



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

Bogotá D.C., 23/06/2022

Sentencia número 6560

ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR No. 21-145198.

DEMANDANTES: JOSE LUIS RUIZ LOPEZ.

DEMANDADO: SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA 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 parágrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES.

1. Hechos:

- 1.1. Manifiesta el demandante que el día 15 de mayo del 2020, adquirió por medio de un almacén “Alkomprar” ubicado en la ciudad de Cali, un *Televisor marca Samsung, modelo UN32J4290AKXZL, serial: 07QH3CHN105328Z de 32 pulgadas*, por el cual realizó el pago de la suma de \$700.000.
- 1.2. Expone la parte accionante que en la publicidad del producto, se informaba que era un televisor modelo 2019 cuyo software o sistema operativo admitía la posibilidad de poder disfrutar de la aplicación de Disney+ sin tener que adquirir ningún aparato electrónico adicional.
- 1.3. Alega la parte actora que la anterior presunta información suministrada por la compañía pasiva como fabricante no fue cumplida, toda vez que tener al tener producto en manos e instalado, evidenció que era un televisor modelo 2015 y que para poder disfrutar de la aplicación de servicio de Disney+, era necesario comprar un “*convertidor de señal*” por aparte que permitiera poder instalar la correspondiente aplicación y disfrutar del catálogo de películas y series en línea que ofrece, pues el sistema operativo del televisor en razón a su antigüedad, no le permitía.
- 1.4. Inconforme con la situación, señala el libelista que en fecha 17 de marzo del 2021 presentó reclamación directa ante el extremo pasivo por medio de los servicios de “*SIC FACILITA*” a través de esta Superintendencia, solicitando el cambio del televisor adquirido por otro más moderno que permitiera poderle instalar directamente la aplicación de Disney+, o en su defecto, el reembolso del dinero pagado. Sin embargo, manifiesta que su reclamación fue contestada de manera desfavorable por la compañía.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido, la parte activa solicita con la presente acción de protección al consumidor que, ante la presunta información y publicidad engañosa suministrada por parte de la compañía pasiva respecto de las características del producto adquirido, se obligue a ésta que realice en su favor la instalación del “*convertidor de señal*” que permita instalar y disfrutar de la aplicación Disney+, o en su defecto, que le realicen el cambio del televisor por otro nuevo de modelo más actualizado cuyo software permitir instalar directamente la aplicación, o el reembolso del dinero pagado por el televisor originario de esta litis.

3. Trámite de la acción

El día 4 de marzo del 2021 y mediante Auto No. 27695, esta Delegatura 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 de acuerdo a lo probado en los consecutivos números del 1 al 4 del expediente, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que la parte accionada dentro del término de traslado de traslado de la demanda y mediante memorial identificado bajo consecutivo No. 21-145198- -00005 de fecha 29 de abril del 2021, contestó la misma oponiéndose totalmente a las pretensiones elevadas por la parte actora y aduciendo que realizadas las verificaciones correspondientes en el sistema de la compañía, se encuentra que el 18 de enero de 2021 se efectuó un diagnóstico técnico remoto, donde se brindó al Consumidor la asistencia técnica correspondiente, donde se determinó que el producto no presentaba ninguna falla de calidad o idoneidad, sino que simplemente la aplicación requerida por el Consumidor, esto es, Disney+, no es compatible con el modelo adquirido.

Luego, y a juicio de la pasiva, en ningún momento se le suministró información y/o publicidad engañosa respecto de las características de calidad del televisor adquirido. Considera que el Demandante no aportó al expediente la más mínima prueba que demuestre que en efecto se le entregó información o publicidad engañosa y, por el contrario, que el consumidor desatendió su deber de informarse en debida forma acerca de las características específicas asociadas a la compra del producto adquirido antes de manifestar su decisión de compra, con el agravante de que esta omisión se dio aun cuando la información atinente a los aspectos de interés del Demandante estuvo siempre a su disposición.

En este orden de ideas, considera la compañía que la acción iniciada por el demandante carece de fundamento factico y jurídico, por lo cual no está llamada a prosperar toda vez que la sociedad no ha quebrantado ninguno de sus derechos que como consumidor le asisten, ni está llamada a cumplir con las peticiones requeridas por el libelista. Por esta razón, la compañía alegó como excepciones de mérito “*INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES DEL CONSUMIDOR EN MATERIA DE INFORMACIÓN*”, “*INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES DEL DEMANDADO EN RELACIÓN CON LA SUPUESTA EXISTENCIA DE INFORMACIÓN ENGAÑOSA*”, y la excepción “*Genérica*”.

Las anteriores excepciones de mérito se corrieron traslado y fueron fijadas en lista (fijación No. 093 obrante en consecutivo 6 del expediente) el día 2 de junio del 2021 por el término de 3 días hábiles para efectos de que la parte demandante se pronunciara al respecto y solicitara o aportara más pruebas. Frente a esto, el accionante guardó silencio.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte actora dentro de su demanda, aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo número cero (0) 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 accionada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo número cinco (5) del expediente allegados con la contestación de la demanda. 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.

Es preciso advertir que si bien la parte demandada solicitó la práctica de una prueba de un interrogatorio de parte al accionante para esclarecer los hechos del proceso de la referencia, teniendo en cuenta que se dará aplicación al artículo 390 parágrafo tercero del C.G.P., no será necesario su decreto por cuanto se evidencia que los hechos y objeto del proceso judicial que nos incumbe resolver son totalmente claros para el Despacho en virtud de los documentos aportados por cada una de las partes (es decir, es una prueba inconducente al tenor de lo establecido en el art. 168 del mismo C.G.P). En consecuencia de lo anterior, se rechaza de plano el interrogatorio de parte solicitado.

