



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

BOGOTÁ D.C. 2025-03-05

Sentencia 2800

Acción de protección al Consumidor

Radicado No. 23 - 82596

Demandante: DIEVER ARTURO ARCOS LEBAZA

Demandada: DANIEL EDGARDO FADUL PARDO

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. La demandada ofreció Hice cotización de un combo de muebles por medio de Whastapp y la señorita que me atendio me dijo que el comedor venia con 4 sillas o un butaco y 3 sillas, lo que pedia a la señorita era que los colores me los cambiara porque los queria en uno espeifico, respectivamente para el mueble y las sillas de la sala comedor. en la imagen 1 *combo ofrecido* y seleccionado de las pruebas que tengo se puede ver el que me gusto y eleji.
2. El contenido de lo ofrecido se refería a: Combo Sofa Cama Fusion London Atifluido Azul Mediano comedor Fusion Alaska 4 Sillas Microfibra Antifluido Petroleo Valor con descuento del 6 1735000 envio gratis.
3. Sin embargo, no corresponde a la realidad: La cantidad de sillas eran 4 y resulta que cuando hice el abono, la se;orita me dice que son dos y un botaco o tres sillas nada mas. que se confundio entonces que si queria una cuarta silla que debia pagar casi 200 mil pesos mas.
4. Hice el abono convencido de que habia obtenido un combo de 4 sillas y resulta que me salen que eran tres no mas y que si queria tenia que pagar mas por la cuarta, para mi es un acto de publicidad engañosa ya que desde el comienzo de la conversacion conKarol le dije que estaba interezado en un comedor para 4 personas, y ademas solicite la devolucion del dinero y llevo un mes esperando siquiera la respuesta de ellos para que me devuelvan 600 mil pesos que abone para adquirir dichos muebles, la solicitud de reembolso se hizo el 6 de febrero y que en 15 dias habiles me daban respuesta y esta es la hora que aun nada. me siento estafado por estas personas y requiero se me pague los intereses que mi dinero ha perdido porque la saque de un CDT donde la tenia. Tiene prueba documental de la publicidad engañosa SI

2. Pretensiones

1 Que se declare que la información o publicidad suministrada por el(los) demandado(s), fue engañosa.

2 Que como consecuencia de la anterior declaración, el demandado proceda al pago de la siguiente indemnización 160000

3 Que como consecuencia de la anterior declaración, el demandado proceda a efectuar la devolución del mayor valor pagado por el bien y/o servicio objeto de controversia.

4 Además de lo anterior se realice la devolución del valor pagado previamente de 600000 pesos y el pago de la indemnización por 160000 pesos.

3. Trámite de la acción

El día 38 de septiembre de 2023 mediante Auto No. 39895, 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 la dirección electrónica notificacionesartek@gmail.com tal y como se evidencia en el consecutivo No. 23- 82596 – 3 y 4 del expediente, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa y contradicción.

Dentro del término otorgado para contestar la demanda, la accionada radicó memorial el día 4 de abril de 2023, bajo consecutivo 23 – 82596 –5 del expediente, donde presentó escrito de contestación a la demanda a través de la cual se opuso a la prosperidad de las pretensiones, se pronunció respecto de los hechos, y accedió a la devolución del dinero abonado para la referida compra.

A su turno, la Secretaría de este Despacho en atención a las disposiciones contenidas en el inciso 6° del artículo 391 mediante fijación en lista obrante bajo consecutivo 23 – 85896 - 7 dispuso el traslado de las excepciones de mérito propuestas por el extremo demandado en el escrito de contestación de la demanda, término que venció el día 5 de mayo de 2023 y de las cuales dentro del referido término la parte demandante, se opuso a las mismas.

4. Pruebas

• Aportadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo el consecutivo No. 23- 82596 - 0 del sumario.

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.

• Aportadas por la parte demandada

La parte demandada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos aportados en la contestación de la demanda bajo el radicado No. 23 – 82596 - 5 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.

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.”. (Negrillas fuera de texto).”*

Esta norma prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, una vez vencido el término del traslado de la demanda, siempre que el material probatorio obrante en el expediente resulte suficiente para fallar y no hubiese más pruebas por decretar o practicar, condiciones que este Despacho encuentra reunidas.

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 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 de las condiciones objetivas y específicas contenidas en la publicidad, quedando del todo prohibida la publicidad engañosa, por lo que el anunciante será responsable de los perjuicios que cause con la inexactitud de los anunciados.

1. Presupuesto de la obligación de la publicidad e información engañosa

La obligación de informar, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor, adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor, determinando las condiciones objetivas, el bien o servicio deberá ajustarse a las características de uso y funcionamiento anunciadas, so pena de resultar el productor o

¹ 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.(...)”

proveedor responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información.

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

2. La publicidad e información engañosa en el caso concreto

- **Relación de consumo**

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante la confesión del demandado **DANIEL EDGARDO FADUL PARDO**, obrante a consecutivo 23-82596 - 5 en la contestación a la demanda en donde manifiesta atender la solicitud de la parte demandante.

En lo que refiere a la reclamación previa, obra a consecutivo 23-82596-0 página del expediente, donde manifiesto en su escrito de demnada que: “(...) Así mismo, me permito indicar que el demandado dio respuesta a mi reclamación el día 05/02/2023, manifestando * De acuerdo, te van a generar solo el recibo de caja. Par que sobre ese documento s solcite devolucion. (...)”..

