



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., \_\_\_\_\_

29 MAY 2019

Sentencia número \_\_\_\_\_

00006569

**Acción de Protección al Consumidor No.18-154895.**

**Demandante: MARÍA HERMINDA GARCIA SALINAS.**

**Demandado: CREDIVALORES - CREDISERVICIOS 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, 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. Manifiesta la accionante que es propietaria de un predio distinguido con la nomenclatura Carrera 42W # 59 – 31, ubicado en barrio Estoraques del municipio de Bucaramanga (Santander). Dicho predio, se encontraba arrendado a la señora FLOR MARTINEZ PULIDO.
- 1.2. Indica la parte activa que durante la vigencia del contrato de arriendo, sin saberlo y sin haber pedido autorización de su parte como propietaria del predio, su antigua arrendataria suscribió un crédito con la entidad demandada, cuya cuota por valor de \$70.000 mensuales, se pagaría y recaudaría a través de la factura de servicio público domiciliario de agua prestado por la empresa de Acueducto Metropolitano de agua de Bucaramanga (sigla AMB), factura que se encuentra a nombre de la demandante.
- 1.3. En los meses de agosto, septiembre y octubre del 2017 después haber recibido la tenencia del inmueble por finalizar el contrato de arriendo, y sin saber del pacto crediticio ocurrido entre su antigua arrendataria y la compañía demandada, notó el incremento del valor a pagar de la factura de la agua. No obstante, debido a su avanzada edad (ya que actualmente cuenta con 76 años de edad), no se dio cuenta de la situación y de las causas que dieron origen a las mismas sino hasta después de haber pagado las facturas mencionadas, siendo el valor cancelado de más la suma de \$210.000. Manifiesta que pagó los valores en exceso por temor y desconocimiento que en virtud de dichas circunstancias, la empresa de servicios públicos domiciliarios le suspendiera la prestación del servicio público esencial.
- 1.4. Con ocasión de lo anterior, la accionante presentó reclamación directa ante la sociedad demandada en fecha 17 de enero del 2018, solicitando la devolución de la suma de \$210.000, toda vez que en ningún momento ella suscribió algún contrato de mutuo o crédito con la compañía, no existiendo ningún vínculo entre las partes y habiendo incurrido en el pago de lo no debido.
- 1.5. En fecha 25 de enero del 2018, la parte demandada generó respuesta frente a la referida reclamación, indicando que suspendería el cobro de la cuota del crédito a través

29 MAY 2019

de la factura del servicio público domiciliario del agua, pero que no reintegraría los valores cancelados toda vez que por procedimiento interno de la entidad, únicamente se podía solicitar la respectiva devolución dentro de los 3 meses siguientes de haberse realizado el cobro de la cuota en las facturas correspondientes.

## 2. Pretensiones:

El extremo activo solicita que con la presente acción de protección al consumidor, se declare que la demandada vulneró sus derechos como consumidora y como consecuencia, se ordene a la demandada la devolución de la suma de \$210.000 por cobro y pago de lo no debido frente a un crédito que nunca suscribió. Adicionalmente, requirió que no se siga generando cobro alguno por ese concepto dentro de la factura de servicio público domiciliario de agua.

## 3. Trámite de la acción:

El 06 de junio del 2018, mediante Auto No. 058349 (folio 35 del expediente), 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 (fls. 34, 36 y 37) a la dirección de correo electrónico judicial registrado en el RUES, que para estos efectos, fue al email [impuestos@credivalores.com](mailto:impuestos@credivalores.com), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa

El 1° de abril del 2019, mediante Auto No. 00031619 (fol. 55), este Despacho ordenó acumular la demanda radicada bajo consecutivo No. 2018-173294 al proceso jurisdiccional No. 2018-154895 en el sistema de tramites de la Entidad y que cursa ante esta Delegatura.

