



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES
SENTENCIA - ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Bogotá D.C., 26/02/2024

Sentencia número 2971

Acción de protección al Consumidor

Radicado No. 2022-329725

Demandante DANIEL ALEJANDRO LINARES SUAREZ

Demandado: PJ COL S A S.

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. Indicó que: *“El 1º de julio me acerqué a PAPA JOHNS sucursal Kennedy, con la intención de hacer pedido. Una vez realizado, procedí al pago con mi tarjeta débito terminada en 3837 del Banco Colpatria. Evidenció que el datafono registró error en la transacción, por lo que procedí a intentar nuevamente de la misma forma, con la sorpresa que nuevamente salió rechazada. Sin embargo, Sí me llegaron SMS del banco en el que aprueban los pagos”.*
- 1.2. Que, de acuerdo a lo manifestado por la parte actora, *“Le solicité al personal que se comunicaran a Redeban para verificar las transacciones, a lo cual no encontré respuesta ni actitud resolutoria. Después de haber llamado a mi banco, la agente me indica que sí fueron aprobadas, pero que, si deseo, puedo interponer recurso para que verifiquen y en caso alguno hagan devolución del dinero. Me fui de PAPA JOHNS furioso al no encontrar voluntad de colaboración por parte del personal después de 40 min. ni mucho menos, haber comido”.*
- 1.3. También indicó que *“El día 5 de julio, encontré que mi banco me había reintegrado UNA de las dos transacciones, por este motivo, decidí llamar al banco NUEVAMENTE para que me explicaran por qué no se habían reintegrado ambas, a lo que encontré respuesta el 21 de julio con soportes de Redeban donde se evidencia que efectivamente Sí fue aprobada la otra transacción. Es por eso que decido acercarme a PAPA JOHNS el 2 de agosto con estos soportes y me indican que van a revisar, que la van a pasar a cartera o contabilidad y que me darán respuesta ese mismo día o mañana. Además, el personal de ahí me comunica vía telefónica con la administradora de PAPA JOHNS Kennedy Shirley Medrano, quien, de la forma menos amable, me indica que ellos no van a hacer nada a menos que el cliente presente pruebas de que sí fue aprobada la transacción. Es por eso que el 3 de agosto decido llamar al call center de PAPA JOHNS para solicitar un correo o información de contacto porque nadie se había comunicado conmigo. Ese mismo día envió soportes al correo suministrado y el día 6 de agosto me dan respuesta vía correo, con un comunicado en el que expresan que NO SE EVIDENCIA PAGOS CON MI TARJETA EN SU COMERCIO. Que me*

remita nuevamente a mi banco para corroborar la información. Me parece inaudito que una compañía de la envergadura de PAPA JOHNS, no sepa dar solución a algo tan simple y que remita los problemas a otros, cuando esos otros SÍ están demostrando la veracidad de su información. Es así como NUEVAMENTE me remito a mi banco para solicitar una revisión y el banco me responde el 10 de agosto que ellos ya me reintegraron el dinero de la transacción no aprobada. En definitiva, PAPA JOHNS no se responsabiliza y le tira la pelota a mi banco, quienes SÍ me demostraron con documentación que PAPA JOHNS recibió el dinero, pero ellos no quieren responder”.

2. Pretensiones:

El extremo activo solicita que:

PRIMERO. Se solicita que PAPA JOHNS me reintegre el dinero de la compra \$41.900 por un bien NO RECIBIDO, además de otros \$50.000 derivados de gastos en transporte, tiempo y demás, por estar pendiente de esta situación.

3. Trámite de la acción:

El día 2 mes de septiembre del año 2022 mediante Auto No. 105118 (consecutivo No. 22-329725-2), 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, la demandada se notificó por conducta concluyente mediante la respuesta a la demanda

Bajo consecutivo cinco del expediente la sociedad demandada dio respuesta a la demanda, a través de la cual indicó que *“Es cierto que el señor Linares se presentó el día 01 de julio de 2022 al punto de venta de PAPA JOHNS ubicado en Kennedy, y realizó dos (2) intentos de pago cada uno por un valor de \$41.900 COP. Dichos pagos fueron registrados como un error por el datáfono, el cual pertenece a Redeban, debido a una caída masiva del servicio ofrecido por esta entidad, lo cual resultó en intermitencias y fallas en la prestación del servicio, en el día mencionado en los hechos, razón por la cual los pagos mencionados se realizaron, pero no se registraban en el sistema de PAPA JOHNS”*

Por otra parte, se opuso a las pretensiones de la demanda *“PAPA JOHNS se opone a la totalidad de las pretensiones del consumidor, pues como se mencionó en la respuesta a los hechos y se pudo demostrar, PJ COL S. A. S. no se encontraba facultada para realizar dicho procedimiento, lo cual es soportado por CredibanCo en su comunicación (Anexo No. 2), y el demandante no adjuntó pruebas reales y materiales de haber tenido que incurrir en gastos adicionales”*

2. Pruebas

• Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como prueba los documentos aportados bajo consecutivo 22-329725-0 del expediente.

