



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

Bogotá D.C., 30/07/2020

Sentencia número 6832

Acción de Protección al Consumidor No. 20-11967

Demandante: JOSÉ HERNANDO ROMERO SERRANO

Demandado: ALMACENES ÉXITO 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 2º del párrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso, así como lo dispuesto en el artículo 98 ibidem. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1.** Que la sociedad demandada ofreció teléfono marca Samsung note 10 con un aparente descuento del 90%.
- 1.2.** Que según indicó el demandante, la accionada infló el precio a la suma de \$42.000.000, para no otorgar descuento alguno.
- 1.3.** Que según indicó el actor: “La publicidad dice 90 de descuento sobre 42 millones de pesos para vender en equipo en 3938000 que es el valor sin descuento.” (sic)
- 1.4.** Que conforme las manifestaciones del demandante, el teléfono en cualquier lado tiene un costo de \$3.900.000 lo que se traduce en publicidad engañosa pues no daban ningún descuento.
- 1.5.** Que el demandante efectuó reclamo directo ante la pasiva el 22 de diciembre de 2019.
- 1.6.** Que la sociedad demandada no efectuó respuesta alguna.

2. Pretensiones:

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó se declare que la información o publicidad suministrada por el demandado, fue engañosa y, en consecuencia de la anterior declaración, el demandado proceda al pago de la siguiente indemnización 8.000.000, además se sancione el silencio del Éxito al no responder el reclamo conforme a la ley

3. Trámite de la acción:

Mediante Auto No. 3467 del 22 de enero 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, njudiciales@grupo-exito.com (Consecutivos 20-11967-2 y 20-11967-3 del 23 de enero de 2020), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada guardó silencio.

4. 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 primigenio, bajo consecutivo 20-11967-0 del 17 de enero 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 no aportó ni solicitó el decreto de pruebas, toda vez que dentro del término para contestar 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 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 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

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.

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

En el presente caso según manifestó el demandante, tenía la intención de comprar dos celulares, uno para él y otro para su esposa y que el descuento de 90% ofrecido por la demandada llamó su atención.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien pretendía adquirir dos celulares.

- Información entregada sobre el producto o servicio

Sobre el particular, se encuentra acreditado de las pruebas allegadas por el demandante que la sociedad accionada ofertó celular marca Samsung note 10, así:

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.



Al respecto es preciso recordar que nuestra Constitución Política “consagra principios que rigen la actividad económica desarrollada por los individuos y el Estado, así como la prescripción de las libertades, el contenido y límite de los derechos, las responsabilidades que acarrea, los deberes las obligaciones que se tiene en la práctica de la actividad económica en cuestión y el grado de intervención de los poderes públicos dentro de la economía.”⁵

De allí que la Carta Magna contengan los derechos que legitiman los sujetos económicos, el contenido y límites de los mismos y la responsabilidad que conlleva el ejercicio de la actividad económica.

En así como en su artículo 333 dispone “La actividad económica y la iniciativa privada son libres (...), por lo que teniendo en cuenta que en Colombia existe libertad de precios, los expendedores y proveedores pueden fijar libremente los precios de acuerdo con su estructura de costos y sus márgenes de utilidad. Es decir, quienes participan en la cadena de distribución tienen autonomía en la fijación del precio que cobrarán por la venta del producto.

Por consiguiente al aplicar el precepto normativo mencionado anteriormente, la sociedad Almacenes Éxito S.A., está en la libertad de fijar sus precios, teniendo en cuenta los costos y el margen de ganancia, sin que puede esta Entidad sugerir o imponer precios. En se sentido se tiene que la pasiva fijó el costo del celular en \$41.999.000, aplicándole un descuento de -90% , quedando un precio total de \$3.938.250, valor que, conforme a lo manifestado por el demandante es aproximado al valor en el mercado del teléfono, pues como indicó “*en cualquier lado tiene un costo de \$3.900.000*”.

Por lo anterior, no está probado que se haya configurado una vulneración a los derechos del consumidor por publicidad o información engañosa, pues en efecto, la demandada, en su libre voluntad de fijar precios, tasó el valor del celular que, al aplicarle el descuento ofrecido, se aproxima a los valores ofertados en el mercado para ese artículo en particular, con lo cual el demandante contaba con los elementos de juicio para elegir entre la variedad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado y así, adoptar decisiones de consumo razonables.

Por consiguiente, no es posible acceder a las pretensiones de la demanda, ya que si bien la accionada no contestó la demanda, lo que acarrea unas consecuencias procesales, lo cierto es que del actuar de la misma no se evidencia transcripción a los derechos del consumidor.

⁵ Alexis Julio Estrada. “Economía y ordenamiento constitucional, en AAW Teorías Jurídicas y Económicas del Estado, Iª ed, Bogota, Universidad Externado de Colombia. 2002

Finalmente, 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: Negar las pretensiones incoadas en la demanda.

SEGUNDO: Sin condena en costas por no aparecer causadas.

TERCERO: Archivar la presente diligencia.

NOTIFÍQUESE



YALENA PATRICIA LUNA ANAYA⁶.



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. 105

De fecha: 31/07/2020


FIRMA AUTORIZADA

⁶ 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.