



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

Bogotá D.C., 05/09/2023

Sentencia número 7948

ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR No. 22-179040.

DEMANDANTES: JAIR RAMIREZ SALGADO.

DEMANDADO: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.

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. Manifiesta el demandante que el día 20 de abril del 2022, adquirió con la sociedad demandada ante un centro de experiencia Movistar ubicado en la ciudad de Pereira en la avenida circunvalar, un celular marca HUAWEI referencia NOVA Y60 LTE NEGRO, identificado con el IMEI 868924052733310, por el cual realizó el pago de contado por la suma de \$576.950.
- 1.2. Expone la parte accionante que el asesor de ventas de la tienda donde realizó al compra del celular, le suministró información engañosa respecto de las características del producto, ya que presuntamente le informó que el celular contaba con un sistema operativo Android 10, cuando en verdad no fue así, alegando que cuando se le entregó el producto y empezó a instalarle las aplicaciones que necesitaba, el celular le arrojó un mensaje señalándole que no era posible ejecutar dichas aplicaciones puesto que los servicios de “Google Play” no eran compatibles con su dispositivo.
- 1.3. Inconforme con la situación, pues afirma que el punto más fundamental que le llevó a adquirir dicho celular es que contara con un sistema operativo Android 10, señala que ingresó desde su computador y empezó a buscar las características del teléfono Huawei nova Y60 adquirido, encontrando al parecer que el teléfono no contaba con Android 10, sino con un sistema operativo “basado” en Android, pero no era Android.
- 1.4. Por lo anterior, añade que el día 24 de abril del 2022, elevó reclamación directa por escrito ante la compañía accionada, solicitando reversar la operación celebrada, puesto que no se encontraba satisfecho con la compra efectuada, y requiriendo la devolución de las sumas de

dinero pagadas por el celular referenciada. Sin embargo, indica que su reclamación fue contestada de manera desfavorable.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido, la parte activa solicita con la presente acción de protección al consumidor que, ante la presunta información engañosa suministrada por parte de la compañía pasiva respecto de las características del producto adquirido, se obligue a ésta que realice en su favor el reembolso del dinero pagado por el celular originario de esta litis, esto es, la suma de **QUINIENTOS SETENTA Y SEIS MIL NOVECIENTOS CINCUENTA PESOS M/C (\$576.950)**.

3. Trámite de la acción

El día 11 de mayo del 2022 y mediante Auto No. 57381, 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. 22-179040- -00005 de fecha 29 de abril del 2021, contestó la misma oponiéndose totalmente a las pretensiones elevadas por la parte actora por los siguientes motivos: en primer lugar, reconoció como cierta la relación de consumo verificada con el accionante mediante la venta del teléfono celular marca Huawei modelo Nova Y60 LTE originario de la presente litis; en segundo lugar, afirmó que en ningún momento le vulneró los derechos al consumidor que le asisten a la parte activa, puesto que el equipo fue adquirido presencialmente en una tienda o Centro de Experiencia de la compañía, donde el demandante pudo verificar de primera mano el equipo celular adquirido, al igual que sus características y los cobros realizados, añadiendo que dichas características del equipo se encuentran publicadas tanto en la página web de Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P., titular de la marca Movistar, como en la página de la marca HUAWEI; y que en atención de lo anterior, efectivamente el equipo se le entrega totalmente nuevo, sellado y en su empaque original donde se encuentran sus especificaciones técnicas, junto con el manual de uso y funcionamiento del equipo, por lo que en ningún momento se le brindó información engañosa sobre las características del bien, ni aportó prueba alguna con la demanda donde se constate el ofrecimiento engañoso o el incumplimiento de lo ofertado.

Añadió la accionada que en la página web del fabricante HUAWEI también se encuentran publicadas las características del equipo, por lo que el demandante no puede aducir una imposibilidad de verificar las condiciones y características del celular, más aún cuando él sabía de primera mano y con anterioridad la característica en particular que deseaba tener en el equipo a adquirir, por lo que no puede aducir la responsabilidad de su compra a Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P BIC o al personal comercial del centro de experiencia, considerando que el accionante incumplió con su deber de informarse adecuadamente sobre la

calidad y demás características del producto adquirido, conforme lo establece el artículo 3° numeral 2.1 de la ley 1480 del 2011 o Estatuto del Consumidor.

