

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



JUZGADO CUARENTA Y UNO CIVIL DEL CIRCUITO

Bogotá D.C., dieciocho de octubre de dos mil veintitrés

Expediente No. 11001-31-03-041-2022-00154-00

Se procede a resolver sobre el PACTO DE CUMPLIMIENTO propuesto por las partes, en desarrollo del presente trámite, en acopio a lo normado en el artículo 27 de la Ley 472 de 1998, emitiendo la SENTENCIA que amerita el asunto.

I. ANTECEDENTES

La entidad 100% LEGAL COLOMBIA LIGA DE CONSUMIDORES, formuló acción popular en contra de MERCADOLIBRE COLOMBIA LTDA y MERCADOPAGO COLOMBIA LTDA, aduciendo la vulneración de los derechos de los consumidores, con ocasión a los términos y condiciones que dichas entidades exigen tanto para el registro de cuentas como para el uso de su plataforma, particularmente en el aparte “*Gestión de pagos y mandato de destinación específica*”, literales b) y g), atinentes a la autorización destinación de recursos que otorga el usuario en el evento de que no retire los fondos existentes en su cuenta dentro del plazo ahí especificado; lo anterior, puesto que, según aduce, se trata de cláusulas abusivas, que desconocen las prerrogativas en cabeza de quienes utilizan dicho servicio y que se hallan contempladas en la Ley 1480 de 2011, en el sentido que, la eventual devolución de dineros en favor de los suscriptores, no se hace directamente a sus cuentas bancarias, o a los medios de pago utilizados, sino a las cuentas creadas en ese portal, lo que ha dado en denominarse pasarela de pago, y, peor aún, si no se hace uso de dichos recursos en el término de 180 días, tiene aplicación la referida autorización de disposición; de manera que, no solo se obstaculiza la efectiva devolución de dineros, imponiendo cargas adicionales que no debe soportar el consumidor, sino que, de igual modo, se conculca su derecho a la información, ya que no se le pone al tanto, de manera oportuna, de las consecuencias de no retirar su capital, máxime que, si no lo hace en el término previsto, ya sea a su cuenta bancaria o al medio de pago usado, el mismo será objeto de donación.

Con motivo de lo anterior, solicitó declarar que las accionadas vulneraron los derechos de sus usuarios, clientes y consumidores, por cuenta de las cláusulas que se dicen abusivas, y dado que no se respeta su derecho a la información; y como consecuencia, exige que se les ordene que, los eventuales dineros en favor de los usuarios, les sean devueltos sin imposición de cargas que no deben soportar, y con su respectiva indexación; de igual modo, el pago de las costas, así como el pago a la demandante, de todos los gastos en que incurra por virtud del presente trámite.

El Juzgado admitió la presente acción por medio de auto de 3 de junio de 2022, el cual fue debidamente enterado a las accionadas, quienes dieron contestación oportuna a la demanda, oponiéndose a las pretensiones, en los términos a que se contrae el escrito visto en PDF 22 de la encuadernación.

Las partes en audiencia de pacto de cumplimiento llevada a cabo el 27 de enero de 2023, solicitaron la suspensión del proceso, finalmente decretada hasta el 9 de marzo siguiente, en tanto que se presentó proyecto de pacto que sería socializado a fines de llegar a un acuerdo, el cual, posteriormente, y luego de zanjadas las diferencias presentadas, se allegó conjuntamente por las partes, así también, subsanando los particulares señalados por el despacho en su momento.

II. CONSIDERACIONES

Tradicionalmente se ha considerado, que el pacto de cumplimiento debe reunir los siguientes requisitos para su aprobación, así: (i) Las partes deberán formular un proyecto de acto de cumplimiento, (ii) a su celebración deberán concurrir todas las partes interesadas, (iii) se debe determinar la forma de protección de los derechos colectivos que se señalan como vulnerados, (iv) cuando sea posible, determinar la forma en que se restablezcan las cosas a su estado anterior, (v) las correcciones realizadas por el juez al pacto deberán contar con el consentimiento de las partes. Aunado a lo anterior, la decisión con la cual se aprueba el pacto de cumplimiento, debe partir de la verificación de la conducta que se estima como violatoria de los derechos colectivos que se estiman vulnerados y la constatación de que el compromiso adquirido entre las partes es efectivo y suficiente para la cesación de dicha conducta.