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.”. (Negritas 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.

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 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

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.

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.

comercialización, estos suelen tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que comercializan, 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 y publicitar transparentemente, 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. Por lo tanto, el bien o servicio deberá ajustarse a las características objetivas 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 todo caso, es importante resaltar desde ya que le corresponde siempre al consumidor demostrar la existencia de una información y/o publicidad engañosa, aportando la respectiva prueba documental al respecto; de lo contrario y prima facie, las pretensiones no están llamadas a prosperar.

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

- **Relación de consumo.**

En el caso en concreto, tanto la relación de consumo como el cumplimiento de la reclamación directa como requisito de procedibilidad (artículo 58, numeral 5°, literal A de la ley 1480 del 2011) se encuentran debidamente demostrados a raíz de la concordancia en la versión expuesta por cada uno de los sujetos integrantes de la Litis. Por ende, es claro para el Despacho que en fecha 15 de mayo del 2020, el accionante adquirió un *Televisor marca Samsung, modelo UN32J4290AKXZL, serial: 07QH3CHN105328Z de 32 pulgadas*, producido por la compañía demandada.

La anterior circunstancia fáctica acredita la calidad de “consumidor” final de la parte demandante y la consecuente legitimación en la causa por activa para obrar en este proceso, teniendo en cuenta que adquirió el electrodoméstico referenciado originario de la reclamación judicial como destinatario final del mismo para su uso y disfrute en pro de la satisfacción de una necesidad personal o privada (cumpliendo así con los requisitos establecidos en el numeral 3° artículo 5° de la ley 1480 del 2011); y también se comprueba la legitimación en la causa por pasiva respecto de la sociedad demandada, pues está llamada a soportar la carga de la acción de protección al

⁴ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

consumidor objeto de estudio por el Despacho, precisamente por ser la “productora” de tal electrodoméstico (punto que no fue objeto de debate por la accionada).

- **Verificación de algún incumplimiento de la información entregada sobre el producto al consumidor.**

El demandante pretende que se declare la existencia de una información y publicidad engañosa suministrada en su contra, pues según el libelista, la compañía accionada le informó a través de una pieza publicitaria que el televisor adquirido, era modelo 2019 y cuyo software o sistema operativo admitía la posibilidad de poder disfrutar de la aplicación de Disney+ sin tener que adquirir ningún aparato electrónico adicional.

Sobre este punto, es necesario resaltar por parte del Despacho desde ya, que en el expediente, no existe prueba alguna de la presunta información y publicidad engañosa alegada por el libelista. Ninguno de los documentos anexados a la demanda acredita la información anteriormente referenciada, y ni siquiera se aportó prueba sumaria de alguna pieza publicitaria de las características informadas respecto del producto adquirido

Luego, no existe prueba en la foliatura que demuestre de manera suficiente que la demandada le haya informado al consumidor que el televisor adquirido, era modelo 2019 y cuyo software o sistema operativo admitía la posibilidad de poder disfrutar de la aplicación de Disney+ sin tener que adquirir ningún aparato electrónico adicional.

Por lo tanto, el extremo pasivo, al negar dicha acusación de suministrar información engañosa frente a las características del televisor adquirido, le traslada la carga de la prueba a la parte demandante para demostrar que efectivamente la compañía accionada le suministró una información engañosa al momento de celebrar la negociación. Así lo establece claramente el numeral 5°, literal (a) del artículo 58 de la ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor), al expresar que “cuando la pretensión principal sea (...) por información o publicidad engañosa, deberá anexarse la prueba documental e indicarse las razones de la inconformidad. (...)” Conforme a lo anterior, y en consonancia con el artículo 167 del Código General del Proceso⁵, le corresponde en este caso al consumidor demandante y debido a la distribución e inversión de la carga de la prueba, demostrar la existencia de una información engañosa suministrada por la compañía accionada en el sentido de que el televisor adquirido era modelo 2019 (y no 2015), cuyo software o sistema operativo admitía la posibilidad de poder disfrutar de la aplicación de Disney+ sin tener que adquirir ningún aparato electrónico adicional.

No obstante, y verificando las pruebas suministradas al proceso por la parte activa, no existe soporte probatorio que permita al Despacho llegar a tal conclusión para hacer viables y exigibles las pretensiones de la demanda. A criterio de este juzgador, lo que se evidencia es que el accionante desafortunadamente no se informó de manera previa y adecuada respecto de las calidades y demás características del producto adquirido mediante la lectura juiciosa y oportuna de los documentos emanados por el fabricante que le explican sobre las características y

⁵ **CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO. ARTÍCULO 167. CARGA DE LA PRUEBA.** *“Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen. (...)”*

funcionalidades del electrodoméstico adquirido, incumpliendo así con su deber legal establecido en el numeral 2.1 del artículo 3° correspondiente a la ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor). En conclusión y por todo lo expuesto, no cabe más que despachar negativamente las suplicas invocadas por la accionante en su libelo de demanda, declarar probadas las excepciones de mérito propuestas por la compañía accionada y ordenar el archivo del expediente.

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.

CUARTO: Contra esta sentencia no procede recurso alguno por tratarse de un proceso verbal sumario de única instancia y mínima cuantía.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

ORLANDO ENRIQUE GARCIA ARTUZ⁶

 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. <u>114</u>
De fecha: <u>24/06/2022</u>

FIRMA AUTORIZADA

⁶ Abogado. 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 1° del artículo 24 del CGP.