Dentro del término otorgado para contestar la demanda, la accionada radicó memorial visible en folios 47 a 54 del expediente, donde se pronunció a los hechos, oponiéndose a las pretensiones y propuso como excepción previa *FALTA DE LIGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA*, teniendo en cuenta que después revisar el sistema interno de la compañía, se comprobó que la demandante no cuenta con ningún producto financiero, aportando dentro de su escrito de contestación las pruebas pertinentes.

## 4. Pruebas

### • Pruebas allegadas por la parte demandante:

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en folios del 5 a 33, y del 62 al 71 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 aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en folios del 39 al 54 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 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.”. (Negrillas fuera de texto).”*

Para la solución del presente caso se analizarán los siguientes puntos: *i)* la competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio en relación con los derechos de los consumidores de cara a las pretensiones formuladas por la actora; *ii)* la existencia o no de una relación de consumo; y *iii)* el derecho vulnerado.

### I. Competencia de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio

En primer lugar, es preciso señalar que por disposición constitucional (art. 116 C.P.), excepcionalmente la ley podrá atribuir función jurisdiccional en materias precisas a determinadas autoridades administrativas, sin embargo, no le es permitido adelantar la instrucción de sumarios ni juzgar delitos.

En efecto, la Superintendencia de Industria y Comercio cuenta con facultades jurisdiccionales en materia de consumo desde la misma Ley 446 de 1998 (art. 145)<sup>1</sup>, estas facultades fueron ratificadas con la Ley 1480 de 2011 (art. 56) y a su vez la Ley 1564 de 2012 - Código General del Proceso (art. 24), las amplió en lo relacionado con la infracción a los derechos de propiedad industrial.

En lo concerniente a la competencia otorgada por el Código General del Proceso, en su artículo 24 señaló que: *“Las autoridades administrativas a que se refiere este artículo ejercerán funciones jurisdiccionales conforme a las siguientes reglas: 1. La Superintendencia de Industria y Comercio en los procesos que versen sobre: a) Violación a los derechos de los consumidores establecidos en el Estatuto del Consumidor”.*

<sup>1</sup> Atribuciones en materia de protección al consumidor. La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá, a prevención, las siguientes atribuciones en materia de protección del consumidor, sin perjuicio de otras facultades que por disposición legal le correspondan:

a) Ordenar el cese y la difusión correctiva, a costa del anunciante, en condiciones idénticas, cuando un mensaje publicitario contenga información engañosa o que no se adecue a las exigencias previstas en las normas de protección del consumidor;

b) Ordenar la efectividad de las garantías de bienes y servicios establecidas en las normas de protección del consumidor, o las contractuales si ellas resultan más amplias;

c) Emitir las órdenes necesarias para que se suspenda en forma inmediata y de manera preventiva la producción, la comercialización de bienes y/o el servicio por un término de treinta (30) días, prorrogables hasta por un término igual, mientras se surte la investigación correspondiente, cuando se tengan indicios graves de que el producto y/o servicio atenta contra la vida o la seguridad de los consumidores;

d) Asumir, cuando las necesidades públicas así lo aconsejen, las investigaciones a los proveedores u organizaciones de consumidores por violación de cualquiera de las disposiciones legales sobre protección del consumidor e imponer las sanciones que corresponda.

Bajo esa perspectiva, la entidad solo puede emitir pronunciamientos judiciales respecto de la violación a los derechos de los consumidores establecidos en el Estatuto del Consumidor o en normas especiales de protección al consumidor, estando sometido al imperio de la ley durante el ejercicio de su autoridad jurisdiccional especial y excepcional, y aplicando como criterios auxiliares cuando no exista norma expresa que regule el caso objeto de análisis, la equidad, la jurisprudencia, los principios generales del derecho y la doctrina, al tenor de lo dispuesto en artículo 230 de la Constitución Política de Colombia<sup>2</sup>.

En atención de lo anterior, se dará análisis del caso bajo el amparo de las normas del Estatuto del Consumidor, esto si se satisfacen los presupuestos de la existencia de la relación de consumo.

