



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

Bogotá D.C., _____

03 AGO 2018

Sentencia número _____ 00009712

Acción de Protección al Consumidor No. 18-51132

Demandante: BIBIANA GAVIRIA TORRES

Demandado: R & A FOOD SAS

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 párrafo 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 bono el día 7 de diciembre de 2017.
- 1.2. Que de acuerdo a lo manifestado por la parte actora, el bono de regalo se indicaba que era válido por 60 días después de entregado, no obstante, al momento de quererlo redimir durante los primeros días de enero, le manifestaron que solo era válido hasta el 31 de diciembre.
- 1.3. Que el día 2 de enero de 2018, la parte actora elevó reclamación directa ante el demandado.
- 1.4. Que frente a la referida reclamación no se generó respuesta.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se declare que la información o publicidad suministrada por el demandado, fue engañosa y como consecuencia de la anterior declaración, el demandado proceda a efectuar la devolución del mayor valor pagado por el bien y/o servicio objeto de controversia.

Finalmente, manifestó como juramento estimatorio, bajo la gravedad del juramento, que los perjuicios reclamados asciende a la suma de \$150.000, el cual fue el dinero pagado por el servicio no prestado dentro de los 60 días que dice el bono.

3. Trámite de la acción

El día 2 de febrero de 2018 mediante Auto No. 10972 (fol. 5), 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 (fols. 6 a 8), 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 tuviera como pruebas los documentos obrantes a folio 3 del expediente.

A este se le 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 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.

Así las cosas, de conformidad con el estatuto del consumidor le asiste 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

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

03 AGO 2018

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 y usar los bienes conforme las indicaciones dadas.

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 las obligaciones de publicidad e información

La obligación de informar, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor² 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 efecto, de cara a lo dispuesto en el artículo 33 del Estatuto de Protección al Consumidor, corresponde a los productores y proveedores la obligación de cumplir con las promociones y ofertas que realicen a los consumidores; situación que complementa el derecho del usuario a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto a los productos y servicios que se le ofrecen.

En este orden ideas, a continuación se verificarán los presupuestos antes mencionados para el caso objeto del presente proceso.

2. La información en el caso concreto

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto de acuerdo a lo manifestado por la consumidora, lo cual no fue desvirtuado por la parte pasiva,

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.

² Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

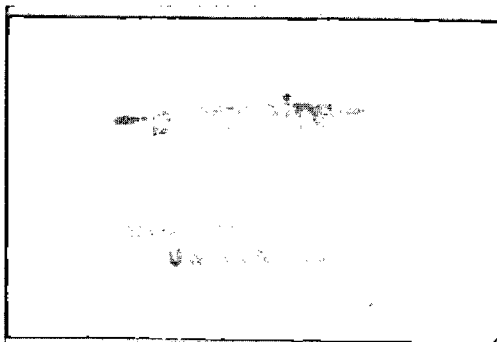
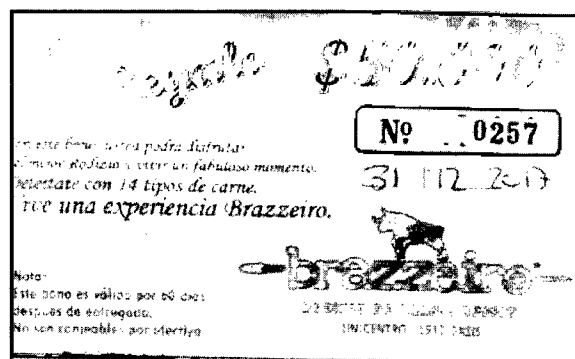
así como el bono regalo obrante a folio 3 del expediente, en virtud del cual se acredita que el día 7 de diciembre de 2017 (fol. 3 reverso), adquirió bonos regalo por la suma de \$150.000.

Lo anterior cobra mayor fuerza, si se tiene en cuenta que la parte demandada dentro del término de traslado de la demanda, no desvirtuó lo confesado por la demandante en el acápite de hechos de la demanda, por lo tanto atendiendo los lineamientos de la ley procesal vigente, se tiene por cierto el hecho antes descrito, lo que da cuenta de esta manera de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa del extremo actor de la acción de la referencia.

