



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

Bogotá D.C., 02/09/2022

Sentencia número 8971

Acción de Protección al Consumidor No. 21-282203.

Demandante: JUAN CAMILO REYES AGUDELO.

Demandados: POSADA ATEHORTUA S.A. (sigla NAPSA JM 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 por escrito, teniendo en cuenta que en el presente asunto se cumplen todos los presupuestos procesales 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. Manifiesta el demandante que se encuentra domiciliado actualmente en Barcelona (España), y que mientras se encontraba de visita en Colombia, el día 25 de abril del 2021, adquirió con la sociedad demandada un “*Chaleco reflectante con direccionales para bicicleta*”, pagando por el producto la suma de \$110.000.
- 1.2. Indica el actor que al día siguiente de haber efectuado la compra, hizo la devolución del producto en el mismo estado en que se lo entregaron inicialmente con su embalaje original intacto, pues era su deseo retractarse de la compra.
- 1.3. Afirma la accionante que la funcionaria de atención al cliente que lo atendió en el establecimiento comercial de la pasiva le informó que aceptarían la devolución del dinero y que le realizarían el reembolso del dinero pagado mediante transferencia bancaria a una cuenta Bancolombia que se encuentra bajo su titularidad, y por medio de la cual también realizó el pago del producto respectivo.
- 1.4. Señala el libelista que a los 3 días después de haber devuelto el producto en el establecimiento de la accionada, la misma funcionaria que lo atendió y que le había brindado respuesta positiva a su solicitud de reembolso del dinero, le manifestó que su jefe había cambiado de postura y que ya no autorizaba el reintegro del dinero, y que podía usar el saldo en su favor para la compra de otro producto.
- 1.5. Inconforme con la situación y ante el cambio de postura, indica el demandante que en fecha reclamación en fecha 14 de julio del 2021 presentó reclamación directa ante la sociedad demandada por correo electrónico, solicitando el cumplimiento de la información inicialmente brindada y que se efectuara el reembolso del dinero pagado por el producto que había devuelto,

pues ya no se encontraba de visita en Colombia y había regresado a su ciudad de origen (Barcelona) en España.

1.6. No obstante, expresa el accionante que su reclamación fue resuelta de manera desfavorable por la sociedad pasiva.

2. Pretensiones:

Con apoyo en lo aducido, la parte activa solicita con la presente acción de protección al consumidor, se declare que la parte demandada vulneró sus derechos como consumidor de cara a la información suministrada respecto de la devolución de dinero que le fue prometida en virtud del retracto de la compra celebrada; y por ende, que se obligue a extremo pasivo ante el incumplimiento de la información brindada, al reembolso en su favor de la suma de **CIENTO DIEZ MIL DE PESOS M/C (\$110.000)**.

3. Trámite de la acción:

El día 27 de julio del 2021 y mediante Auto No. 88352, 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 a la dirección de correo electrónico judicial registrada en el RUES en la fecha referenciada, que para estos efectos, fue al email ***cenatac ltda@hotmail.com*** (véase consecutivos números del 1 al 4 del expediente), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Sin embargo, es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, la accionada guardó silencio y no contestó la demanda, pese haberse certificado y corroborado que recibió en el correo electrónico referenciado en fecha 28 de julio del 2021, el aviso de notificación del auto admisorio de la demanda junto con copia del libelo de demanda respectivo con sus anexos (véase consecutivo 4 del expediente).

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte accionante 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 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, 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:

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.

“...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 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. 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 y cumplimiento de la reclamación directa como requisito de procesabilidad:**

A raíz de la falta de contestación de la demanda por el extremo accionado, el cual trae como consecuencia según el artículo 97 del Código General del Proceso, que el juzgador presuma por cierto los hechos susceptibles de confesión que fundamenten las pretensiones de la demanda, se tendrá por cierto por parte del despacho los siguientes hechos, máxime cuando no existe en el expediente alguna prueba documental o de algún otro tipo que desvirtúe lo contrario:

- La relación de consumo, consistente que el demandante en fecha 25 de abril del 2021, adquirió con la sociedad demandada un “Chaleco reflectante con direccionales para bicicleta”, pagando por el producto la suma de \$110.000 mediante transferencia electrónica. Lo anterior conlleva a dar por cierto también la calidad de “consumidor final” de la parte actora respecto de la prenda textil adquirida para la satisfacción de una necesidad de tipo personal, familiar y/o privada, mientras que a la accionada se le presumirá la calidad de comerciante habitual de estas clases de productos, y ostenta la calidad de “proveedora” a lo luz de lo establecido en la ley 1480 del 2011.

