



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

Bogotá D.C., 17/02/2023

Sentencia número 1119

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 21- 268649

Demandante: PAULA ALEJANDRA DELGADO VALENCIA y SANTIAGO DELGADO VALENCIA

Demandado: SERVIENTREGA 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. En sustento de sus pretensiones, los accionantes relataron que el día 8 de junio de 2021, la señora Paula Alejandra Delgado, contrató los servicios de transporte y mensajería de la pasiva, con el objetivo de enviar el producto identificado como “*televisor marca LG de 42" SMART TV color negro, Referencia 42LA6600 empaque caja (nuevo), cubierto por guacal tablas*”, con destino a la ciudad de Jamundi (Valle del Cauca) y con destinatario el señor Santiago Delgado.

1.2. Que el envío arribó a su destino el día 12 de junio de 2022, oportunidad en la cual no se advirtió al remitente qué debía verificar el buen estado interno del bien ni tampoco se le permitió la revisión minuciosa o total, en tanto no se contaba con herramientas para abrir el guacal en que se encontraba embalado.

1.3. Que una vez destapado el producto, advirtió el accionante que la pantalla del televisor estaba rota, averías que endilgo al proceso de transporte y traslado contratado con la demandada.

1.4. Que pese a sus múltiples reclamaciones en sede de empresa, la pasiva se negó a responder por la garantía del servicio y realizar la reparación o cambio del electrodoméstico en mención.

2. Pretensiones.

Conforme lo anterior, el demandante solicitó la declaración de sus derechos como consumidor como vulnerados, al tiempo que se le reconociera el cambio del producto o la reparación en la cuantía declarada al momento del envío por valor de \$1.000.000.00 M/Cte.

3. Trámite de la acción.

El día 21 de julio de 2021, mediante Auto Nro. 85298 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 info.contactenos@servientrega.com (consecutivos No. 3 y 4 del expediente), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Ejercido su derecho de defensa, la demandada presentó contestación oponiéndose a las pretensiones de los demandantes. Para tal efecto, alegó las excepciones de inexistencia de incumplimiento de contrato de transporte de cosas, cobro de lo no debido y mala fe contractual. Para el efecto, indicó que al amparo de las disposiciones del artículo 1028 del Código de Comercio, se cumplieron todas las condiciones del contrato de transporte, pues una vez entregada la mercancía, nada se alegó por parte del destinatario, de lo cual da cuenta la guía de transporte aportada al plenario.

Así las cosas, no resultaba imputable a la pasiva cualquier daño evidenciado con posterioridad y que, con todo, no resulta prueba del incumplimiento de los deberes y obligaciones legales de la accionada, por lo que habían de denegarse las pretensiones del libelo.

4. Pruebas.

- **Pruebas allegadas por la parte demandante:**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos aportados en los consecutivos No. 0 y 7 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 aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos aportados en el consecutivo No. 5 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.

En cuanto a la solicitud de práctica de interrogatorio de parte, este Despacho decide rechazar la solicitud, en tanto su práctica resulta innecesaria, esto con fundamento en el artículo 168 del Código General del Proceso.

En este sentido, es oportuno señalar que según lo ha indicado la Corte Suprema de Justicia en su jurisprudencia, *“si el propósito medular de las probanzas consiste en ilustrar al juzgador acerca de las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos que se discuten, para deducir de ellos las respectivas consecuencias jurídicas, para nada sirven las pruebas anunciadas que no sean útiles, lícitas, pertinentes ni conducentes para dicha reconstrucción fáctica; por ende, la resolución del conflicto no puede quedar a merced de ese tipo de piezas de convicción, porque al final nada aportarán en el esclarecimiento del debate¹.”*

De esta forma, *“si el iudex observa que las pruebas ofertadas son innecesarias, ilícitas, inútiles, impertinentes o inconducentes, podrá rechazarlas ya sea por auto anterior con el fin de advertir a las partes, o en la sentencia anticipada, comoquiera que el artículo 168*

¹Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Providencia del 27 de abril de 2020, MP: Octavio Augusto Tejeiro Duque.

aludido dispone genéricamente que el rechazo de las pruebas por esas circunstancias se hará -mediante providencia motivada-, lo que permite que la denegación pueda darse en la sentencia, porque no está reservada exclusivamente para un auto² .”

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 párrafo 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:

*“Párrafo 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.

Atendiendo a lo dispuesto en los artículos 5, 7, 8, 10, 11 y 18 de la Ley 1480 de 2011, en virtud de la obligación de garantía³, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos⁴ que comercialicen en el mercado. En este mismo sentido encontramos el artículo 2.2.2.32.6.1. del Decreto Único Reglamentario del Sector comercio, Industria y Turismo, según el cual son responsables de atender la solicitud de efectividad de la garantía tanto productores como proveedores.

En el marco de la obligación de garantía los consumidores tienen derecho a obtener la reparación totalmente gratuita del bien cuando se presente una falla y, en caso de repetirse, podrá obtener a su elección una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o el cambio del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas⁵.

