

**RESOLUCIÓN NÚMERO**

**DE 2011**

( 31 OCT. 2011 )

Por la cual se decide una actuación administrativa

**Radicación No. 1198733**

**EL DIRECTOR DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el Decreto 3523 de 2009 y el Decreto 3466 de 1982 y,

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que el cuatro (4) de agosto de dos mil once (2011), el señor Juan Mauricio Joya Rodríguez, presentó ante esta Superintendencia una denuncia en contra de la sociedad INVERKAV S.A.S., quien de ahora en adelante aparecerá como investigada.

**SEGUNDO:** Que el motivo de la denuncia se contrae a los siguientes hechos:

- 2.1. El denunciante hizo un pedido a través de la línea de domicilios de la investigada. La información otorgada, fue que el pedido se demoraba aproximadamente una (1) hora.
- 2.2. Cumplida la hora, el denunciante se comunicó de nuevo con la línea de domicilios para averiguar el estado del pedido, donde le informaron que éste no había sido registrado, por lo cual no se había despachado.
- 2.3. Como había transcurrido más de una (1) hora, el denunciante solicitó que el pedido fuera gratis, tal como acostumbra la investigada en este tipo de situaciones, a lo que respondieron que debía comunicarse con una funcionaria para hacer tal solicitud.
- 2.4. Después de comunicarse con la funcionaria, ésta le informó que el pedido no podría adelantarse de forma gratis y que debía ser cancelado por el denunciante.

**TERCERO:** Que con base en los hechos anotados, se inició, mediante la respectiva solicitud de explicaciones, la presente actuación administrativa por la presunta violación de los artículos 1º literales e) y f), 2, 11, 12 13 y 23 del Decreto 3466 de 1982, y el Capítulo Primero del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

**CUARTO:** Que mediante escrito del primero (1º) de septiembre de dos mil once (2011), la investigada dio respuesta a la solicitud de explicaciones, argumentando que:

- 4.1. Tiene una política de satisfacción total de los clientes, por lo que días después del incidente, envió una cortesía al domicilio del denunciante, con el fin de compensarlo por lo ocurrido.
- 4.2. En ningún momento se configuró publicidad engañosa, en la medida en que si se entrega un pedido totalmente gratis, como sucedió en el presente caso.

**QUINTO:** Que se aportaron las siguientes pruebas:

### 5.1. Por parte del denunciante:

5.1.1. Copia de historial de llamadas (fl 3).

### 5.2. Por parte de la investigada:

5.2.1. No aportó prueba alguna.

## SEXTO: Marco Jurídico.

### 6.1 Calidad e Idoneidad del bien o servicio

La idoneidad, de acuerdo con lo establecido con el artículo 1 literal e) del Decreto 3466 de 1982 *"es la 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 normal y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado. La calidad, según el artículo 1 literal f) ibidem, es el conjunto total de las propiedades, ingredientes o componentes que lo constituyen, distinguen o individualizan"*.

A su vez el artículo 2 ibidem señala que Salvo lo dispuesto en las normas técnicas de calidad que se adopten en desarrollo y de conformidad con el Decreto 2416 de 1971, **derogado por el artículo 46 del Decreto 2269 de 1993**, y demás disposiciones que lo modifiquen, aclaren, complementen o reglamenten y del régimen de licencia o registro legalmente obligatorios, todo productor de bienes o servicios es libre de adoptar la tecnología de producción que estime más adecuada para asegurar la calidad y la absoluta idoneidad de aquellos en los términos del presente Decre

### 6.2 Responsabilidad de los productores por la idoneidad y calidad de los bienes y servicios.

Con respecto a la responsabilidad de los productores por la idoneidad y calidad de los bienes y servicios dentro de las relaciones de consumo, el Decreto 3466 de 1982 establece en el artículo 23 del estatuto de Protección al consumidor, en su parte pertinente establece que "Cuando la calidad e idoneidad de los bienes y servicios no haya sido objeto de registro bastará para establecer la responsabilidad por la mala o deficiente calidad e idoneidad, la demostración del daño, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad señaladas en el citado artículo 26."

De acuerdo con lo señalado en las normas analizadas, los productores, proveedores y expendedores responderán ante los consumidores por la calidad e idoneidad de los bienes y servicios que ofrezcan y, en esa medida, garantizarán que los mismos alcanzan, cuando menos, las exigencias ordinarias y habituales del mercado; en su defecto, el consumidor, demostrando el daño, tiene la potestad de solicitar que se haga efectiva la garantía.

## SÉPTIMO: El caso concreto.

Teniendo en cuenta el anterior marco normativo, esta instancia procede a evaluar las piezas procesales que obran en el expediente con el fin de determinar si efectivamente la sociedad investigada incumplió con lo ordenado por las normas de calidad e idoneidad que describe el Estatuto de Protección al Consumidor.