A este se le 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 prueba los documentos aportados bajo consecutivo 22-329725-5 del expediente.

A este se le concederá el valor probatorio que corresponda bajo las previsiones de los artículos 244, 245, 246 y 262 del Código General del Proceso.

FIJACIÓN DE LITIGIO:

El Despacho fija el litigio encaminado en determinar la relación de consumo y la efectividad en la garantía en el doble cobro realizado y si la demandad debe responder a efectos del débito realizado.

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.*

*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.”. (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 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 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

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.”

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.

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra demostrada en el presente asunto ante la manifestación efectuada por la demandada así: *“Es cierto que el señor Linares se presentó el día 01 de julio de 2022 al punto de venta de PAPA JOHNS ubicado en Kennedy, y realizó dos (2) intentos de pago cada uno por un valor de \$41.900 COP. Dichos pagos fueron registrados como un error por el datáfono, el cual pertenece a Redeban, debido a una caída masiva del servicio ofrecido por esta entidad, lo cual resultó en intermitencias y fallas en la prestación del servicio, en el día mencionado en los hechos, razón por la cual los pagos mencionados se realizaron, pero no se registraban en el sistema de PAPA JOHNS”*

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante.

Téngase en cuenta que ante los consumidores la responsabilidad por la garantía legal recae de manera solidaria entre productores y proveedores, como lo dispone el artículo 10 de la ley 1480 de 2011.

- Ocurrencia del defecto en el caso concreto

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...”*.

Ahora bien y para efectos de definir el asunto, se observa con relevancia lo siguiente:

- La relación de consumo entre el demandante y el demandado respecto de la compra efectuada.
- Comunicación recibida por parte de CredibanCo el pasado 12 de septiembre de 2022, en las cuales confirma las entidades encargadas de realizar las devoluciones del dinero.
- Respuesta del 21 de julio de 2022 de ScotiaBank.
- Respuesta a la reclamación de fecha agosto de 2022.

Del caso en particular:

El Estatuto de Protección al Consumidor consagró la responsabilidad que tienen los productores, expendedores o proveedores en Colombia frente a los consumidores, ello implica entonces que deben asegurar que los bienes y servicios que ofrecen a los consumidores sean de calidad e idoneidad, y que los mismos resulten seguros para el usuario, salvo, circunstancias eximentes de responsabilidad. En ese sentido, se recalca que es el productor, proveedor o expendedor el que tenga la carga probatoria de demostrar que el defecto se generó por alguna de las causales de responsabilidad establecidas taxativamente por la ley.

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

Para el caso en concreto, y de las pruebas allegadas por la parte demandante, se tiene que la parte actora 01 de julio de 2022 al punto de venta de PAPA JOHNS ubicado en Kennedy, y realizó dos (2) intentos de pago cada uno por un valor de \$41.900, sin embargo, de los intentos de pago le reembolsaron uno y quedó pendiente otro por la misma suma de dinero.

Por otra parte, la sociedad demandada indicó en la respuesta a la reclamación del mes de agosto de 2022 y en la contestación de la demanda que no se encontraban facultados a efectos del reembolso del dinero debitado, *“no hay derecho alguno que esté siendo vulnerado por PJ COL S. A. S., presupuesto esencial de una Acción de Protección al Consumidor, pues no era posible para la compañía realizar el trámite de reversión del pago, ya que se trató de un hecho externo y por fuera del control de PJ COL S.A.S, y que correspondió a una caída masiva de Redeban, red que se encarga de tramitar los pagos por medio de los datáfonos. También, consideramos que se debe tener en cuenta que el primer pago ya fue retornado al consumidor por el Banco Colpatria, y el retorno del segundo pago está siendo tramitado por CredibanCo ante Redeban, como se menciona en el comunicado adjuntado”*.