En el presente caso, se insiste, la acción popular tuvo como fundamento fáctico que las entidades accionadas, han vulnerado los derechos de los consumidores y usuarios contemplados en la Ley 1480 de 2011, -Estatuto del Consumidor-, particularmente los contenidos en los artículos 11, 23, 42 y 43, lo anterior, con ocasión a los términos y condiciones que tales empresas publicaron en su sitio URL, y que exigieron para el uso de su plataforma digital, en especial,

los literales b) y g) del aparte “*Gestión de pagos y mandato de destinación específica*”, ya que, la devolución de dineros en favor de los suscriptores, no se hace directamente a sus cuentas bancarias, o a los medios de pago utilizados, sino a las cuentas creadas en ese portal, lo que ha dado en denominarse pasarela de pago, y, peor aún, si no se hace uso de dichos recursos en el término de 180 días, tiene aplicación la referida autorización de disposición, lo que, ante la imposibilidad de devolución ya sea a la cuenta bancaria o medio de pago, puede derivar en la donación de su dinero a entidades sin ánimo de lucro, sin que se les avise o informe oportunamente de tal situación, cuestión que, incluso, desemboca en cláusulas abusivas, al imponer requisitos adicionales a los permitidos para disponer de dichos recursos dinerarios.

El pacto de cumplimiento aportado (PDF 72), se presentó de consuno por las partes, y a través de éste las demandadas, a quienes se acusa de ser infractoras de los derechos colectivos de los consumidores, se obligan a adoptar medidas concretas de cara al clausulado exigido a sus clientes para el uso de su plataforma, para superar las falencias reprochadas en el libelo introductor, y, en ese sentido, para (i) informar a los usuarios del flujo de devolución de su dinero ya sea que se trate de compras canceladas, u otras causas como lo puede ser devoluciones ante productos defectuosos; (ii) mantenerlos enterados de forma clara y completa de las consecuencias de no usar su dinero ubicado en la cuenta de Mercado Pago en el término de 180 días; (iii) que de no hacerlo, pese a los recordatorios, se intentará proceder a la consignación de los recursos dinerarios en su cuenta bancaria o devolverlos al medio de pago empleado, y en defecto de ello, donarlos, en los términos del clausulado; que, sin embargo, transcurridos los 180 días sin que se haya procedido a ello, se reintentará la devolución por los medios en cita; (iv) incorporar los ajustes en el apartado o cláusula “2° *Gestión de Pagos. Mandato de Destinación específica*” de los términos y condiciones de uso, en un plazo razonable, sin perjuicio de que el pacto sea objeto de interpretación en caso de cambios en el sitio web atinentes a las reglas de negocios de las demandadas en sus programas, funcionalidades o en la tecnología utilizada, sin necesidad de adenda; y, (v) indemnizar a 100% a la demandante en las sumas allí indicadas, al tenor delo contemplado en el artículo 2360 del C.C.

Sin embargo, en proveimiento de 4 de septiembre de 2023, dicho pacto fue corregido (i) excluyendo el aparte contenido en la cláusula cuarta del documento, en cuanto a “*en cualquier caso, las partes podrán proponer nuevos términos o acordar la terminación anticipada de este pacto de cumplimiento*”, así de igual forma, se corrigió la cláusula cuarta del documento en cuanto a que (ii) MERCADOLIBRE COLOMBIA LTDA y MERCADOPAGO COLOMBIA LTDA se comprometen a incorporar los ajustes enunciados en el acuerdo dentro de la cláusula “*2-gestión de pagos, mandato de destinación específica*” de los términos

y condiciones de uso, dentro del término de cuatro (4) meses siguientes a la ejecutoria de la sentencia dictada en el proceso.

Correcciones sobre las cuales las partes concordaron conforme así lo mostraron en escrito visible en el informativo 74 con el cual manifestaron estar de acuerdo con la exclusión parcial de la cláusula cuarta del pacto de cumplimiento como del término de cuatro meses para incorporar los ajustes contenidos en el acuerdo.

Por tanto, teniendo en cuenta que tales compromisos se avienen concordantes y conducentes de cara a superar las falencias acotadas, resulta viable su aprobación, y, de paso, proferir sentencia aprobatoria de dicho pacto de cumplimiento.

II. DECISIÓN

En virtud de lo expuesto, el Juzgado Cuarenta y Uno (41) Civil del Circuito de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO. APROBAR el pacto de cumplimiento celebrado entre las partes, mediante el cual se establecieron las medidas a adoptarse y cumplirse por parte de las aquí demandadas, para superar las falencias acotadas, de cara al clausulado -términos y condiciones- que tales empresas publicaron en su sitio URL y que exigen para el uso de su plataforma digital, en especial, los literales b) y g) del aparte *“Gestión de pagos y mandato de destinación específica”*

SEGUNDO. DAR por terminado el presente proceso, conforme lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

TERCERO. Publíquese por parte del actor popular, la parte resolutive de esta providencia en un diario de amplia circulación nacional, remitiendo prueba de la publicación a este despacho.

CUARTO. El cumplimiento del pacto de cumplimiento se efectuará dentro del término allí estipulado con el acompañamiento del demandante y de la Superintendencia de Industria y Comercio (Art. 34 ley 472 de 1998) Oficiese.

QUINTO. Sin condena en costas.

NOTIFÍQUESE


JANETH JAZMINA BRITTO RIVERO
Juez