



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., \_\_\_\_\_

Sentencia número \_\_\_\_\_

00016459

13 DIC 2019

**ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR No. 19-181472.**

**DEMANDANTES: MARILYN APARICIO INFANTE.**

**DEMANDADO: GROUP CHAPEAU S.A.S EN LIQUIDACIÓN.**

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. Afirma la parte activa que el día 31 de mayo del 2018 recibió una llamada telefónica de un asesor comercial de la sociedad demandada, el cual según lo expresado por ella en los hechos de su demanda, dicho asesor se hizo pasar por un funcionario comercial del banco Colpatría, informándole que había sido la ganadora de 8 viajes para pagar en cuotas de \$19.000, siendo el costo total del paquete la suma de \$685.000. En la misma llamada telefónica, la demandante aceptó la compra de los viajes, suma de dinero que se le debitaría de su tarjeta de crédito
- 1.2. Manifiesta la accionante que el día 18 de junio del mismo año, se dirigió al banco Colpatría para indagar sobre la veracidad de la oferta anterior, a lo cual le informan que dichas operaciones están por fuera de su ámbito empresarial. Por lo anterior, en fecha 7 de febrero del 2019, remitió una reclamación directa al correo de la compañía demandada [atencionalcliente@chapeau.com.co](mailto:atencionalcliente@chapeau.com.co), manifestando su inconformidad sobre lo ocurrido y solicitando la devolución de la suma de dinero debitada de su tarjeta de crédito. No obstante, indica la actora que en la misma fecha, la compañía resolvió a través del mismo correo electrónico su reclamación de manera desfavorable, indicándole que ella consintió al celebración del contrato y que en ningún momento los funcionarios de la sociedad se presentaron como asesores del banco Colpatría.

**2. Pretensiones**

Con apoyo en lo aducido, la parte activa solicita con la presente acción de protección al consumidor que, se obligue a la sociedad demandada a la devolución en su favor de la suma de \$685.000 por haberle suministrado información engañosa respecto del negocio celebrado.

### 3. Trámite de la acción

El día 26 de febrero del 2019, mediante Auto No. 000087838, esta Delegatura admitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por la parte accionante, en ejercicio de las facultades Jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011, providencia que fue notificada debidamente al extremo pasivo a la dirección de correo electrónico judicial registrada en el RUES, que para estos efectos, es email [groupchapeau@gmail.com](mailto:groupchapeau@gmail.com) (folios del 24 al 27), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa y contradicción.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado guardó silencio y no contestó la demanda.

### 4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en los folios del 5 al 23 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." (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.

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 23<sup>1</sup> 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 publicidad<sup>2</sup>, 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.<sup>3</sup>

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 consumidor<sup>4</sup> 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.

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Artículo 29. Fuerza vinculante. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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, la relación de consumo se encuentra debidamente acreditada a partir de las pruebas documentales contenidas en los folios 9 y 19 del expediente, donde la demandante aporta, en primer lugar, la respuesta emitida por la sociedad demandada a su reclamación directa efectuada el día 7 de febrero del 2019 remitida a través de correo electrónico, donde dicho extremo pasivo acepta la celebración del contrato de prestación de servicios entre las partes, y segundo, el extracto de su tarjeta de crédito del banco Colpatria donde se comprueba que el valor de \$685.000 le fue debitado en favor de la sociedad accionada GROUP CHAPEAU S.A.S EN LIQUIDACIÓN.

Lo anterior, y adicionando la solicitud elevada por la consumidora y obrante a folio 8 del expediente, comprueba no solamente la legitimación en la causa tanto activa como por pasiva de los extremos de esta Litis, sino también el cumplimiento por parte de la demandante del requisito de procedibilidad contenido en el literal (a) numeral 5° del artículo 58 de la ley 1480 del 2011, por lo que en virtud de la verificación de estos presupuestos procesales indispensables, no hay lugar al momento de rechazar la demanda.

- **Información y publicidad entregada sobre el producto o servicio.**

Sobre el particular, y teniendo en cuenta que el extremo accionado no contestó la demanda durante el término de traslado, aplicando las consecuencias procesales negativas establecidas en el artículo 97 del C.G.P y consistentes en "*presumir como ciertos los hechos susceptibles de confesión de la demanda*", *prima facie*, el Despacho debería dar por cierto el hecho de que un funcionario de la sociedad demandada se hizo pasar por un funcionario de una entidad financiera para ofrecerle los servicios turísticos objeto del contrato celebrado, suministrándole así información engañosa a la parte actora.

Sin embargo, debe resaltarse que el artículo 97 del mencionado C.G.P., lo que establece es una presunción legal que puede admitir prueba en contrario, siempre y cuando el juez acredite en el expediente otra prueba que pueda desvirtuar dicha presunción. Y para el caso en concreto, el Despacho encuentra que los documentos obrantes en los folios 6 y 9 del expediente, rompen con la presunción del hecho de que la sociedad demanda se hiciera pasar por el Banco Colpatria para efectos de ofrecer sus servicios. El extremo pasivo, al negar dicha acusación en su escrito de respuesta a la reclamación directa efectuada (folio 9), siendo corroborada por la entidad financiera mencionada, le traslada la carga de la prueba a la parte demandante para demostrar de que efectivamente la compañía accionada le suministró una información engañosa al momento de ofrecer sus servicios turísticos.

Así lo establece claramente el numeral 5°, literal (a) del artículo 58 de la ley 1480 del 2011, al expresar que "cuando la pretensión principal (...) por información o publicidad engañosa, deberá anexarse la prueba documental e indicarse las razones de inconformidad. (...)" Conforme a lo anterior, y consonancia con lo establecido en el artículo 167 del Código General del Proceso<sup>5</sup>, le corresponde en el caso en concreto a la consumidora demandante y debido a la distribución e inversión de la carga probatoria, demostrar la de una información engañosa sobre el servicio contratado para que sea viable exigir la devolución del dinero pagado. No obstante, y verificando las pruebas suministradas al proceso por la parte activa, no existe soporte probatorio que permita al Despacho llegar a tal conclusión.

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,

<sup>5</sup> 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. (...)*"

00016459

## 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 mínima cuantía

## NOTIFÍQUESE

  
ORLANDO ENRIQUE GARCÍA ARTUZ<sup>13</sup>.

	<b>Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA</b>
<b>Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales</b>	
De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.	
No.:	229
De fecha:	17 6 DIC 2019
	
<b>FIRMA AUTORIZADA</b>	

<sup>13</sup> Abogado. Profesional 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.