



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

Bogotá D.C., \_\_\_\_\_

Sentencia número \_\_\_\_\_

14 ENE 2020

00000050

**Acción de Protección al Consumidor No. 19-216715**  
**Demandante: ANDRES YESID ESPINOSA JIMENEZ**  
**Demandado: TRAINING INT 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 2° del párrafo 3° del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

## I. ANTECEDENTES

### 1. Hechos

- 1.1. Que la demandada ofreció compra de calzado deportivo, promoción dos por uno, que consistía en que se debía pagar el valor completo del primer artículo y únicamente el IVA del segundo artículo.
- 1.2. Que según lo indicó el demandante, el contenido de lo ofrecido se refería a "En sport life un papá vale por dos, últimos días de 2x1 sin restricciones, hasta el 30 de junio toda la tienda".
- 1.3. Que sin embargo, el demandante señaló que lo ofrecido no correspondía a la realidad, toda vez que el día 15 de junio de 2019, por la página web de la pasiva adquirió dos artículos aprovechando dicha promoción, manifestando que el valor del primer artículo era de \$279.900 y el valor del segundo artículo era de \$224.900, valor del envío \$15.000, siendo el valor total la suma de \$519.800, pero aplicando la promoción daban un descuento de \$188.983, pero al momento de materializar la compra la pasiva efectuó el cobro del valor total sin aplicar el descuento ofrecido.
- 1.4. Que por lo anterior, el día 18 de junio de 2019, el demandante efectuó reclamación directa ante la demandada.
- 1.5. Que el mismo día la pasiva brindó respuesta indicando que al verificar el estado del caso informaba que lamentablemente la plataforma había presentado una falla con su orden pero que en el transcurso de miércoles a viernes estarían notificando la devolución del dinero adicional cancelado en dicha orden, lo cual no sucedió.

### 2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se declare que la información o publicidad suministrada por la demandada fue engañosa, y en consecuencia de la anterior declaración la demandada proceda a efectuar la devolución del valor cobrado demás, esto es la suma de \$188.983.

### 3. Trámite de la acción

El día 25 de septiembre de 2019 mediante Auto No. 98547 (fl. 8), 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 de correo electrónico para notificación judicial obrante en el

00000050

certificado de existencia y representación legal [directorcontable@sportlife.com.co](mailto:directorcontable@sportlife.com.co) (fls. 7, 9 y 10), 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

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 3 a 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 no aportó ni solicitó prueba alguna, toda vez que dentro del término concedido para dar contestación a la demanda guardó silencio.

## 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.” (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 23<sup>1</sup> 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.

<sup>1</sup> 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 consideran admisibles las mermas en relación con el peso o volumen informado en productos que por su naturaleza puedan sufrir dichas variaciones.

14 ENE 2020

00000050

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>2</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>3</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>4</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.

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto de acuerdo con el documento visto a folio 3 del expediente, el cual da cuenta que el día 15 de junio de 2019 el demandante adquirió dos productos identificados como semi bota goodyear outdoor vinson b talla 7 y tenis skechers flex appeal 3.0 – first insight talla 6.5, por la suma total de \$504.800, a los cuales debía aplicarse un descuento por la suma de \$188.983, tal y como se evidencia en dicho documento.

Lo anterior da cuenta de esta manera de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa del extremo actor de la acción de la referencia, quien es el comprador de los productos objeto de debate judicial.

- Información entregada sobre el producto o servicio

Sobre el particular, se encuentra acreditado a partir de la publicidad obrante a folio 4 del plenario que la demandada ofreció “para un papá que vale por dos 2x1” la cual consistía según lo señaló el actor

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.

14 ENE 2020

en que se debía pagar el valor completo del primer artículo y únicamente el IVA del segundo, tal y como pasa a verse:



Así mismo, se evidencia en documento visto a folio 3 vto del plenario, que si bien el valor total de los artículos adquiridos era la suma de \$504.800, debió aplicarse un descuento por la suma de \$188.983, tal y como se evidencia a continuación:

RESUMEN						3 REVISAR E PROBAR
REF.	DESCRIPCIÓN	PRECIO	CANTIDAD	PRECIO EXT.	Facturar	
 298605	SEMI BOTA GOODYEAR OUTDOOR VINSON B TALLA 7	\$279,900	1	\$279,900	ANDRES CALLE 20 APTO 20 BOGOTA COLOMBIA Cecy229@	
 302610	TENIS SKECHERS FLEX APPEAL 3.0 - FIRST INSIGHT TALLA 6.5	\$224,900	1	\$224,900	Cambiar	
				SUBTOTAL:	\$504,800	
Si tienes un código de descuento, escríbelo aquí				DESCUENTO:	\$188,983	
Código de Descuento:				ENVÍO:	\$15,000	
				TOTAL:	\$330,817	
				CAMBIAR PRODUCTOS		

Seguidamente, de acuerdo al documento visto a folio 3 del expediente, al momento de efectuar el pago mediante la plataforma PSE, la pasiva efectuó el cobro de la suma total de los productos, sin aplicar el descuento señalado anteriormente, incumpliendo con la promoción ofrecida y ya indicada.

Por lo anterior, el día 18 de junio de 2019, el demandante efectuó reclamación directa ante la demandada, obteniendo respuesta el mismo día indicándole que al verificar el estado del caso informaba que lamentablemente la plataforma había presentado una falla con su orden pero que en el transcurso de miércoles a viernes estarían notificando la devolución del dinero adicional cancelado en dicha orden (fls. 5 y 6, lo cual no sucedió).

En consecuencia, resultó de la referida omisión una vulneración a los derechos del consumidor, en los términos del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 que a su tenor literal dispone: "...**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..."<sup>5</sup>. De este modo, se incumplió la obligación de ceñirse estrictamente al cumplimiento de aquello que ha sido informado. En tal sentido, aspectos como la información completa y veraz de los productos y/o servicios que ofrezcan y las promociones ofrecidas, so pena de incurrir en violación de lo previsto en el artículo 23 ibídem.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que 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: 1) el incumplimiento por parte de la pasiva respecto a la aplicación del descuento ofrecido en virtud a la promoción ofertada por esta en beneficio del actor, y 2) la omisión por parte de la pasiva respecto a la devolución de la suma de \$188.983 correspondiente al descuento que debió aplicarse por la adquisición de los productos en beneficio del actor, esto de acuerdo a lo informado en la respuesta a la reclamación directa elevada por el extremo activo.

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 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, reembolse la suma de \$188.893 correspondiente al descuento que debió aplicarse en favor del actor en virtud a la promoción ofrecida por la adquisición de los productos objeto de debate judicial.

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 **TRAINING INT S.A.** identificada con NIT. 830.126.356-1, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Ordenar a la sociedad **TRAINING INT S.A.** identificada con NIT. 830.126.356-1, vulneró los derechos del consumidor, que ante el incumplimiento del deber de información y publicidad engañosa, a favor del señor **ANDRES YESID ESPINOSA JIMENEZ**, identificado con cédula de ciudadanía No. 8.001.428 dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reembolse la suma de \$188.893 correspondiente al descuento que debió aplicarse en favor del actor en virtud a la promoción ofrecida por la adquisición de los productos objeto de debate judicial, como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

**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 58 de la Ley 1480 de 2011.

<sup>5</sup> Negrilla fuera de texto.

14 ENE 2020

00000050

**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.

**SEPTIMO:** Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE

DIEGO ALEJANDRO DELGADO SALAZAR <sup>6</sup>



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. 003.  
Dé fecha: 15 ENE 2020

FIRMA AUTORIZADA

<sup>6</sup> 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.