



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

BOGOTÁ D.C., 13/06/2022

SENTENCIA NÚMERO 6252

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 21-187768

Demandante: LIBARDO PEREZ TORREZ.

Demandado: SERVICOLOMBIA GRUPO EMPRESARIAL SAS.

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.

I. ANTECEDENTES

1. De la demanda

1.1. Hechos

1.1.1. Adujo la parte demandante que adquirió del extremo demandado el 6 de abril de 2021, por medio de llamada telefónica una tarjeta para descuentos de compras, por la suma de \$491.270.

1.1.2. Según lo indicado por la parte actora, las inconformidades presentadas se relacionan a que la parte demandada no suministro información completa frente al producto que ofrecían. Además, que la parte actora pensó que los datos que solicitaban se debían a una verificación por parte del Banco.

1.1.1 Asimismo, señaló que el 12 de abril de 2021, la parte actora elevó reclamación directa por medio de escrito ante la demandada requiriendo la devolución del dinero.

1.1.2 Frente a la anterior solicitud, la parte demandada no dio contestación alguna a dicha reclamación.

1.2. Pretensiones

En consecuencia, la parte demandante solicitó como pretensiones de la demanda, que se ordene a la parte demandada a la devolución de la suma de \$297.903 y de \$88.419, esto es, la suma de **\$386.329**.

2. De la defensa

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, el extremo demandado guardó silencio dentro del término concedido para dar contestación a la demanda, esto es, desde el 19 de junio de 2021 y hasta el 6 de julio de 2021, a pesar de haberse notificado debidamente al extremo demandado a la dirección electrónica judicial registrada en el “RUES”, esto es, al correo

SERVICOLOMBIA2020@GMAIL.COM, como consta en los consecutivos 21-187768-5 y 6 del expediente.

3. De la actuación procesal

El día 17 de junio de 2021, mediante Auto Nro. 71988 de 2021, 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 como consta en los consecutivos 21-187768-5 y 6 del expediente, de conformidad con lo establecido en el artículo 58, numeral 7 de la Ley 1480 de 2011, que reza:

“Las comunicaciones y notificaciones que deba hacer la Superintendencia de Industria y Comercio podrán realizarse por un medio eficaz que deje constancia del acto de notificación, ya sea de manera verbal, telefónica o por escrito, dirigidas al lugar donde se expendió el producto o se celebró el contrato, o a la que aparezca en las etiquetas del producto o en las páginas web del expendedor y el productor, o a las que obren en los certificados de existencia y representación legal (..)”.

4. De las pruebas

4.1 Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo consecutivo Nro. 21-187768-0 y 2 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.

4.2 Pruebas allegadas por la parte demandada:

La parte demandada no aportó ni solicitó prueba alguna, toda vez que guardó silencio dentro del término concedido para dar contestación a la demanda.

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.

Por consiguiente, con el fin de determinar si están llamadas a prosperar las pretensiones formuladas en este caso, se procederán a analizar los siguientes puntos: **1)** existencia de la relación de consumo, **2)** la efectiva infracción por la parte demandada a los derechos del consumidor y, finalmente, **3)** la responsabilidad del productor y/o proveedor, para el caso concreto, objeto de litigio.

1. De la relación de consumo

Es preciso señalar que, en materia de derecho del consumidor, la legitimación o interés para actuar está determinada por la existencia de una relación de consumo, la cual, si bien no tiene una definición legal, se ha entendido en la jurisprudencia como *“una particular categoría que surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere con el fin de consumirlos¹”*.

De manera que, es posible afirmar que este es el vínculo jurídico que se establece entre el productor y el consumidor, y por ende es necesaria la presencia de cada uno de ellos para que verdaderamente surja esta relación de consumo.

En este sentido, la Ley 1480 de 2011 define en su artículo 5. al consumidor o usuario como *“toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica.”* Es oportuno señalar que por producto debe entenderse cualquier bien o servicio, tal como lo prevé el numeral 8. del artículo 5 de nuestro Estatuto del Consumidor.