## II. Relación de consumo

De cara a analizar lo correspondiente a la existencia de una relación de consumo, el Despacho considera pertinente, como primera medida, establecer cuál es el vínculo entre las partes que soporta la presente acción, dado que podría deducirse conforme a los hechos narrados por la actora que ante la ausencia de suscripción de alguna operación financiera o crediticia con la compañía demandada, no existiría relación de consumo.

Sin embargo, tal supuesto no guardaría lógica y constituiría un desmedro en los derechos de la actora, pues analizada la ocurrencia del caso *sub examine*, encuentra este Despacho que la señora MARÍA HERMINDA GARCÍA SALINAS fue una tercera expuesta a la relación de consumo, pues pese a que nunca solicitó un producto o servicio de la demandada, le fueron generados cobros en su contra dentro de la factura de servicio público domiciliario de agua y acueducto correspondiente al predio de su propiedad, sumado a ello que nunca fue informada de manera previa y por ningún medio sobre la existencia de un crédito y que el pago del mismo producto sería recaudado a través de la respectiva factura servicio público del inmueble de su propiedad; y en últimas, la convirtió en una afectada de la relación de consumo surgida entre su anterior arrendataria (quien fue la verdadera adquirente del crédito) y la demandada.

Así, de manera indirecta se vio vinculada a una relación de consumo no requerida, pero que si afectó ostensiblemente sus derechos, situación que enmarca en la figura del “Consumidor Bystander”<sup>3</sup>, representación que si bien no está consagrada en nuestro derecho colombiano, sí fue acogida en algunos sectores de la doctrina y jurisprudencia internacional o comparada, según el cual este tipo de consumidores, corresponden a personas no adquirentes de bienes o servicios, pero que resultan expuestas a una relación de consumo.

Así las cosas, para este Despacho existe relación de consumo, por ende, legitimación en la causa por activa para el ejercicio de sus pretensiones, y legitimación en la causa por pasiva de parte del extremo accionado para soportar la carga de la acción de protección al consumidor. Frente a este punto, con relación a la excepción previa de “Falta de legitimación en la causa por pasiva” propuesta por la demandada en su escrito de contestación obrante a folio 39 del expediente, el Despacho debe recalcar lo siguiente:

Sea lo primero precisar que con la transición del Código de Procedimiento Civil (Decreto 1400 de 1970) al actual Código General del Proceso (Ley 1564 del 2012), la excepción de

<sup>2</sup> Constitución Política de Colombia, Artículo 230: “Los jueces, en sus providencias, sólo están sometidos al imperio de la ley. La equidad, la jurisprudencia, los principios generales del derecho y la doctrina son criterios auxiliares de la actividad judicial.”

<sup>3</sup> SHINA, FERNANDO E, Estatuto del Consumidor/ Fernando E. Shina 1ª ed- Bogotá: Astrea SAS-Universidad del Rosario, 2017. P 48 y 49.

“La figura jurídica del consumidor bystander es de origen anglosajón. Se trata de un tercero expuesto a una situación dañosa de la que resulta formalmente ajeno. (...) Por ejemplo, un señor estaba cortando el césped del jardín de su casa mientras su pequeño nieto de cuatro años jugaba no muy lejos. Todo ocurrió muy rápido; sin motivo aparente una pieza de la máquina salió disparada y se estrelló en el brazo izquierdo del niño. El golpe fue fortísimo, y si la cosa no terminó en una verdadera tragedia fue gracias a que el impacto fue en el brazo y no en la cabeza del niño. Lo cierto es que luego de algunos días de zozobra la familia comenzó hacer averiguaciones y arribó a la conclusión de que el accidente tuvo como causa directa un defecto en la producción de la máquina. Se decidió, entonces, iniciar un juicio contra el fabricante”.

