



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

Bogotá D.C., 19/06/2020

Sentencia número 5423

Acción de Protección al Consumidor No. 20-25249

Demandante: JAIRO ANTONIO IRIARTE VALENCIA

Demandado: MAC CENTER COLOMBIA SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA.

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 18 de mayo de 2019, el actor adquirió de la pasiva, un computador portátil MacBook Pro 13" (número de serie: FVFYLAGHHV29), por la suma de SEIS MILLONES QUINIENTOS DIECIOCHO MIL NOVECIENTOS UN PESOS (\$6.518.901).
- 1.2.** Que la demandada promocionaba el artículo en varias publicaciones de su cuenta de Twitter.
- 1.3.** Que el actor supuso que estaba comprando un equipo último modelo.
- 1.4.** Que tiempo después de realizada la compra, el actor notó que el equipo era un «MacBook Pro (13-inch, 2017, Two Thunderbolt 3 ports)», es decir, que había adquirido un modelo 2017 en el año 2019.
- 1.5.** Que el actor no fue advertido por el asesor ni por la publicidad de la empresa que estaba comprando un modelo desactualizado, ni la publicidad de la tienda en sus redes sociales y en su sitio web, tampoco hacían referencia a esa información.
- 1.6.** Que el 10 de enero de 2020, el actor elevó reclamación previa ante la pasiva.
- 1.7.** Que el 3 de febrero de 2020, la accionada efectuó respuesta e indicó que el producto adquirido fue conforme se solicitó.
- 1.8. Pretensiones:**

El extremo activo solicitó a se declare que la información suministrada por el demandado no fue oportuna ni necesaria y, en consecuencia, se ordene a la sociedad que el «MacBook Pro (13-inch, 2017, Two Thunderbolt 3 ports)» sea reemplazado por otro de la misma gama, cuyo modelo sea el más cercano a la fecha en que se realizó la compra.

2. Trámite de la acción:

Mediante Auto Nro. 12238 del 12 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, providencia que fue notificada debidamente al extremo demandado a la dirección electrónica registrada en el Registro Único Empresarial- RUES, esto es, al correo contabilidad1@mac-center.com (consecutivos 20-25249- 2 y 20-25249- 3 del 13 de febrero de 2020) con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro del término otorgado para contestar la demanda, la accionada radicó memorial consecutivo 20-25249- 4 del 28 de febrero de 2020, a través del cual contestó la demanda y manifestó oponerse a las pretensiones en razón a 1. Mac Center no encontró la factura de compra del producto con el documento de identificación del demandante, así mismo, el demandante tampoco aportó a la demanda la factura de compra 2. El cambio de un bien por uno nuevo, idéntico o de similares características, procede cuando el mismo presenta una falla que no es susceptible de

reparación, o cuando el bien presenta una falla reiterada. Circunstancia que en el presente caso no aplica.

3. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos allegados junto con el escrito de demanda, bajo consecutivo 20-25249- 0 del 4 de febrero de 2020.

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 allegados junto con la contestación de la demanda, bajo consecutivo 20-25249- 4 del 28 de febrero de 2020.

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 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.

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 que garantizar que los consumidores cuenten con los elementos de juicio suficientes que les

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. 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.

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 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 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

Sobre la relación de consumo, es preciso indicar que si bien la sociedad demandada manifiesta que no existe una relación de consumo entre las partes, por cuanto el demandante no aporta prueba alguna de la compraventa y, además la pasiva no encontró en su base de datos que la compra hubiera sido realizada por el demandante, es del caso tener presente que, al efectuar la respuesta a la reclamación previa elevada el 10 de enero de 2020 por el demandante, la sociedad demandada no desconoció la compra del computador, por el contrario indicó “(...)informamos que su requerimiento no procede, información de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en su factura de compra. Al validar el proceso de asesoría brindado al momento de su visita, el producto adquirido por usted, fue de acuerdo a lo solicitado y se especificó las características del mismo”.

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.