Por último, expuso la pasiva que en el caso que nos ocupa no aplica el derecho de retracto, dado que esta figura solo es procedente en casos expresamente indicados en el artículo 47 de la ley 1480 del 2011 o Estatuto del Consumidor, entre los cuales no se encuentra la compra realizada por el demandante, toda vez que la misma fue presencial en centro de experiencia de la marca Movistar y la compañía no brindo financiación alguna, ya que el valor del equipo se pagó en su totalidad de contado.

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 sociedad alegó como única excepción de mérito la siguiente *“INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP – LA COMPRA SE REALIZÓ PRESENCIALMENTE EN CENTRO DE EXPERIENCIA, DONDE EL DEMANDANTE PUDO VERIFICAR EL EQUIPO CELULAR ADQUIRIDO, SUS CARACTERÍSTICAS Y LOS COBROS REALIZADOS”*.

Las anteriores excepciones de mérito se corrieron traslado y fueron fijadas en lista (véase fijación No. 101 obrante en consecutivo 6 del expediente) el día 9 de junio del 2022 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 y no portó ni solicitó prueba alguna adicional.

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 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.*

*Quando 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

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.

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 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.

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.

⁴ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

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 20 de abril del 2022, el accionante adquirió con la sociedad demandada ante un centro de experiencia Movistar ubicado en la ciudad de Pereira en la avenida circunvalar, un celular marca HUAWEI referencia NOVA Y60 LTE NEGRO, identificado con el IMEI 868924052733310, por el cual realizó el pago de contado por la suma de \$576.950.

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 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).

Adicionalmente, la pasiva aceptó que el día 24 de abril del 2022, el accionante elevó reclamación directa por escrito ante la compañía, solicitando reversar la operación celebrada, puesto que no se encontraba satisfecho con la compra efectuada, y requiriendo la devolución de las sumas de dinero pagadas por el celular referenciada, contestando su reclamación de manera desfavorable

- **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 por medio de uno de sus asesores comerciales, le informó que el celular contaba con un sistema operativo Android 10, cuando no correspondía a la realidad, y que en verdad, el dispositivo poseía un sistema operativo “basado” en Android, pero que no era Android per sé.

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 por el demandante, 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 por medio de alguno de sus asesores comerciales, que celular contaba con un sistema operativo Android 10.

Por lo tanto, el extremo pasivo, al negar dicha acusación de suministrar información engañosa frente a las características del celular 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 celular contaba con un sistema operativo Android 10.

Luego, y a juicio de este Despacho, no existe prueba de que la sociedad demandada, en momento, le haya suministrado información y/o publicidad engañosa respecto de las características de calidad del celular adquirido. El Demandante no aportó al expediente la más mínima prueba que demuestre que en efecto se le entregó dicha información o publicidad engañosa y, por el contrario, y bajo el criterio de este juzgador, lo que se evidencia es 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.

Es decir, considera este fallador que la sociedad pasiva tiene la razón al manifestar que el demandante, 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 la ficha técnica del producto y de los demás documentos emanados por el fabricante que le explican sobre las características y funcionalidades del equipo celular 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). Lo manifestado por el accionante en los hechos de su libelo de demanda obrante en consecutivo cero (0), página 5 folio 2, consistente en que ingresó desde su computador y empezó a buscar las características del teléfono Huawei nova Y60, encontrándose que el teléfono no es Android 10, es algo que debió haber realizado antes de realizar la compra presencial del producto, porque siempre tuvo a su disposición y a su alcance, todas las características y funcionalidades del equipo para saber si era apto o no para satisfacer la necesidad personal que buscaba suplir, sobre todo en lo que tiene que ver con el apartado de su sistema operativo; y aquí es donde radica, a juicio de esta despacho, el incumplimiento por parte del consumidor accionante del deber de informarse adecuadamente sobre las características del producto adquirido.

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. (...)”*

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



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 1º del artículo 24 del CGP.