Así mismo, la norma citada establece que el proveedor es aquella persona *“quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.”*

Precisado lo anterior, considera el Despacho que se acredita la existencia de la relación de consumo y la legitimación en la causa del demandante para entablar la presente actuación jurisdiccional, con fundamento en el material probatorio que obra dentro del plenario bajo consecutivo Nro. 21-187768-0 y 2 del expediente, en donde consta que la parte demandante adquirió del extremo pasivo una tarjeta con descuentos a nivel nacional e internacional como se refleja a continuación (Anexo 1), pagando la suma de \$386.329.

Anexo 1.



¹ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Sentencia del 30 de abril de 2009, MP: Pedro Octavio Munar Cadena.

Y es que es oportuno señalar, que dicha afirmación también debe presumirse como cierta, debido a que no hubo contestación a la demanda. Al respecto, el artículo 97 del Código General del Proceso dispone que *“la falta de contestación de la demanda o de pronunciamiento expreso sobre los hechos y pretensiones de ella, o las afirmaciones o negaciones contrarias a la realidad, harán presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión contenidos en la demanda, salvo que la ley le atribuya otro efecto.”*

De igual forma, el Despacho estima satisfecho el requisito de reclamación directa hecho por el demandante, como consta en el consecutivo Nro. 21-187768-0 y 2 del expediente.

Así entonces, una vez acreditada la relación de consumo entre las partes, se procederá a estudiar lo atinente a la efectiva infracción por la parte demandada a los derechos del consumidor.

2. **De la infracción por la parte demandada a los derechos del consumidor**

Con el fin de analizar lo atinente a la infracción a los derechos del accionante en su calidad de consumidor, se procederá a estudiar las inconformidades planteadas en la demanda, en relación con la efectividad de la garantía.

- **Efectividad de la garantía y ocurrencia del defecto en el caso concreto.**

Este Despacho analizará si efectivamente existe vulneración a los derechos de la consumidora conforme a lo dispuesto en el art. 58, numeral 9 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, que reza que, al adoptar la decisión definitiva, la Superintendencia de Industria y Comercio resolverá sobre las pretensiones de la forma que **considere más justa para las partes** según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar **infra, extra y ultrapetita**.

Por lo cual se analizará si efectivamente la sociedad demandada vulneró el derecho de información, conforme a lo señalado por la demandante, y que no fue objeto de controversia por la sociedad demandada.

2.1 De la infracción al derecho de información.

El art. 23 de la ley 1480 de 2011, dispone que 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.

Cierto es que, la Carta Política en su artículo 78 en el inciso primero, prescribe que la ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la “información” que debe suministrarse al público en su comercialización.

En el caso bajo estudio, estima la demandante que la información suministrada por la sociedad demandada no fue suficiente al momento de adquirir el producto, puesto que, la sociedad demandada, vía telefónica, le ofreció unos productos, pero no le especificaron el producto que se encontraban vendiendo, además, aduce el accionante que sufre de problemas auditivos y que pensó que los datos que le solicitaban eran para actualización en el Banco o Entidad Financiera.

De ello resulta, que la falta de contestación de la demanda dentro del término estipulado hará presumir como cierto los hechos señalados anteriormente, esto es, que no se le suministró una información completa respecto de los productos que se estaban adquiriendo por parte del consumidor, en virtud de lo dispuesto en el artículo 97 del C.G del P, esto es:

“la falta de contestación de la demanda o de pronunciamiento expreso sobre los hechos y pretensiones de ella, o las afirmaciones o negaciones contrarias a la realidad, harán presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión contenidos en la demanda, salvo que la ley le atribuya otro efecto.”

De igual forma, se encuentra demostrado que la pasiva no suministró una información clara y suficiente respecto del producto que se estaba adquiriendo por el accionante, en virtud del documento que reposa como prueba dentro del plenario (Anexo1), en donde se refleja que se señaló que se habían adquirido múltiples beneficios y descuentos a nivel nacional e internacional, pero dicha documental no reviste de información respecto de cuales son los beneficios y descuentos que se están otorgando al adquirir el servicio con la pasiva.