Lo anterior da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es comprador de los bienes mediante la transacción objeto de reclamo judicial.

- **La publicidad e información en el caso concreto**

Dispone la parte final del literal a) del numeral 5, artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 que:

“Cuando la pretensión principal sea que se cumpla con la garantía, se repare el bien o servicio, se cambie por uno nuevo de similares características, se devuelva el dinero pagado o en los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, cuando el bien sufra deterioro o pérdida, la reposición del mismo por uno de similares características o su equivalente en dinero, se deberá identificar el producto, la fecha de adquisición o prestación del servicio y las pruebas del defecto. Cuando la reclamación sea por protección contractual o por información o publicidad engañosa, deberá anexarse la prueba documental e indicarse las razones de inconformidad.” Subrayado fuera de texto.

Al respecto de la documental allegada tanto en el escrito de demanda, a pesar de contener información sobre el combo de sofa cama y comedor, la comunicación sostenida con uno de los vendedores de la demandada, y la reclamación realizada por el consumidor, no existe evidencia que demuestre las deficiencias y variaciones en la oferta comercial, ya que la misma no fue aportada. Al respecto nótese que dentro de la conversación via mensaje de Watsaap referida, se hace mención al combo adquirido y confrmado por le demandante, del cual se echa de menos en el plenario, documento con el cual, era posible o eventualmente evidenciar y corroborar la información puesta en conocimiento del Despacho y objeto de reclamación, y en adición a ello, no se encuentran suficientemente fundamentadas las razones de inconformidad.



(Documentales extraídas del Con. No. 0 pagina 4, folio 4)

Sumado a lo anterior, no es posible evidenciar que la sociedad accionada haya inducido a error al accionante mediante su publicidad, ya que en las imágenes anteriores se evidencio:

“(...) Estos serían los modelos, Que te parece? Ssi este azul de los muebles me gusta mucho (imagen 14) (...)”

*“(...) de las sillas, ese azul **así como esta con el butaco gris** y la mesa blanca y el mueble aguamarina si me hice entender los colores... Si señor, **sería el comedor como esta en la foto** y en el sofá cama, como sería el Katar azul, que es como aguamarina ...**eso, asi quedamos**, envíame el link (imagen 15) (...)”*

En conclusión y de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no es posible verificar un engaño o distorsión de la realidad frente a las condiciones y características del producto, valga decir, los muebles que pretendía adquirir el demandante.

De lo anterior se concluye que, en lo que se refiere a la publicidad e información engañosa, puede decirse que la misma no se encuentra probada mediante documental obrante en el expediente, ni se encuentran suficientemente argumentadas las razones de inconformidad en los términos del numeral 5 del artículo 58 del Estatuto del Consumidor.

Al respecto el accionante solo manifestó su desconcierto por que el comedor no tenía cuatro sillas independientes, sino dos y una butaca larga para dos personas, y no allegó prueba documental de la información o publicidad engañosa que permitiera demostrar razonadamente el incumplimiento del demandado, en este sentido, el Despacho advierte que, incumbe a las partes probar los supuestos de hecho que consagran el efecto jurídico que persiguen².

² Artículo 167 del Código General del Proceso

Con todo lo anterior, el Despacho no encontró probado que la sociedad demandada suministrara una información o publicidad que se pudiera considerar como engañosa, razón por la cual no existe fundamento para reconocer los perjuicios reclamados.

3. Sobre la favorabilidad propuesta por el demandado

Por su parte, el demandado manifestó que en relación a la pretensión del demandante de la devolución del dinero cancelado por concepto de abono fue atendida satisfactoriamente, en cuanto que, el día 6 de mayo de 2023, genero el comprobante de egreso No. 10905, por la suma de quinientos ochenta y un mil quinientos siete pesos (\$5871.507) y abonados a la cuenta de Bancolombia del demandante, (ver Con.9 página 2).

En el caso concreto, la demandada encuentra que, procurando la satisfacción del consumidor, indicó que procedió con la efectividad de la garantía mediante la devolución del dinero, por lo que frente a tal pedido recaerá la orden que imparta este Despacho.

Frente a la acreditación a que hace alusión la demandada bajo consecutivo 23 – 82596 - 9 del expediente, nótese que el documento no asegura que se haya procedido con el reembolso del dinero de la suma indicada.

Al respecto si bien se argumentó que procedió con la devolución del dinero, no se acreditó lo anunciado, por lo que además de aceptar la favorabilidad concedida, habrá de ordenarse su efectiva materialización, en caso de no haberse hecho, esto es la devolución de la suma de seiscientos mil pesos (\$600.000).

Sin condena en costas por no aparecer 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: Aceptar la favorabilidad presentada por **DANIEL EDGARDO FADUL PARDO**, identificado con cedula de ciudadanía No. 1.019.130.930.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a **DANIEL EDGARDO FADUL PARDO**, identificado con cedula de ciudadanía No. 1.019.130.930, que, a favor de **DIEVER ARTURO ARCOS LEBAZA** identificado con Cedula de ciudadanía No. 1.110.479.477, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta providencia, devuelva la suma de seiscientos mil pesos (\$600.000) cancelada por concepto de abono para la compra de los muebles objeto de litigio, en caso de no haberse hecho.

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 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 las órdenes 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 las órdenes que se imparten 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.

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

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

FRM_SUPER

JUAN CARLOS SANCHEZ DURAN



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. 039

De fecha: 06 de Marzo de 2025