

**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO****DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES**Bogotá D.C., 22 DIC 2017Sentencia número 00013552**Acción de Protección al Consumidor No. 17-280119****Demandante: MARÍA DEL CARMEN ARANGO****Demandado: CENTER CALL S.A.S.**

Estando el expediente al Despacho a causa de encontrarse vencido el término de traslado de la demanda y, de esa manera, concluida como está la etapa escrita de este proceso verbal sumario, en los términos del artículo 625 del Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), corresponde a partir de ahora dar aplicación íntegra a la referida Ley procesal.

Así las cosas, 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 referido cuerpo normativo. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES**1. Hechos**

- 1.1. Que el día 24 de enero de 2017, la parte actora recibió una llamada de la demandada en la cual se le informó que se había ganado el IVA por el buen manejo de su tarjeta de crédito con el Banco Colpatria, ofreciendo distintos productos, escogiendo una batería de ollas por valor de \$490.000.
- 1.2. Que de acuerdo a lo manifestando por la accionante, debido a que la llamada no fue formal se dirigió al Banco Colpatria 4 días después y allí le indicaron que era una estafa, que no existen ese tipo de ofertas; por lo cual, la usuario le solicitó a la entidad bancaria la reversión de la transacción.
- 1.3. Que según lo indicado por la parte activa, la batería de ollas fue devuelta de inmediatamente siguiendo las instrucciones del Banco.
- 1.4. Que en varias oportunidades se comunicó con la pasiva, pero siempre esta le decía que tenía que aceptar la compra del producto aun cuando no la tenía en su poder.
- 1.5. Finalmente, la usuaria manifestó que desde el mes de enero de la presente anualidad hasta la fecha se están cargando intereses con respecto a esta cuenta.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicita, la devolución del dinero a su tarjeta de crédito teniendo en cuenta los intereses que se puedan presentar durante este tiempo, además de todo el tiempo y dinero.

Los costos son los siguientes:

- Valor de la compra \$499.000
- Intereses corrientes: 2,43%
- Tasa efectivo anual: 33,39%
- Cuota de manejo de la tarjeta de crédito \$30.000

3. Trámite de la acción

El día 27 de julio de 2017 mediante Auto No. 65739 (fl. 20) 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 (fols.21 a 23), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada guardó silencio.

4. Pruebas

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

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 3 a 18 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 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.”. (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 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 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 venden, 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

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.

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.

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, 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. 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.

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

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto con las manifestaciones realizadas por la parte demandante, así como, los documentos obrantes a folios 7 y 12 del expediente, en virtud de los cuales se acredita que el día 24 de enero de 2017 le fue descontada a la parte actora de su tarjeta de crédito la suma de \$499.000 a favor de la sociedad demandada, por concepto de una batería de ollas.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es la compradora del bien objeto de reclamo judicial.

- Información entregada sobre el producto o servicio

Sobre el particular, con los elementos probatorios allegados por el demandante se encuentra demostrado que la batería de ollas objeto de litis fue ofrecido de forma engañosa por el extremo demandado, esto en razón a que se mantuvo en engaño al usuario al informar que había ganado el IVA por el buen manejo de su tarjeta de crédito, hecho que fue desvirtuado por el Banco Colpatria, engaño que influyó en la aceptación dado por la consumidora.

Con todo, observa el Despacho que se presentó una vulneración a los derechos del consumidor por incumplir con el deber de información, que exige su veracidad claridad y oportunidad, así las cosas se tiene que el consumidor no debe asumir en medida alguna las consecuencias de esta clase de improperios de la demandada, pues, aunque se adujo que no era obligación para el accionante adquirir el portafolio materia del sumario, no se controvierte en medida alguna por la accionada que no haya sido este el motivo que generó la adquisición del bien, de lo cual se deriva que la elección de la consumidora no se halla fundada en la satisfacción de necesidad alguna, sino que en el presente caso lo que conllevó a autorizar la transacción en favor de la accionada fue precisamente el anuncio de la misma de que se trata de un obsequio, con lo que se tiene además que la elección de la demandante no fue libre sino condicionada a una información sobre una obligación inexistente.

Y fue ante dicho panorama, que la consumidora en varias oportunidades se comunicó con la pasiva requiriendo la devolución del dinero, pero siempre esta le decía que tenía que aceptar la compra del producto aun cuando no la tenía en su poder.

⁴ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

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 parte actora recibió una llamada de la demandada en la cual se le informó que se había ganado el IVA por el buen manejo de su tarjeta de crédito con el Banco Colpatría, ofreciendo distintos productos, escogiendo una batería de ollas por valor de \$490.000; ii) que la información ofrecida por la pasiva respecto al producto no fue clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea en los términos requeridos en el artículo 23 del Estatuto del Consumidor; iii) que debido a que la llamada no fue formal, la usuaria se dirigió al Banco Colpatría 4 días después y allí le indicaron que era una estafa, que no existen ese tipo de ofertas; iv) que la demandante realizó solicitud de reversión ante la entidad financiera y v) que la batería de ollas objeto de Litis fue devuelta inmediatamente a la demandada por recomendación de la entidad bancaria.

Por consiguiente, 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 y el parágrafo del artículo 24 del Estatuto del Consumidor, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que ante el incumplimiento del deber de información, reembolse el 100% del dinero cancelado por la batería de ollas objeto de Litis, esto es la suma de CUATROCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL PESOS (\$499.000).

La suma cuya devolución se ordena 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.

Comoquiera que de lo manifestado por la accionante en los hechos de la demandada, se advierte que el bien se encuentra en poder de la demandada no se hace necesario poner a disposición de la demandada el producto objeto de reclamo judicial.

Por último, frente a la pretensión encaminada al reconocimiento de perjuicios estimados en intereses corrientes, cuota de manejo y demás solicitados, es pertinente señalar que el Despacho no accederá a la referida petición por cuanto no se demostró la existencia de los perjuicios materiales a que hace alusión la parte demandante en su escrito de demanda (fol. 1 adverso). En ese sentido, se precisa que tratándose de daños materiales es la parte solicitante quien tiene el deber procesal de probar su existencia y cuantía, toda vez que al no acreditarse tales presupuestos genera un incumplimiento en la carga probatoria que le corresponde, lo cual acarrea la desestimación de la pretensión, tal como lo ha señalado la Corte Constitucional en la Sentencia C.157 de 1993.

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 CENTER CALL S.A.S., identificada con NIT.900.608.183-5 vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad CENTER CALL S.A.S., identificada con NIT.900.608.183-5 vulneró los derechos de la consumidora, que ante el incumplimiento del deber de información, a favor de la señora MARÍA DEL CARMEN ARANGO identificada con cédula de ciudadanía No. 41.455.278, dentro de los diez (10) días siguientes a la

ejecutoria de esta providencia, reembolse el 100% del dinero cancelado por la batería de ollas objeto de Litis, esto es la suma de CUATROCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL PESOS (\$499.000), debidamente indexada como se indicó en la parte motiva del presente fallo y en consecuencia se decreta la terminación del contrato.

TERCERO: El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la demandada, dentro de los cinco (5) días siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el artículo precedente.

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 57 de la Ley 1480 de 2011.

SEXTO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE


JENNY LORENA MURILLO LOZANO ⁵



⁵ 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 1º del artículo 24 del CGP.