



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

Bogotá D.C., 22/06/2022

Sentencia No. 6505

Acción de Protección al Consumidor

No. 2021-201509

Demandante: PABLO ENRIQUE VANEGAS JIMENEZ

Demandado: INTER WORLD SAS

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

- 1.1. Que, el día 23 de marzo de marzo de 2021, el demandante suscribió con la sociedad demandada un Contrato de Afiliación a la Prestación de Servicios de Intermediación para la Negociación y la Reducción de Tarifas de Servicios Turísticos para Terceros, por la suma de \$4.465.000.00.
- 1.2. Aduce la parte actora que, para realizar el pago del servicio, la accionada tramita un crédito con el Banco Davivienda por la suma de \$4.465.000.00, el cual fue depositado a la cuenta de la sociedad INTER WORLD SAS.
- 1.3. Que, el día 26 de marzo de 2021, el extremo activo elevó reclamación directa de forma escrita solicitando el derecho de retracto y la devolución del dinero pagado.
- 1.4. Que, el día 07 de abril de 2021, el extremo pasivo da respuesta a la reclamación informando que, el derecho de retracto se había presentado de manera extemporánea.

2. Pretensiones

De acuerdo a lo aducido, el extremo activo solicita que; (i) Se declare que el demandado vulneró sus derechos como consumidor y, (ii) Se ordene la devolución del dinero.

3. Trámite de la acción

El día 08 de junio de 2021, mediante Auto No. 68707, 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 judicial registrada en el Registro Único Empresarial y Social (RUES), esto es, al correo protointerworld@gmail.com el día 09 de junio de 2021, tal y como consta en los consecutivos No. 21-201509- -00003 y 21-201509- -00004, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa y contradicción.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado guardó silencio.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios en consecutivos 21-201509- -00000 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.

- **Pruebas allegadas por la parte demandada**

La parte demandada no aportó ni solicitó prueba alguna, toda vez que dentro del término concedido para dar contestación a la demanda guardó silencio.

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).”*

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.

Sea lo primero señalar que, atendiendo a lo dispuesto en los numerales 15 y 16 del artículo 5¹ y los artículos 45, 46, 47 y 48 de la Ley 1480 de 2011, las operaciones mercantiles pactadas mediante sistemas de financiación y las ventas que utilizan métodos no

¹ "...15. Ventas con utilización de métodos no tradicionales: Son aquellas que se celebran sin que el consumidor las haya buscado, tales como las que se hacen en el lugar de residencia del consumidor o por fuera del establecimiento de comercio. Se entenderá por tales, entre otras, las ofertas realizadas y aceptadas personalmente en el lugar de residencia del consumidor, en las que el consumidor es abordado por quien le ofrece los productos de forma intempestiva por fuera del establecimiento de comercio o es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento..."

"...16. Ventas a distancia: Son las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico...."

tradicionales o a distancia, fueron objeto de especial supervisión y, por ende, cuentan con pautas claras y expresas para su ejecución, pues precisamente siendo operaciones atípicas en las que prima el escaso contacto del consumidor con el producto o servicio que se va a adquirir y la forma en que se realiza el abordaje del cliente para obtener su consentimiento, fue que el legislador consideró necesario reglamentar este tipo de negocios. De este modo, la normativa busca proteger los derechos de los consumidores y garantizar que en efecto puedan adquirir y recibir bienes y servicios en condiciones de calidad e idoneidad, que además se compadezcan con las características ofrecidas y las condiciones pactadas al momento de realizar la compra.

En este escenario, frente a la calidad, idoneidad y seguridad del bien o servicio adquirido mediante sistemas de financiación y las ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia y, en general, frente a los productos y servicios adquiridos mediante cualquier tipo de operación mercantil, deberán responder tanto productores² como proveedores³, pues así lo dispuso el numeral 1° del artículo 6 de la Ley 1480 de 2011⁴.

Sin perjuicio de lo expuesto, de cara a los deberes especiales del productor y proveedor que realice ventas a distancia, el artículo 2.2.2.37.7. del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, dispuso sobre la responsabilidad: *"...Para efectos del presente capítulo, se entenderá que las obligaciones previstas en los numerales 3 y 4 del artículo 46 de la Ley 1480 de 2011, son exigibles exclusivamente a quien realiza la operación de venta en forma directa al consumidor. Sin perjuicio de lo anterior, el productor es responsable del cumplimiento de dichas obligaciones, cuando un tercero realiza la operación de venta en su nombre y representación. Respecto de las obligaciones previstas en los numerales 1 y 2 del artículo 46 de Ley 1480 de 2011, en lo que tiene que ver con la entrega bien o servicio y la posibilidad de presentar reclamaciones y solicitar devoluciones, el productor y el proveedor serán solidariamente responsables, de conformidad con los artículos 10 Y 11 la misma ley..."*

Bajo esta misma perspectiva, fue claro el legislador al contemplar mecanismos expresos y expeditos que garanticen los derechos del consumidor a recibir bienes y servicios acordes con las condiciones ofrecidas y a replantear su decisión de compra cuando su consentimiento se vio determinado por las condiciones en las que se le abordó para concretar el negocio. Es así como, en el marco del derecho de retracto, se habilita al consumidor para modificar su decisión de compra, esto, siempre y cuando el derecho se ejercite dentro de la oportunidad contemplada para el efecto.