La investigada explicó que efectivamente se había presentado un error involuntario, es decir, el trámite interno que debía seguir el pedido hecho por el denunciante no fue el mejor, y por lo tanto el mismo no fue tenido en cuenta. Esto, cuando afirma a folio once (11) que: " (...) y más aún habiendo

[Click Here to upgrade to  
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

actuación administrativa

envió una cortesía al Señor Joya con el propósito de compensar a falta, quien recibió a satisfacción aceptando el resarcimiento por el error cometido”.

Adicionalmente, se considera que si los consumidores acuden a contratar la prestación de servicios, tales como el que se debate en la presente actuación administrativa, es con el fin de que dicho servicio sea prestado bajo las condiciones ofrecidas, más aún cuando los consumidores acuden a establecimientos de comercio especializados para la preparación y presentación de alimentos, donde se entiende que el fin buscado por estos establecimientos es la satisfacción del cliente, mediante el servicio y ayuda del personal especializado que lo compone, pues no hay que dejar de un lado que los clientes/consumidores son el pilar fundamental que hacen que la actividad económica ejercida por cada una de estas entidades encargadas de la producción y organización de eventos, tenga mayor demanda en el mercado competitivo, ya que un cliente contento y satisfecho con el servicio prestado produce nuevos clientes, los cuales generan mayor rentabilidad a la empresa, situación que no se presenta cuando un cliente se encuentra insatisfecho con el servicio prestado.

Entonces, en la medida en que la deficiencia en el servicio se originó en un error de la investigada, reconocido por ésta, y se tradujo en un perjuicio al consumidor, este Despacho considera que no es obligación del consumidor soportar dicha carga, razón por la cual procederá a imponer una sanción a la investigada, la cual se verá atenuada por la rápida diligencia de la investigada en solucionar el error.

#### **OCTAVO: Sanción Administrativa.**

Que, encontrándose demostrada la violación de lo preceptuado en los artículos 1 literales e y f, 2, 11, 12 13 y 23 del Decreto 3466 de 1982, y el título II, capítulo primero de la Circular Única de esta Entidad y teniendo en cuenta que el artículo 43 literal f) del mismo estatuto señala en materia de sanciones administrativas, las relacionadas con el incumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad; con el fin de que se imponga la sanción correspondiente, se tendrá en cuenta que la investigada incumplió las calidades mínimas del servicio prestado por un error en los procedimientos, así como el universo de consumidores que pudieron verse afectados por la conducta descrita.

Como quiera que en el asunto sub exámine se advirtió la violación de la citada disposición, esta Dirección sancionará a la sociedad investigada con la suma de cinco millones trescientos cincuenta y seis mil pesos (\$5.356.000), equivalentes a diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes, monto que se encuentra enmarcado dentro del rango de uno (1) a cien (100) que señala el literal a) del artículo 24 del citado Estatuto.

En mérito de expuesto, esta Dirección

#### **RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Imponer una multa a la sociedad INVERKAV S.A.S., identificada con N.I.T. 830.134.030-8, por la suma de cinco millones trescientos cincuenta y seis mil pesos (\$5.356.000), equivalentes a diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta resolución.

**PARÁGRAFO:** El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá consignarse en efectivo o cheque de gerencia en el Banco Popular, Cuenta No. 050000249, a nombre de Dirección del Tesoro Nacional – Fondos Comunes, Código Rentístico No. 350300, Nit. 899999090-2. El pago deberá efectuarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución y acreditarse en la ventanilla de Tesorería de esta Superintendencia

actuación administrativa

[Click Here to upgrade to  
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Con el original de la notificación, se expedirán el recibo de caja aplicado a la resolución sancionatoria. Vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a Eduardo Cabrera Murillo, en su calidad de representante legal de la sociedad Virtual Blue S.A., o a quien haga sus veces, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra ella procede el recurso de reposición ante el Director de Protección al Consumidor y el de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor y Metrología, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar el contenido de la presente resolución a Juan Mauricio Joya Rodríguez, identificado con cédula de ciudadanía número 17340382, en su calidad de denunciante, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra ella procede el recurso de reposición ante el Director de Protección al Consumidor y el de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor y Metrología, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE** OCT 2011

Dada en Bogotá D. C.,

El Director de Protección al Consumidor.

  
**ADOLFO LEÓN VARELA SÁNCHEZ**

**Notificación**

**Investigado:**

Persona: INVERKAV S.A.S.  
Identificación: N.I.T. 830.134.030-8  
Representante Legal: Eduardo Cabrera Murillo  
Dirección: Kilómetro 13 Vía parque La Florida Terrapuerto Bodega 45  
Ciudad: Bogotá D.C.

**Comunicación**

**Denunciante:**

Nombre: Juan Mauricio Joya Rodríguez  
Identificación: C.C. 17340382  
Dirección: juanmauriciojoya@auditores.com  
Ciudad: Bogotá D.C.

ALVS/SVN