



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

13 SEP 2016

Bogotá D.C., _____

Sentencia número 00004994

Acción de Protección al Consumidor No. 15-231352

Demandante: LAURA DANIELA ARIAS PESCADOR

Demandado: GROUPON COLOMBIA 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 parágrafo 3º del artículo 390 del referido cuerpo normativo. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Que la demandante adquirió el cupón No. CO1117383719 válido para un combo colchón Pillowtop mas base cama y almohadas en tamaño doble Muebles Barthon por la suma de CUATROCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS PESOS M/Cte. (\$499.900.00).
- 1.2. Que, de acuerdo a lo narrado por la parte accionante, en el cupón adquirido, específicamente en la parte denominada "Letra chica" donde establecen las condiciones de redención del mismo, indicaba que el valor pagado incluía el valor del flete para entregas en Bogotá dentro del perímetro urbano.
- 1.3. Que el 24 de septiembre de 2015, la parte actora elevó reclamación directa ante la demandada, manifestando su inconformidad por el incumplimiento en la información otorgada, por lo que solicita se dé cumplimiento a las condiciones publicitadas y, en consecuencia, no se cobre dinero adicional por concepto de flete.
- 1.4. Que, frente a la referida reclamación, se generó respuesta informándole que la oferta adquirida efectivamente no incluía el valor del flete.

2. Pretensiones:

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que se declare que la información o publicidad suministrada por la demandada fue engañosa.

En consecuencia, solicitó se conmine al demandado a mantener las condiciones ofertadas o informadas, esto es, abstenerse de realizar cobro adicional por valor del flete pues ya estaba incluido en el valor pagado por el cupón.

3. Trámite de la acción:

El día 16 de diciembre de 2015, mediante Auto No. 95736, 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 9 y 10), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro del término otorgado para contestar la demanda, la demandada radicó memorial bajo consecutivo 15-231352- -00003 donde manifiesta expresamente que realizó la entrega a satisfacción del producto.

De la excepción en comento, se corrió traslado a la parte demandante, conforme a lo dispuesto en el artículo 108 del Código de Procedimiento Civil, en el listado 148 fijado el 30 de agosto de 2016, frente al cual guardo 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 3 al 6 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 prueba el documento obrante a folio 13 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.

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 párrafo 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:

*"Párrafo 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." (Negritas 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

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. Párrafo. 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

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 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.

1. Presupuestos de la obligación de la publicidad e información engañosa

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

En el asunto objeto de estudio, la relación de consumo se encuentra debidamente acreditada, en consideración a que adquirió el cupón No. CO1117383719 válido para un combo colchón Pillowtop mas base cama y almohadas en tamaño doble Muebles Barthon por la suma de CUATROCIENTOS

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.

NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS PESOS M/Cte. (\$499.900.00), tal como coincidieron las partes en reconocer, en sus escritos de demanda y contestación.

En lo que refiere a la reclamación, obra a folio 3 del expediente la comunicación enviada al demandado, informando sobre la publicidad engañosa en que incurría no incluir el valor del flete, bajo las condiciones ofertadas, a pesar de así haberlo publicado, frente a la cual obtuvo respuesta negativa.

- Información o publicidad engañosa sobre el producto o servicio

Dispone la parte final del literal C) del numeral 5, artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 que "...*Cuando la reclamación sea por protección contractual o por información o publicidad engañosa, deberá anexarse la prueba documental e indicarse las razones de inconformidad...*".

Sobre el particular, se encuentra probado la información o publicidad engañosa, comoquiera que a folio 6 se pueden observar las condiciones en que fue ofertado el cupón objeto del litigio, donde se indica que dentro del valor pagado por la adquisición del mismo, el cual era válido para un combo colchón Pillowtop mas base cama y almohadas en tamaño doble Muebles Barthon, se encontraba incluido el valor del flete para entregas realizadas en Bogotá dentro del perímetro urbano, lo cual es aplicable al caso concreto, pues la dirección suministrada por la actora para la entrega del bien se encuentra dentro de los lineamientos publicados por la demandada.

De este modo, al informar a la demandante sobre el cobro del flete por valor de CUARENTA MIL PESOS M/Cte. (\$40.000.00) que debería ser cancelado al momento de la entrega del bien, cuya recepción se realizaría en el domicilio de la demandada dentro del perímetro urbano de la ciudad de Bogotá, no cabe duda respecto del incumplimiento del extremo demandado de cara a la información suministrada sobre las condiciones del cupón adquirido, situación que derivó en una vulneración de los derechos extremo demandante, en la medida en que se le impuso un cobro que no se encontraba especificado dentro de la publicidad emitida por la accionada.

Y fue ante dicho panorama, que el consumidor, legitimado por lo dispuesto en los artículos 23 de la Ley 1480 de 2011, requirió en el cumplimiento de las condiciones publicadas e informadas para la adquisición del cupón objeto del litigio. Sin embargo, el demandado no brindó una solución efectiva frente a las solicitudes, pese a haber recibido reclamación directa el día 24 de septiembre de 2015, por el incumplimiento de las condiciones en que fue ofertado (fls. 3).

Al respecto, si bien en la contestación de la demanda se argumentó haber entregado el producto correcto, esto no obedece a lo pretendido por la actora en su escrito de demanda, pues a folio 13 se encuentra el comprobante de recepción del bien, sin que se demuestre que se haya entregado manteniendo las condiciones ofertadas, toda vez que no se aportaron al expediente soportes probatorios idóneos y suficientes para acreditar que no se realizó cobro alguno por concepto de flete al momento de la entrega del bien a que tenía derecho por la adquisición del cupón en comento, por el contrario, dentro del formato allegado, se hace referencia al valor del flete informado anteriormente.

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 parágrafo 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, mantenga las condiciones en que fue ofertado el Groupon No. CO1117383719, esto es, abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de flete, adicional al valor pagado por la adquisición de cupón.

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 GROUPON COLOMBIA S.A.S., identificada con NIT. No. 900.369.030-0, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

0000499413 SEP 2016

SEGUNDO: Ordenar a GROUPON COLOMBIA S.A.S., identificada con NIT. No. 900.369.030-0 que, a favor de LAURA DANIELA ARIAS PESCADOR, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.020.810.372, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta providencia, mantenga las condiciones en que fue ofertado el Groupon No. CO1117383719, esto es, abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de flete por la entrega del combo colchón Pillowtop mas base cama y almohadas en tamaño doble Muebles Barthón, adicional al valor pagado por la adquisición de cupón.

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.

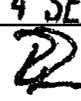
CUARTO: El retraso en el cumplimiento de la orden causará una multa a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, por el equivalente a una séptima parte del valor del salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo, de conformidad con lo dispuesto literal a) del numeral 11 del 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 57 de la Ley 1480 de 2011.

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

NOTIFÍQUESE


PAOLA YIRA XIMENA NIÑO BUSTOS⁵

 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>173</u>
De fecha: <u>14 SEP 2016</u>
 FIRMA AUTORIZADA

⁵ 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 74622 de 5 de diciembre de 2013, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.