⁴ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

- Que al día siguiente de haber efectuado la compra, el accionante hizo la devolución del producto comprado en el mismo estado en que se lo entregaron inicialmente con su embalaje original intacto, con el fin de ejercer el retracto de la compra realizada.
- Que la reclamación directa como requisito de procedibilidad contenido en el literal (a) numeral 5° del artículo 58 de la ley 1480 del 2011 en cabeza de la accionante, fue cumplida e interpuesta por correo electrónico ante la demandada en fecha 14 de julio del 2021, solicitando el reembolso del dinero por el producto textil comprado y devuelto en su oportunidad, a título de cumplimiento de la información brindada.
- **Información entregada sobre el producto o servicio.**

De igual manera, a raíz de la falta de contestación de la demanda, el Despacho presumirá como cierto el hecho de un funcionario de la sociedad demandada, le informó al demandante que se aceptaría el retracto de la compra efectuada, aceptando también la devolución del producto e indicándole que se haría el reembolso en su favor mediante transferencia electrónica de la \$110.000, por concepto del dinero pagado por la prenda textil originaria de la litis.

Por otra parte, se tendrá por cierto también el hecho de que a la fecha de emisión de esta sentencia, la demandada no ha procedido con el pago del reembolso reconocido en favor de la parte actora, incumpliendo con la información suministrada al accionante respecto del trámite y efectividad de la devolución del dinero respectivo.

En conclusión, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso, 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 parágrafo del artículo 24⁵ del Estatuto del Consumidor (ley 1480 del 2011), el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la sociedad demandada ante el incumplimiento de la información brindada, realice el reembolso **indexado** en favor del accionante de la suma de **CIENTO DIEZ MIL DE PESOS M/C (\$110.000)** reconocida por concepto del retracto de la compra efectuada por el consumidor en razón del *“Chaleco reflectante con direccionales para bicicleta”* originario de la presente litis.

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 demandada **POSADA ATEHORTUA S.A. (sigla NAPSA JM S.A)** identificada con NIT. 900.183.377-0, vulneró los derechos al consumidor del accionante **JUAN CAMILO REYES AGUDELO** identificado con la C.C. No. 98.659.671, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad accionada que ante el incumplimiento de la información brindada, realice en favor del demandante la devolución de la suma de **CIENTO DIEZ MIL DE PESOS M/C**

⁵ **ARTÍCULO 24. CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN.** “(...) **PARÁGRAFO.** El productor o el proveedor solo podrá exonerarse de responsabilidad cuando demuestre fuerza mayor, caso fortuito o que la información fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar la adulteración o suplantación.”

(\$110.000) reconocida por concepto del retracto de la compra efectuada por el consumidor en razón del “*Chaleco reflectante con direccionales para bicicleta*” originario de la presente litis. La anterior conducta deberá ejecutada por la accionada dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta sentencia.

PARÁRAFO: La anterior suma de dinero deberá devuelta al accionante debidamente indexada con base al IPC para la fecha en que se verifique el pago y empleando para tales efectos la siguiente fórmula matemática:

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

En donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena (es decir, **\$110.000**). Para los fines anteriores, téngase como “*IPC inicial*”, el que estuvo vigente durante el mes de abril del 2021 (fecha en la cual el demandante realizó la compra y pago del producto originario de la Litis), e “*IPC actual*”, el que estuviere vigente al momento de que la compañía accionada proceda con la devolución y pago del dinero.

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 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 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.

OCTAVO: Contra esta sentencia no procede recurso alguno por tratarse de un proceso verbal sumario de mínima cuantía.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

ORLANDO ENRIQUE GARCIA ARTUZ⁶



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.