

RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2011

(31 OCT. 2011)

Por la cual se decide una actuación administrativa

Radicación No. 1191186

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 veintiuno (21) de julio de dos mil once (2011), el señor Miguel Ángel Pérez Calderón, 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 al hecho que la investigada hizo un cobro por concepto de servicio voluntario al denunciante, el cual se considera inaceptable, en la medida en que el pago de los productos se hace por adelantado y no hay ningún tipo de servicio que valorar.

TERCERO: Que con base en los hechos anotados, se inició, mediante la expedición de la respectiva solicitud de explicaciones, la presente actuación administrativa, por la presunta violación del artículo 14 del Decreto 3466 de 1982 y del Título II, Capítulo Segundo de la Circular Única de esta Superintendencia.

CUARTO: Que mediante escrito del veintitrés (23) de agosto de dos mil once (2011), la investigada dio respuesta a la solicitud de explicaciones, argumentando que:

- 4.1. Efectivamente la mecánica para la atención en el punto de venta del centro comercial Plaza 54 es la descrita por el denunciante; se toma y paga el pedido en baranda, donde se asigna un turno para la entrega del mismo.
- 4.2. El denunciante fue informado que el valor correspondiente a servicio voluntario no era de obligatorio cumplimiento y podía ser modificado o cambiado, como efectivamente sucedió.

QUINTO: Que se aportaron las siguientes pruebas:

5.1. Por parte del denunciante:

- 5.1.1. Copia de precuenta expedida por la investigada (fl 2) .

5.2. Por parte de la investigada:

- 5.2.1. Copia de factura de venta 3231 (fl 12).
- 5.2.2. Copia de precuenta enviada en la solicitud de explicaciones (fl 13).
- 5.2.3. Fotografía del establecimiento de comercio ubicado en el centro comercial Plaza 54 (fl 14).



Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.

actuación administrativa

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

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 del Decreto 3466 de 1982, Estatuto de Protección al Consumidor, es obligación de los productores y comercializadores brindar información veraz y suficiente respecto de los bienes y servicios que ofrezcan en el mercado. En tal sentido, están prohibidas las marcas, las leyendas y la propaganda comercial que no corresponda con la realidad, así como las que induzcan o puedan inducir a error respecto de la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las características, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad de los bienes o servicios ofrecidos.

En este orden de ideas, cuando un productor o expendedor brinda información a los consumidores o emplea una determinada propaganda comercial, ésta debe ser veraz y suficiente, por lo que aspectos como el precio correcto o las condiciones objetivas, sus limitaciones y restricciones deben ser expresados de tal manera que no tengan la potencialidad de inducir en error.

Por su parte, el artículo 31 del Decreto 3466 de 1982 establece que todo productor o expendedor es responsable por la inobservancia del deber de información con suficiencia y veracidad, de suerte que el consumidor pueda tomar una decisión razonable de compra.

SÉPTIMO: El caso concreto.

Precisado lo anterior, habrá de abordarse el examen pertinente en orden a determinar si la sociedad investigada infringió las normas previstas en el artículo 14 del Decreto 3466 de 1982, y del Título II del Capítulo Segundo de la Circular Única de esta Superintendencia, los cuales hacen alusión a que toda la información que se ofrezca al público debe ser veraz y suficiente, quedando prohibidas las marcas, las leyendas y la propaganda comercial que no corresponda a la realidad o induzcan a error, estando a cargo del productor o expendedor del bien o servicio ofrecido responder por el engaño generado al consumidor.

La presente actuación administrativa, se da con ocasión del cobro de una propina por parte de la investigada al denunciante, el cual éste no considera que sea apropiado, en la medida en que no se prestó ningún tipo de servicio.

Por otro lado, la investigada argumenta que si bien el cobro de los pedidos se hace de forma adelantada a la entrega de los mismos, todos los consumidores son notificados del carácter voluntario que tiene la propina, y en ningún momento se obliga a cancelar este valor. Así mismo, afirma que el consumidor decidió no pagar el valor de la propina.

Al respecto, la Circular Única de esta entidad, en el numeral 2.4.1., establece que

"La propina corresponde a una retribución por el servicio prestado y a una muestra de agradecimiento por la forma en que fue atendido por cierta persona, que tiene a su cargo el servicio en establecimientos para el consumo de comidas y/o bebidas. La propina tiene el carácter de voluntaria, por lo que obedece a la decisión del consumidor pagarla o no".

De lo anterior se desprende que el carácter de la propina es eminentemente voluntario, y solo el consumidor tiene la facultad de cancelarlo o no. La sugerencia del pago del mismo, no constituye una infracción a las normas de protección al consumidor, en la medida en que no se ocasiona ningún perjuicio, ni se influye en la decisión del consumidor de forma tal, que pueda generarse un perjuicio para éste.

En el caso particular, tal como se puede constatar a folio dos (2) de expediente, la investigada informó el carácter voluntario de la propina al consumidor, ofreciendo la posibilidad de cambiarlo o no acceder a realizar dicho pago, en ningún momento fue constreñido el consumidor a cumplir con tal obligación.

actuación administrativa

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

Por lo anterior, no se considera que la investigada haya violado las normas de protección al consumidor, en la medida en que le poder de decisión sobre el pago y valor de la propina estuvo en manos del consumidor.

En mérito de expuesto, esta Dirección

RESUELVE

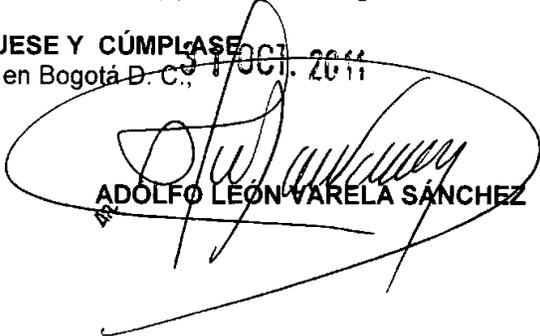
ARTÍCULO PRIMERO: Archivar la presente actuación administrativa iniciada mediante denuncia del señor Miguel Ángel Pérez Calderón, en contra de la sociedad INVERKAV S.A.S., identificada con N.I.T. 830.134.030-8, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta resolución.

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 Miguel Ángel Pérez Calderón, identificado con cédula de ciudadanía número 19466819, 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
Dada en Bogotá D. C., 17 OCT. 2011

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: Eduardo Cabrera Murillo
Identificación: C.C. 19466819
Dirección: Diagonal 61 D Bis # 24-37 Primer piso
Ciudad: Bogotá D.C.

ALVS/SVN