*“falta de legitimación en la causa”* ya no se considera como previa (o también denominada por la doctrina como *“excepción mixta”*<sup>4</sup>), sino que por naturaleza es toda una excepción de mérito, la cual al tenor de lo dispuesto el artículo 278 del actual C.G.P. (numeral 3°), en caso de encontrarse probada, el juez debe dictar sentencia anticipada resolviendo el fondo del asunto; circunstancia que conforme a lo explicado en párrafos anteriores por el Despacho, no se logró acreditar. Por último, debe recordarse que cualquier excepción previa de las contempladas taxativamente en el art. 100 del C.G.P., indistintamente cuál sea, debe proponerse por escrito separado a la contestación de la demanda, expresando las razones de hecho y de derecho que la fundamente, y aportando las pruebas que considere pertinente. Requisitos formales que tampoco se cumplieron. En conclusión y raíz de todo lo expuesto, la excepción invocada por la accionada dentro de su escrito de contestación del libelo no está llamada a prosperar.

### III. Del derecho vulnerado

Este asunto estará ligado a un análisis de los derechos de información y de elección previstos en los numerales 1.3, 1.7. del artículo 3° de la Ley 1480 de 2011, y en los artículos 23 y 24 pertenecientes al mismo texto legal. Para estos efectos, es propicio considerar que las normas del Estatuto del Consumidor contemplan una serie de prerrogativas en favor de los usuarios inspirados en la libertad que tienen de adoptar decisiones de consumo fundadas en relación con los bienes y servicios que ofrecen productores y proveedores en el mercado.

Estas ventajas suponen que el consumidor ante la variedad de productos que se ofrecen pueda decidir qué bienes y servicios adquiere para la satisfacción de necesidades privadas, familiares, domésticas o empresariales que no estén ligadas a su actividad económica. De igual manera, el consumidor tiene derecho a obtener información *completa*, veraz, transparente, *oportuna*, verificable, *comprensible*, *precisa* e idónea respecto de los productos que adquiere, o en su defecto se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.

En el presente caso se advierte por este Despacho que, la demandante se vio constreñida al pago de unas sumas de dinero por concepto de unas cuotas pertenecientes a un crédito que jamás fue adquirido por ella, sin ni siquiera habersele *informado de manera previa, clara, precisa y entendible que el mecanismo de recaudo de la cuota se efectuaría a través de su factura del servicio público de agua y acueducto a partir de cierto de período, ni tampoco se le informó que la falta pago de la cuota incluida dentro de la factura respectiva no tendría ninguna repercusión adversa en la prestación efectiva del de servicio público domiciliario correspondiente*, máxime cuando en verdad no era la titular y deudora principal del crédito, constituyendo una flagrante violación a los derechos de la usuaria quien bajo amparo constitucional y legal tiene la libertad de escoger los bienes y servicios ofrecidos por los distintos productores y proveedores, y ser informada en debida manera sobre ellos cuando puedan generar algún menoscabo de sus intereses legítimos por estar expuesta a una relación de consumo indirectamente. A esto debe añadirse que debido a su avanzada edad, es un sujeto de especial protección por el ordenamiento jurídico, sobre el cual el deber de informarle sobre todas las condiciones de la situación de consumo en la cual se vio involucrada como tercera, se hace más estricto y minucioso.

Sumado a ello, se desconoce qué medidas de seguridad adoptó la parte pasiva para evitar este daño a la consumidora. Sobre el particular, nótese que a folio 8 del expediente en la respuesta de la reclamación directa suministrada a la señora MARÍA HERMINDA GARCÍA SALINAS, se aduce simplemente que el cobro y recaudo de las cuotas perteneciente a sus productos financieros a través de este método de inclusión en las facturas de servicios

<sup>4</sup> Las cuales eran aquellas *excepciones previas* que estaban encaminadas a atacar de fondo la relación jurídico sustancial, pero que el legislador permitía que fueran resueltas de manera anticipada a través de auto en virtud del principio de economía procesal.