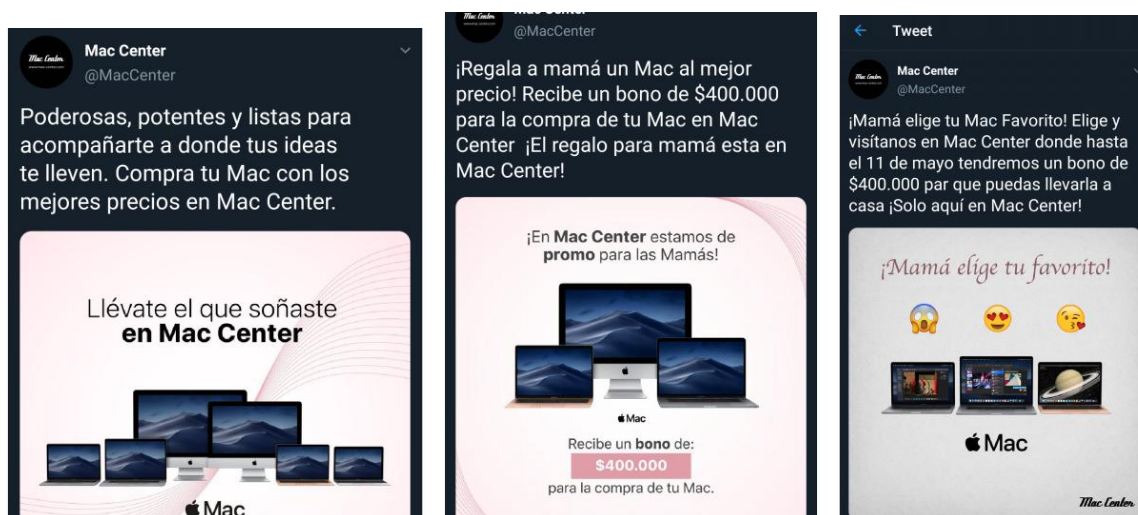
De igual forma se observa de las pruebas allegadas por el consumidor, “Movimientos”- Doc No. 0002379- Fecha: 18 de mayo de 2019- Descripción: Mac Center Colombia- Valor: \$6.518.901.

Finalmente no puede perderse de vista que la sociedad demandada, tal como lo reconoce, es proveedor del equipo MacBook Pro 13"/2.3GHZ/8GB/256GB Space Gray Serial: FV FYLAGHHV29.

Por lo anterior, se encuentra probado el presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es comprador del computador objeto de reclamo judicial.

- Información entregada sobre el producto o servicio

En este estado de la diligencia se tiene que, de las pruebas allegadas por el demandante, se encuentra demostrado que la sociedad demanda ofreció descuentos así:



En ese sentido, tenemos que la sociedad demandada a través de cuenta en Twitter ofreció un descuento en sus computadores en general, pues no se evidencia que se haya especificado el descuento para un modelo en especial.

Así las cosas, es del caso aclarar que la protección a los consumidores no solo conlleva derechos, pues estos también tienen deberes, entre los que se encuentra el deber de informarse sobre los productos que pretenden adquirir, pues son estos los que conocen sus necesidades y por ende las características que debe contener el producto que pretenden comprar.

Lo anterior, corresponde a que a los consumidores les asiste la obligación de informarse de forma diligente respecto de las características y condiciones especiales del producto que pretende adquirir.

En el caso bajo estudio, tenemos que el consumidor manifiesta que después de realizada la compra, notó que el equipo era un «MacBook Pro (13-inch, 2017, Two Thunderbolt 3 ports)»; es decir, que había adquirido un modelo 2017 en el año 2019, sin embargo, manifestó que el asesor le informó sobre *“Las características informadas sobre el artículo comprado fueron las de tipo de procesador, cantidad de memoria, disco duro, tipo de pantalla y TurboBoost, pero nunca el año del modelo del mismo, lo cual era muy importante para mi decisión de compra, ante el alto valor del equipo.”* (Subrayado del Despacho)

Lo anterior permite entrever que siendo de gran relevancia para el usuario el modelo y año del computador, estaba en su deber de informarse sobre dichas características en el equipo que estaba adquiriendo, pues en la publicidad ofertada no se evidencia que se promocionara un computador de un año específico, sino, descuentos de manera general en los MacBook.

En ese sentido, es de tener presente que el actor indicó en los hechos de la demanda que “*suponía estaba comprando un equipo de último modelo*”, sin embargo, no se dio a la labor de verificar el modelo y año del computador, lo que manifestó era de gran relevancia para él.

Y es que tal como lo indicó el actor, la sociedad demandada le informó sobre el tipo de procesador, cantidad de memoria, disco duro, tipo de pantalla y TurboBoost, no obstante, quien conocía sobre el modelo que pretendía comprar era el consumidor, por lo que era su obligación verificar el modelo y año del equipo.

Así las cosas está claro que el consumidor omitió su deber de informarse respecto de las características del equipo, por lo que se negaran las pretensiones de la demanda.

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: Negar las pretensiones incoadas en la demanda de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la decisión.

SEGUNDO: Archivar las presentes diligencias.

TERCERO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas

NOTIFÍQUESE

FRM_SUPER

YALENA PATRICIA LUNA ANAYA⁵.



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. 079

De fecha: 23/06/2020


FIRMA AUTORIZADA

⁵ Profesional universitaria adscrita 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 Código General del Proceso.