



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES
SENTENCIA - ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Bogotá D.C., 02/03/2023

Sentencia número 1611

Acción de Protección al Consumidor No.22-33579
Demandante: MARIA FERNANDA OROZCO NARANJO
Demandado: SERVICIOS INTEGRALES BPO 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 2º del párrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1 Que el día 15 de diciembre de 2020, la accionante recibió una llamada de un asesor de la empresa SERVICIOS INTEGRALES BPO S.A.S. de nombre Antonio Alarcón, quien le ofreció un subsidio para el pago de las cuotas de manejo de la tarjeta de crédito y le aseguró que su tarjeta estaría temporalmente exonerada de la misma por 6 meses, este solo se haría efectivo cuando lo solicitara y ningún pago sería necesario.
- 1.2 Que de acuerdo con lo señalado por la accionante, le confirmó al asesor sus datos de manera ingenua, respecto de los cuales no le informaron con que autorización fueron obtenidos por la compañía, autorizando el subsidio e indicando que no autorizaba ningún pago, sin embargo, al colgar la llamada, recibió un mensaje de Bancolombia informándole de una transacción por valor de \$1.090.000.
- 1.3 En virtud de lo anterior, el día 16 de diciembre de 2020, la demandante solicitó de inmediato la reversión de la compra a la demandada, la cual fue aprobada, no obstante, a la fecha de radicación de la demanda había transcurrido casi un año y no se había realizado el reintegro del dinero.
- 1.4 Que el día 5 de abril de 2021, le informaron a la accionante de la aprobación de la reversión y que en el término de 15 días se realizaría.

2. Pretensiones

Con fundamento en lo anterior, el extremo activo solicito:

- Que se declare que el demandado vulneró sus derechos como consumidor o usuario.
- Devolución del dinero.

- Se reconozcan junto a la devolución de la suma de UN MILLON NOVENTA MIL MESOS M/CTE (COP \$1.090.000), los CUARENTA Y UN MIL SETECIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS CON NOVENTA Y NUEVE CENTAVOS (COP \$41.785,99) correspondientes a los intereses corrientes efectivamente cancelados a Bancolombia por concepto de intereses corrientes. Todo ello indexado a la fecha de pago.

3. Trámite de la acción

El día 10 de febrero de 2022, mediante Auto No. 15039, 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 los correos electrónico de notificación judicial señalado en el RUES, esto es: serviciosintegralesbpo@gmail.com bajo el consecutivo No. 22-33579-00006 el día 11 de febrero de 2021, con el fin de que ejercieran su derecho de defensa.

Mediante Auto No. 55647 del 9 de mayo de 2022, se tomaron varias determinaciones por parte de la Delegatura Para Asuntos Jurisdiccional entre ellas requerir a la parte demandante y oficiar a las entidades como: DIAN, CIFIN S.A.S. y EXPERIAN COLOMBIA S.A. con el fin de que se suministrara información de la sociedad TU PAGO SAS para poder surtir la notificación del Auto Admisorio No.15039 del 10 de febrero de 2022, procediéndose a remitir oficios bajo los consecutivos Nos. 22-33579-00015, 00016 y 00017.

Debe advertirse que, la demandada SERVICIOS INTEGRALES BPO SAS guardó silencio dentro de la oportunidad procesal para contestar la demanda, pese a que fue debidamente notificada al correo electrónico de notificación judicial señalado en el certificado de existencia y representación legal.

Por otra parte, es importante señalar que la demandante inicialmente en su escrito demanda vinculó en calidad de demandada a la sociedad TU PAGO S.A.S., sin embargo, dicha compañía no pudo ser notificada en debida forma de la admisión de la demanda, pese a los múltiples intentos realizados por la delegatura de notificarla a los correos electrónicos suministrados por CIFIN S.A.S. y EXPERIAN COLOMBIA S.A. en los consecutivos Nos. 22-33579-00026 y 00027, toda vez que se remitieron notificaciones a los correos electrónicos: mguerrero@tupago.com.co, servicioalcliente@tupago.com.co, wcalles@tupago.com.co, acruz@tupago.com.co, operaciones@tupago.com.co, servicioalcliente@tupago.com.co, jcarranza@tupago.com.co y estos fueron rechazados, tal y como se evidencia en los consecutivos Nos. 22-33579-00011, 00012, 00021, 00029, 00033, 00034 y 00035.

En virtud de lo anterior, el Despacho a través de Auto separado ordenó el archivo del proceso respecto a la sociedad demandada TU PAGO S.A.S. identificada con NIT. 900.432.239 – 1 debido a la imposibilidad de realizar la notificación de la demanda y se indicó que se continuaría la acción de protección al consumidor respecto a la demandada SERVICIOS INTEGRALES BPO SAS identificada con NIT. 901.301.829 – 9.

4. Pruebas

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

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos aportados en el consecutivo No. 22-33579- 00000, esto es en el escrito de 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.

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

La demandada no aportó, ni solicitó prueba alguna, toda vez que guardó silencio dentro de la oportunidad procesal para contestar 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 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:

*“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.

Atendiendo a lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011, es obligación, a cargo de todo productor y/o proveedor responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos y servicios. Así las cosas, en caso de incumplimiento de esta disposición, en concordancia con el artículo 11 de la misma ley, corresponde de manera solidaria al productor o proveedor cumplir la obligación derivada de la garantía legal, que como regla general, corresponde a la reparación totalmente gratuita de los defectos de bien, y en caso de repetirse la falla, y atendiendo a la naturaleza del bien y las características del defecto, comprende a elección del consumidor una nueva reparación, la devolución del dinero o el cambio del bien por otro de la misma especie. 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 bien, la devolución del precio pagado.

En atención 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 garantía¹, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos² 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

¹El 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.”