00006569

públicos domiciliarios son completamente válidos a la luz de lo establecido en la ley 142 de 1994 y en el contrato de condiciones uniformes de la empresa prestadora del servicio público domiciliario; se le manifiesta de igual manera que ella, por no ser titular del crédito, no está obligada solidariamente a responder por el mismo. Sin embargo, en ninguna parte se le especifica a partir de cuándo se le dejará de cargar la cuota dentro de su factura de servicio público domiciliario, y si efectivamente le van a reintegrar o no el dinero pagado por las cuotas del crédito no debido (sólo le manifiestan que existe un procedimiento interno dentro de la compañía para efectos de devoluciones, el cual debe realizarse perentoriamente dentro de los 3 meses siguientes al cobro de las cuotas no debidas). De igual manera y por último, la sociedad demandada no allegó al proceso pruebas que permitan determinar el adecuado proceso de venta del crédito y las medidas de seguridad adoptadas para la adquisición del producto financiero sin que afecte los intereses legítimos del propietario del predio exenta de culpa o responsabilidad.

En conclusión, no cabe duda que le fueron vulnerados los derechos a la consumidora, en específico el derecho a la información y a la elección, tal y como se dejó sentado en líneas anteriores, habida cuenta que en primer lugar, la accionada no logró informar de manera clara y previa a la demandante que en calidad de propietaria del inmueble, no estaba obligada a pagar cuotas por el crédito adquirido por la señora FLOR MARTINEZ PULIDO y que serían recaudadas a través del pago de la factura servicio público de agua y acueducto; y en segundo lugar, que la demandada no acreditó la devolución de las sumas de dinero canceladas por la parte activa, cuotas las cuales no debía. En lo sucesivo, además de la devolución de la suma de \$210.000 pagadas por la consumidora por una obligación crediticia que no debía, el Despacho ordenará a la sociedad accionada que se abstenga de seguir cobrando la cuota del crédito adquirido por la señora FLOR MARTINEZ PULIDO a través de la factura de servicio público de acueducto, alcantarillado y aseo de la empresa AMB, la cual se encuentra a nombre de la demandante MARÍA HERMINDA GARCÍA SALINAS.

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 **CREDIVALORES - CREDISERVICIOS S.A.S.**, identificada con NIT. 805.025.964-3, vulneró los derechos de la consumidora **MARÍA HERMINDA GARCIA SALINAS** identificada con C.C. No. 23.881.539, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta sentencia.

**SEGUNDO:** En consecuencia, ordenar a la sociedad **CREDIVALORES - CREDISERVICIOS S.A.S.**, identificada con NIT. 805.025.964-3, para que en favor de la consumidora **MARÍA HERMINDA GARCIA SALINAS** identificada con C.C. No. 23.881.539 y dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, realice la devolución de la suma de DOSCIENTOS DIEZ MIL PESOS M/C (\$210.000) por concepto de pago de lo no debido.

**TERCERO:** Ordenar a la sociedad **CREDIVALORES - CREDISERVICIOS S.A.S.** identificada con NIT. 805.025.964-3, se abstenga de seguir cobrando la cuota del crédito adquirido por la señora FLOR MARTINEZ PULIDO a través de la factura de servicio público acueducto, alcantarillado y aseo de la empresa AMB, la cual se encuentra a nombre de la demandante MARÍA HERMINDA GARCÍA SALINAS.

29 MAY 2019

**CUARTO:** Se ordena a la demandada acreditar el cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia dentro de los cinco (5) días siguientes, contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el numeral segundo.

**QUINTO:** 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.



**SEXTO:** 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 58 de la Ley 1480 de 2011.

**SEPTIMO:** 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, la consumidora podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

**OCTAVO:** Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE,

  
ORLANDO ENRIQUE GARCÍA ARTUZ<sup>5</sup>.

	<b>Industria y Comercio</b> <b>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.:	097
De fecha:	30 MAY 2019
	
FIRMA AUTORIZADA	

<sup>5</sup> Abogado. Profesional universitario adscrito al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado para el ejercicio de funciones jurisdiccionales mediante Resolución 14371 de 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.