En el caso de la **prestación de servicios**, cuando exista incumplimiento por parte del proveedor, el consumidor tiene el derecho a exigir que se preste el servicio en las condiciones originalmente pactadas o la devolución del precio pagado.

1. Deber de Información

²Ibidem.

³El artículo 5, numeral 5 de la Ley 1480 de 2011 define garantía como la “Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.”

⁴ El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como “Producto: Todo bien o servicio.”

⁵ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

Ahora bien, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 del Estatuto del Consumidor, les asiste a los consumidores el derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto a los productos y servicios que se les ofrecen. Asimismo, en cabeza de los productores y proveedores se establece una regla de responsabilidad objetiva derivada del incumplimiento de tales obligaciones (parágrafo, art. 24 de la Ley 1480 de 2011), pues se pretende que el empresario suministre todos los elementos de juicio necesarios para garantizar que los consumidores puedan realizar elecciones bien fundadas entre la variedad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado y, de esa manera, adoptar decisiones de consumo adecuadas.

Conforme a lo anterior, se ha sostenido por esta entidad que el núcleo esencial del derecho a la elección lo integra la decisión de consumo libre e informada. Esto implica que el respeto a esta prerrogativa impone a los empresarios: i) evitar las presiones indebidas sobre el consumidor⁶; y, ii) brindar los elementos de juicio que le permitan a dicho sujeto valorar las diferentes alternativas existentes en el mercado y optar por el producto que mejor satisfaga sus necesidades y que se ajuste, en mayor medida, a su capacidad, preferencias y hábitos de consumo⁷. Sobre este último punto, se ha reconocido que la *“información aparece como un instrumento prioritario para garantizarle al contratante elecciones conscientes y funcionales a sus propias exigencias.”*⁸

De ahí que la doctrina nacional haya exaltado que *“[l]a información es un presupuesto fundamental para el acto de consumo. No solo ello, es un elemento estructural para el consumidor educado y razonable, esencial para el entendimiento del estándar del llamado usuario medio. Solo el usuario informado cuenta con la capacidad suficiente para ejercer sus derechos”*⁹.

Adicionalmente, en el derecho comparado se ha reconocido que *“[e]l derecho a la información que poseen los consumidores, en el marco de una economía social de mercado, constituye uno de los derechos más importantes”* y que, debido a su relevancia, está directamente relacionado con otras prerrogativas de la parte débil de la relación de consumo, como lo es la protección de sus intereses económicos, particularmente frente a *“métodos comerciales que impliquen desinformación o información equivocada sobre los productos o servicios”*¹⁰.

Ahora bien, además de lo concerniente a la información, el legislador también reconoce que el consumidor adopta sus decisiones movido por la publicidad difundida por quienes ofrecen sus productos en el mercado. Por ello, impone a quien funja como anunciante la obligación de cumplir, en los términos ofertados, con las condiciones objetivas y específicas contenidas en la publicidad¹¹, quedando del todo prohibida la publicidad engañosa. De ahí que, *“[s]i el anunciante se aparta del contenido objetivo, y con ello induce a error, en tanto desconoce condiciones jurídicas o económicas que gobernarían el futuro contrato de consumo, deberá responder por la afectación que por su conducta hubiere podido desencadenar”*¹². Lo anterior implica que al anunciante se le podrá exigir

⁶ Así, por ejemplo, la Directiva 2005/29/CE considera agresiva *“toda práctica comercial que, en su contexto fáctico, teniendo en cuenta todas sus características y circunstancias, merme o pueda mermar de forma importante, mediante el acoso, la coacción, incluido el uso de la fuerza, o la influencia indebida, la libertad de elección o conducta del consumidor medio con respecto al producto y, por consiguiente, le haga o pueda hacerle tomar una decisión sobre una transacción que de otra forma no hubiera tomado”*.

⁷ Superintendencia de Industria y Comercio. Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales. Sentencia No. 3447 de 20 de marzo de 2019. Proceso radicado No. 18-286671.

⁸ Martha Lucía Neme Villareal y Carlos Alberto Chinchilla Imbett, *El consentimiento informado del consumidor: del sinalagma a las exigencias de información* (Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2018), 81.

⁹ Fernando Pico Zuñiga, “El alcance de los principios generales del Estatuto del Consumidor colombiano”, *Vniversitas*, N.º 134 (2017): 310

¹⁰ Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del Perú. Resolución 0936-2010/SC2-INDECOPI.

¹¹ Artículo 29. Fuerza vinculante. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.

¹² Juan Francisco Ortega Díaz y Juan Carlos Martínez Salcedo, “Derecho del consumo: Información y publicidad comercial: ¿Entre dos orillas diferentes?”, en: *Derecho del consumo: Tras un lustro del Estatuto del Consumidor en Colombia* (Bogotá: Editorial Temis, 2018), 18.

que dé cumplimiento a las condiciones ofertadas, así como estará llamado a asumir los perjuicios que cause con la inexactitud de lo anunciado.¹³

De este modo, evaluar la exactitud, veracidad y suficiencia de la información que determinó la intención de compra en un caso particular, constituye un punto central de la protección a los derechos de los consumidores por cuanto, únicamente, bajo el cumplimiento de dichas condiciones es que se logra la efectividad de la prerrogativa a la elección razonada; situación que debe ser valorada por el operador jurídico con todo rigor, puesto que se trata de garantías a las que el Estatuto del Consumidor les otorgó un lugar privilegiado dentro de su entramado al reconocerles el carácter de principios generales.