² El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como “Producto: Todo bien o servicio.”

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 técnicas³.

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. Presupuestos de la obligación de garantía

La obligación de garantía, 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. Dicho bien debe presentar uno o varios defectos o fallas de calidad, idoneidad o seguridad durante el término de garantía para que surja la obligación de responder por parte del productor o proveedor.

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

2. La garantía en el caso concreto

• Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante las manifestaciones realizadas por la consumidora en el escrito de postulación, en virtud de las cuales se acredita que el día 15 de diciembre de 2020 recibió una llamada de un asesor de la sociedad SERVICIOS INTEGRALES BPO S.A.S, quien le ofreció un subsidio para el pago de las cuotas de manejo de la tarjeta de crédito, descontándosele la suma de \$1.090.000 de la tarjeta de crédito finalizada en 5750.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es el contratante del servicio objeto de reclamo judicial, más aún cuando la demandada no desvirtuó la calidad de consumidora final de la señora María Fernanda Orozco Naranjo y su calidad de proveedor del servicio objeto de reclamo judicial.

• Incumplimiento en la prestación del servicio

Dispone el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011 que *“...para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad, bastará con demostrar el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad...”*.

En el presente caso se encuentra demostrado conforme las manifestaciones efectuadas por la demandante en los hechos de la demanda, que el servicio objeto de litigio, no cumplió las condiciones ofertadas por la parte demandada, por medio de llamada telefónica, toda vez que se le informó que ningún pago sería necesario y por el contrario se le resultó debitando sin su consentimiento la suma de \$1.090.000 de la tarjeta de crédito finalizada en 5750. Ante tal circunstancia, la accionante solicitó a la demandada la reversión del cobro realizado el día 15 de diciembre de 2020, consecutivo No.22-33579-00000- pág. 3, recibiendo como respuesta por

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

parte de la compañía TU PAGO S.A.S. que se aprobaba la reversión, no obstante a la fecha de radicación de la acción de protección al consumidor no se había efectuado la misma.

Al respecto, se tiene, que el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, establece que *“cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito o débito, el consumidor tiene derecho a que se realice la reversión del pago, cuando esta corresponda a una operación no solicitada”*.

De este modo, de acuerdo al análisis del material probatorio obrante en el expediente, puede concluirse, que si bien la demandada aceptó la reversión de la compra en comunicación de fecha 29 de diciembre de 2021, no cumplió con su obligación de reversar el pago, teniendo en cuenta que la suma debitada de la tarjeta de crédito de la accionante fue desconocida su autorización por parte de la consumidora, razón suficiente para que el Despacho ordene la respectiva reversión del pago, mediante la devolución de la suma de \$1.090.000.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que conforme lo dispuesto en el artículo 97 C.G.P., la no contestación de la demanda, como ocurrió en el presente caso, hará presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión de la demanda, que para el presente caso son: i) que la accionante recibió una llamada de un asesor de la empresa SERVICIOS INTEGRALES BPO S.A.S. de nombre Antonio Alarcón, quien le ofreció un subsidio para el pago de las cuotas de manejo de la tarjeta de crédito y le aseguró que su tarjeta estaría temporalmente exonerada de la misma por 6 meses, este solo se haría efectivo cuando lo solicitara y ningún pago sería necesario; ii) que la demandante le manifestó al asesor que no autorizaba ningún pago, sin embargo, al colgar la llamada, recibió un mensaje de Bancolombia informándole de una transacción por valor de \$1.090.000; iii) que la accionante el día 16 de diciembre de 2020 solicitó la reversión de la compra a la demandada, la cual fue aprobada y iv) que a la fecha de radicación de la demanda había transcurrido casi un año y no se había realizado el reintegro del dinero.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes al presente proceso y 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 del Estatuto del Consumidor, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada reembolsar de la suma de UN MILLÓN NOVENTA MIL PESOS M/CTE (\$1.090.000) debitados de la tarjeta de crédito de la accionante por concepto del subsidio para el pago de las cuotas de manejo de la tarjeta de crédito, en caso de no haberlo hecho.

La suma referida 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: $V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual} / I.P.C. \text{ inicial})$ en donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena.

Finalmente, frente a las pretensiones de la parte accionante relativas al reconocimiento de una indemnización por daños y perjuicios por concepto de intereses y cuota de manejo, de conformidad con el artículo 2.2.2.32.6.4. del Decreto 1074 de 2015, debe recordarse que esta Entidad no tiene competencia para reconocer indemnizaciones de perjuicios o incumplimientos contractuales propiamente dichos respecto de procesos de efectividad de la garantía encaminados a obtener la entrega, reparación, cambio o reembolso del dinero cancelado por bienes y servicios, en esa medida no se realizará pronunciamiento sobre el particular.

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 SERVICIOS INTEGRALES BPO SAS, identificada con NIT. 901.301.829 – 9 vulneró los derechos del consumidor, por las razones expuestas en la parte considerativa.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad SERVICIOS INTEGRALES BPO SAS, identificada con NIT. 901.301.829 – 9, que a título de efectividad de la garantía, a favor de MARIA FERNANDA OROZCO NARANJO, identificada con cédula de ciudadanía No.1.053.826.875, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reembolse la suma de UN MILLÓN NOVENTA MIL PESOS M/CTE (\$1.090.000) debitados de la tarjeta de crédito de la accionante por concepto del subsidio para el pago de las cuotas de manejo de la tarjeta de crédito, en caso de no haberlo hecho.

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 el demandado 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, la consumidora podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

SÉPTIMO: Sin condena en costas por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

JENNY LORENA MURILLO LOZANO⁵

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.



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. 037

De fecha: 03//03/2023

Graciela Rojas V.

FIRMA AUTORIZADA