa y nueve mil pesos M/Cte. (\$899.000), cancelados por el portafolio de servicios. En consecuencia, entiéndase finalizada toda relación contractual existente entre las partes.

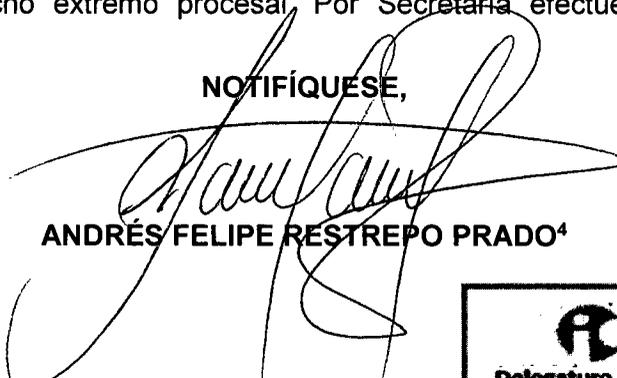
**TERCERO:** Se ordena a la demandada acreditar el cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia dentro de los cinco (5) días siguientes, contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el numeral precedente.

**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.

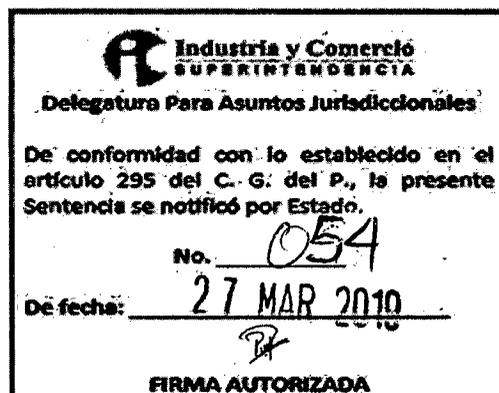
**QUINTO:** En caso de persistir el incumplimiento de la orden que se imparte la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá decretar el cierre temporal del establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

**SEXTO:** Sin perjuicio del trámite de la imposición de alguna de las sanciones previstas en los numerales que anteceden, téngase en cuenta que la sentencia presta mérito ejecutivo y ante el incumplimiento de la orden impartida por parte de la demandada, el consumidor podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

**SÉPTIMO:** Condenar en costas a la parte demandada. Para el efecto se fija por concepto de Agencias en Derecho, la suma de ochenta y nueve mil novecientos pesos M/Cte. (\$89.900), que serán pagados por dicho extremo procesal. Por Secretaría efectúese la correspondiente liquidación.

**NOTIFÍQUESE,**


**ANDRÉS FELIPE RESTREPO PRADO<sup>4</sup>**



<sup>4</sup> Profesional 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 párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.