Adicionalmente, la demandada tuvo la oportunidad de desvirtuar las afirmaciones hechas por el demandante, no obstante, optó por guardar silencio, como consecuencia de ello perdió la oportunidad de acreditar en su favor causales de exoneración de responsabilidad de cara a la efectividad de la garantía requerida por el consumidor.

Por consiguiente, para este Despacho existe un evidente incumplimiento en las condiciones de calidad, toda vez que no se encuentra probado dentro del plenario que la sociedad demandada suministró información clara respecto del producto adquirido por el demandante.

Con fundamento en lo anterior, concluye este Despacho que los derechos que ostenta el demandante en su calidad de consumidor han sido vulnerados en materia de información.

3. De la responsabilidad del productor v/o proveedor

Dispone el artículo 16 de nuestro estatuto del consumidor, el productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

“1. Fuerza mayor o caso fortuito;

2. El hecho de un tercero;

3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y

4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano.”

Sumado a lo anterior, el extremo demandado no acreditó alguna causal de las antes señaladas, razón por la cual, no se puede considerar que se encuentra exonerado de responsabilidad por el hecho de vulnerar los derechos que le corresponden a la parte demandante en su condición de consumidor.

Por consiguiente, en tanto se configuró en el presente asunto una infracción a los derechos de la parte demandante y teniendo en cuenta que el extremo demandado no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que a título de efectividad de la garantía, devuelva el 100% del dinero pagado por la demandante con respecto a la adquisición de los productos, esto es, la suma de **TRESCIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL TRESCIENTOS VEINTIDOS PESOS M/CTE (\$386.322)**, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

La suma por reembolsar deberá indexarse con base en el I.P.C. para la fecha en que se verifique el pago, empleando para el efecto la siguiente fórmula:

$$V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual})$$

(I.P.C. inicial)

En donde Vp corresponde al valor a averiguar y Vh al monto cuya devolución se ordena.

No sobra señalar que esta indexación no corresponde de ninguna forma a una indemnización o se pretenda aumentar el valor de la suma a devolver, ya que jurisprudencialmente se ha decantado: *“la indexación pretende mantener el valor o poder adquisitivo constante de la moneda en razón de la depreciación que ha sufrido por el paso del tiempo. La indexación o corrección monetaria no tiene por finalidad incrementar o aumentar el valor nominal de las sumas económicas, sino actualizarlo, es decir, traerlo a valor presente”*².

Finalmente, este Despacho no condenará en costas, por no aparecer causadas en el expediente, en virtud de lo establecido en el numeral 8 del artículo 365 del C.G del P, que reza *“solo habrá lugar a costas cuando en el expediente aparezca que se causaron y en la medida de su comprobación.*

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 **SERVICOLOMBIA GRUPO EMPRESARIAL SAS**, con NIT. 901.406.711-0, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad **SERVICOLOMBIA GRUPO EMPRESARIAL SAS**, con NIT. 901.406.711-0, que a favor del señor **LIBARDO PEREZ TORREZ**, identificado con cédula de ciudadanía **Nro. 7.498.046**, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, devuelva el 100% del dinero pagado por la demandante con respecto a la adquisición de los productos, esto es, la suma de **TRESCIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL TRESCIENTOS VEINTIDOS PESOS M/CTE (\$386.322)**, debidamente indexada conforme se expuso en la parte motiva de la presente providencia.

TERCERO: Se **ordena** a la parte demandante que, dentro del término improrrogable de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en la Sentencia, **informe** a este Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la orden señalada en esta providencia, lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite jurisdiccional de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, **so pena** de declarar el archivo de la actuación en sede de verificación del cumplimiento, con sustento en el desistimiento tácito contemplado en el numeral 1° del artículo 317 del Código General del Proceso.

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 en el 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.

² Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Primera Consejera ponente: María Elizabeth García González Bogotá, D.C., treinta (30) de mayo de dos mil trece (2013) Radicación número: 25000-23-24-000-2006-00986-01

SEXO: 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.

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

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

ANGÉLICA MARÍA REINA GÓMEZ³



³ 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 CGP.