Así mismo, vale la pena precisar que la reclamación previa y la acción jurisdiccional se dieron dentro de la oportunidad prevista en el numeral 3 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.³

- Información entregada sobre el producto o servicio

Respecto de la información indicada por la consumidora, la misma también se encuentra acreditada como se visualiza a folio 3 del expediente de acuerdo a las imágenes de los bonos aportadas, a través de las cuales se puede observar las condiciones de los bonos de regalo, Veamos:



Del análisis del material probatorio, encuentra este Despacho, que los bonos objeto de Litis no estipulan de manera clara, precisa y comprensible la fecha de compra, solo las condiciones del bono al indicar que es válido por 60 días después de entregado y que no es canjeable por efectivo, pero sin manifestar la fecha sobre la cual empezarían contar los sesenta días de vigencia.

En vista de lo anterior, no cabe duda respecto del incumplimiento del extremo demandado de cara a la información suministrada a la demandante, situación que derivó en una vulneración de los derechos extremo demandante, en la medida en que no vio colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales se efectuó la compra, por cuanto

³3. Las demandas para efectividad de garantía, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía y las controversias netamente contractuales, a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato. En los demás casos, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación. En cualquier caso deberá aportarse prueba de que la reclamación fue efectuada durante la vigencia de la garantía."

03 AGO 2018

la consumidora se guio por las condiciones estipuladas en el bono respecto del termino de 60 días, dato relevante para usar el referido bono.

Con todo, observa el Despacho que se presentó una vulneración a los derechos de la consumidora por incumplir con el deber de información, que exige su veracidad claridad y oportunidad, así las cosas se tiene que la usuaria no debe asumir en medida alguna las consecuencias de esta clase de impropiedades de la demandada.

Y fue ante dicho panorama, que la consumidora, legitimada por lo dispuesto en los artículos 23 y siguientes de la Ley 1480 de 2011, al momento de quererlo redimir durante los primeros días de enero, le manifestaron que solo era válido hasta el 31 de diciembre, por lo que si bien se visualiza en los bonos una fecha 31/12/2017, esta no hace referencia para que será tomada en cuenta, es decir, no es clara la información respecto a la fecha de vigencia del bono objeto de litigio, ni la fecha a partir de la cual se contaría el termino de vigencia de los bonos. Así mismo, se tiene que la parte demandada no brindó una solución efectiva frente reclamación directa presentada el día 2 de enero de 2018.

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, y que ni siquiera dio contestación a la demanda, 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 \$150.000 cancelados por lo bonos regalo objeto de litigio.

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 **R & A FOOD SAS** identificada con NIT. 901.103.672, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad **R & A FOOD SAS** identificada con NIT. 901.103.672, que ante el incumplimiento al deber de información, a favor de la señora **BIBIANA GAVIRIA TORRES**, identificada con C.C. No. 1.130.612.072, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta providencia, reembolse la suma de CIENTO CINCUENTA MIL PESOS M/CTE (\$150.000), cancelada por los bonos regalo objeto de litigio, como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

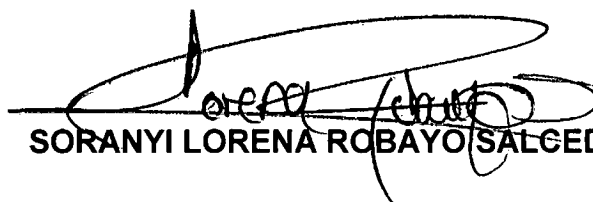
TERCERO: El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la demandada, dentro de los cinco (5) días siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el artículo precedente.

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.

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

NOTIFÍQUESE


SORANYI LORENA ROBAYO SALGEDO ⁴

 **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 notifió por Estado.

No. 142.

De fecha: 06 AGO 2018


FIRMA AUTORIZADA

⁴ Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada 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 1° del artículo 24 del CGP.