Al respecto, debe decirse que, ante la efectividad de la garantía, serán solidariamente responsables todos los que intervienen en la cadena de comercialización de bienes y servicios, como lo dispone el artículo 10 de la ley 1480 de 2011.

Así lo indicó el Tribunal superior de Bogotá⁴.

Por consiguiente, en asuntos del consumidor no es posible invocar, a rajatabla, el principio de relatividad de los contratos; tampoco cabe alegar, en la hipótesis de diversos negocios jurídicos que formen parte de una misma cadena de consumo, que cada uno hizo lo suyo y no puede verse afectado por lo que otro no hizo, pues frente al consumidor, como destinatario final, todos los participantes, cualquiera que sea la calidad en la que hayan intervenido, están llamados a responder en forma solidaria

Puesta de esta manera las cosas, tenemos que el consumidor efectuó dos transacciones el día 1 de julio de 2022 y que una de ellas fue exitosa como se explicó en la respuesta del Banco Colpatria.

Evidenciamos que para el día 01 de julio de 2022, se debito (2) transacciones por concepto COMPRA POS PAPA JOHNS KENNEDY, por la suma de \$41.900, ahora bien , luego de la consulta con la red nos informan que una (1) de ellas presento estatus de error, por tanto, fue abonada a la cuenta señalada anteriormente.

Dicho ajuste lo podrá validar con fecha 05 de julio del año en curso, de la siguiente forma:

5-07 1-07 13 REVERSO POR POS ** 41900.00

Para la otra transacción, la misma curso de forma exitosa y no presento estatus de error por lo anterior presentamos el detalle de la misma aportado por la red

FECHA	HORA	No. AUTORIZACION	CAJERO/ESTABLECIMIENTO	VALOR
01/07/2022	14:47:41	747491	PAPA JOHNS KENNEDY	\$41.900

De manera, que el argumento del demandado que no era posible para la compañía realizar el trámite de reversión del pago, ya que se trató de un hecho externo y por fuera del control de PJ COL S.A.S, y que correspondió a una caída masiva de Redeban, red que se encarga de tramitar los pagos por medio de los datafonos, no está llamado a prosperar,

⁴ Bogotá D.C., quince (15) de junio de dos mil veintiuno (2021). Ref: Proceso verbal No. 110013199001201958046 01 MP. Marco Antonio Álvarez.

pues como se dijo líneas atrás, la responsabilidad es solidaria y la compra se efectuó en el establecimiento de comercio del demandado y serán estos últimos lo que deben de tramitar ante su procesador de pagos las reversiones correspondientes y no trasladar la carga al consumidor final.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado 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 ordenará al demandado que, a título de efectividad de la garantía, reembolse la suma de cuarenta y un mil novecientos pesos m/cte. (41.900), de conformidad con lo establecido en el artículo 11(3) de la ley 1480 de 2011.

La suma a reembolsar se deberá indexar desde el día 1 de julio de 2022 y hasta que se realice el pago.

Finalmente, no se condenará en costas en tanto que no aparecen causadas.

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 **GRUPO ONLY MUEBLES SAS.**, con NIT. 901559759-1 vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a **GRUPO ONLY MUEBLES SAS.**, con NIT. 901559759-1, que, a título de efectividad de la garantía, a favor de **AIXA CORRALES TRUJILLO**, con cédula No. 30.272.803, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta Sentencia: reembolse la suma de cuarenta y un mil, novecientos pesos m/cte. (41.900), de conformidad con lo establecido en el artículo 11(3) de la ley 1480 de 2011., en caso de no haberse realizado.

La suma a reembolsar se deberá indexar desde el día 1 de julio de 2022 y hasta que se realice el pago.

La suma a reembolsar 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:

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

$$\frac{\quad}{(I.P.C. \text{ inicial})}$$

En donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena.

TERCERO: Se ordena a la parte demandante que, dentro del improrrogable término de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en esta Sentencia, informe al Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la orden emitida. Lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite incidental de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, so pena de ordenar el archivo inmediato de esta actuación. En todo caso, tenga en cuenta que, transcurrido el término aquí previsto, el demandante tendrá la posibilidad de acudir a la jurisdicción

ordinaria, especialidad civil, para ejecutar la orden contenida en esta sentencia, de conformidad con las reglas del proceso ejecutivo.

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.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

FREDY ALEXANDER PÉREZ RAMÍREZ⁵



⁵Profesional 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 parágrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.