Así, la obligación de informar, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor¹⁴ 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 anunciadas, so pena de resultar el productor o proveedor, responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información.

2. De la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien

Teniendo en cuenta las circunstancias fácticas que rodearon el caso sub-examine, es importante advertir que el Estatuto de Protección al Consumidor – Ley 1480 de 2011-, y específicamente lo dispuesto en el artículo 18, consagra que los parámetros a partir de los cuales el servicio contrato ha de estudiarse. No obstante, debe recordarse que siendo un contrato de transporte de mercancías, las previsiones del artículo 1008 y siguientes, delimitan el marco sustancial que debe considerarse para tomar una decisión en el caso. Pues bien, la primera de las normas en mención en su artículo 18, determina que:

“Cuando se exija la entrega de un bien respecto del cual se desarrollará una prestación de servicios, estará sometido a las siguientes reglas:

1. Quien preste el servicio debe expedir un recibo del bien en el cual se mencione la fecha de la recepción, y el nombre del propietario o de quien hace entrega, su dirección y teléfono, la identificación del bien, la clase de servicio, las sumas que se abonan como parte del precio, el término de la garantía que otorga, y si es posible determinarlos en ese momento, el valor del servicio y la fecha de devolución.

(...) 2. Quien preste el servicio asume la custodia y conservación adecuada del bien y, por lo tanto, de la integridad de los elementos que lo componen, así como la de sus equipos anexos o complementarios, si los tuviere. (...)” (Negrilla y resaltado fuera del texto).

Y sin duda, el legislador consagró de manera expresa las obligaciones inherentes a la garantía en el este tipo de servicio, para tal efecto estableció en el artículo 11, numeral 9, que en los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, el proveedor se obliga a repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del

¹³ 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.

¹⁴ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

servicio defectuoso. Igualmente, que el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso.

En ese orden de ideas, le corresponde al prestador del servicio asumir la custodia y la conservación adecuada del bien, así como la integridad de los elementos que lo componen, en el evento en que el bien objeto de la prestación sufra pérdida, variación o algún deterioro, el prestador del servicio deberá reparar el bien, sustituirlo por otro de las mismas características o pagar su equivalente en dinero, en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso.

Es claro entonces, que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también al cumplimiento de los términos y condiciones pactados desde el momento mismo en que se realizó el contrato, dentro de los cuales naturalmente se encuentra la oportunidad en la que el consumidor debe dejar constancia de las condiciones de la entrega del bien o de la prestación del servicio, pues no es otra la manera de tener por acreditados los presupuestos del daño y, particularmente, ese nexo causal que determinará en cabeza de quien se encuentra la responsabilidad de la avería o destrucción del producto.

Así entonces y conforme las disposiciones del Código de Comercio ya reseñado en tal sentido, *“la remesa terrestre de carga hace fe de la celebración del contrato, de sus condiciones, del recibo de la mercancía y de lo literalmente expresado en ellas. **Las estipulaciones relativas al estado de la mercancía solo constituyen prueba en contra del transportador cuando se trata de indicaciones referentes mal estado aparente de la mercancía o cuando la verificación haya sido hecha por dicho transportador, siempre que en el documento se haga constar esta última circunstancia**”* (Negrilla y subraya fuera de texto)

Conforme lo anterior, es obligación del destinatario dejar las respectivas constancias al momento del recibo, incluso, en caso de ocurrir como relató el accionante una reticencia u obstáculo del proveedor para la revisión, ello debió dejarse por escrito en la respectiva constancia, lo que aquí no ocurrió y, por tanto, no se aportó prueba idónea que permita establecer la vulneración alegada.

Téngase en cuenta que la prueba acerca del nexo causal entre el daño irrogado al producto y el servicio de la pasiva, es objetiva y no admite siquiera indicios, por ello, el documento que se erige como prueba medular de las condiciones de entrega ha de contener las desavenencias con sustento en las cuales se funda el reclamo judicial, de no hacerlo como ocurrió en el presente caso, de desdibuja el principal componente de la responsabilidad contractual que pretenden los actores y, por tanto, sin necesidad de más consideraciones habrán de denegarse las pretensiones del libelo.

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 probada y por ende prosperas la excepción de mérito denominada *“inexistencia de incumplimiento de contrato de transporte de cosas”* alegada por la demandada SERVIENTREGA S.A.

SEGUNDO: En consecuencia, denegar las pretensiones incoadas en la demanda, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la decisión.

TERCERO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas, archívense definitivamente las presentes diligencias.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

YURANY ANDREA AGUDELO GUIO. ¹⁵

 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. 028
De fecha: 20/02/2023

FIRMA AUTORIZADA

¹⁵ Profesional Universitario adscrito al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado para el ejercicio de funciones jurisdiccionales mediante Resolución 14371 de 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.