Al respecto dispuso el artículo 47 del Estatuto de Protección al Consumidor:

"...Artículo 47. Retracto. En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por

²"...Productor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria...."

³"...Proveedor o expendedor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro...."

⁴"...Artículo 6°. Calidad, idoneidad y seguridad de los productos. Todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar a:

1. Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores..."

parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios...."

En el marco de estas previsiones legales, una vez se ejercite la acción jurisdiccional de protección al consumidor de que trata el artículo 56 de la Ley 1480 de 2011 alegando la violación del derecho de retracto, le corresponderá al Despacho, en aras de adoptar una decisión de fondo dentro del asunto, determinar en primer lugar, la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual el consumidor⁵ haya adquirido un bien o servicio a un productor o proveedor mediante sistemas de financiación o por medio de ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia. Evacuado lo anterior, bastará con verificar la fecha en que se ejerció el derecho al retracto y que el negocio no se encuentre dentro de aquellos exceptuados en los 7 numerales del artículo 47 *ibídem*.

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

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante la documental vista a página 02 del consecutivo 21-201509- -00000, allegada por la parte accionante, esto es, Contrato No. 15051, en virtud del cual se acredita que, el día 23 de marzo de marzo de 2021, el demandante suscribió con la sociedad demandada un Contrato de Afiliación a la Prestación de Servicios de Intermediación para la Negociación y la Reducción de Tarifas de Servicios Turísticos para Terceros, por la suma de \$4.465.000.00.

Compra que surgió mediante una venta de aquellas catalogadas como no tradicionales, en atención a la forma en que se adquirió el servicio, la cual fue mediante un raspa y gane para la rifa de un automóvil, utilizando ventas no tradicionales.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es el suscriptor del servicio objeto de reclamo judicial.

- Oportunidad en el ejercicio del derecho de retracto

Inicia el Despacho aclarando que, según lo relatado por el consumidor, suscribió el día 23 de marzo de 2021, un Contrato de Afiliación a la Prestación de Servicios de Intermediación para la Negociación y la Reducción de Tarifas de Servicios Turísticos para Terceros, bajo el Contrato No. 15051, a través de ventas que utilizan métodos no tradicionales como lo es el raspa y gane, y haciendo uso del Derecho de Retracto, para el día 26 de marzo de 2021, la parte actora solicita retractarse de la compra y reintegrar el dinero pagado por el servicio.

⁵Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

En este sentido, vale la pena indicar que la conducta tomada por la activa, se encuentra enmarcada en lo establecido en el Decreto No. 1499 del 12 de agosto de 2014⁶, puesto que la venta se realizó utilizando ventas no tradicionales como lo es el raspa y gane para que se acercaran a las instalaciones y posteriormente ofrecerles el servicio de intermediación, conforme lo establece el Art. 5. “Ventas no tradicionales en las que el consumidor es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento” el cual establece que “...podrán considerarse como ventas en las que el consumidor es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento...” (Subrayado fuera de texto)

En este orden de ideas, y teniendo en cuenta la forma como se suscribió el contrato el cual fue mediante un raspe y gane, para posteriormente ser llevado a un espacio donde le es ofrecido un Contrato de Prestación de Servicio, se dan los presupuestos para configurar una venta utilizando métodos no tradicionales, siendo aplicable el Derecho de Retracto.

Colofón de lo expuesto, el Despacho puede concluir que el Derecho al Retracto se ejerció dentro de la oportunidad legal concedida para el efecto, esto es, dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha de la suscripción del Contrato No. 15051, esto es, el 23 de marzo de 2021, y que para el día 26 de marzo de 2021, el consumidor a instancias de la pasiva elevó Derecho de Retracto de forma escrita solicitando la devolución del dinero, es así que la solicitud se hizo dentro de la vigencia del término referido.

De otra parte, es claro para este Despacho que la demandada ha infringido el Estatuto del Consumidor, pues para el 26 de marzo de 2021, se presentó el derecho a retractarse del servicio, es más, para la fecha del 04 de abril de 2021, se le dio respuesta al consumidor informándole que se había presentado de manera extemporánea, situación en la cual quedó probado que si se ejerció el derecho al retracto en el término establecido, conforme lo dispone el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

Al respecto, debe recordarse a la sociedad demandada que conforme a lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, la norma es clara al relacionar los efectos de la solicitud siempre que esta sea elevada de manera oportuna y se haya tratado de una venta de bienes o de prestación de servicios mediante sistemas de financiación, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, por lo que en el caso objeto de estudio, no le era dable negarse, guardar silencio o condicionar la devolución del dinero, pues como se ha indicado, la única acción procedente una vez ejercido el derecho, es la devolución del dinero cancelado a título de precio por el bien o servicio adquirido mediante la venta a distancia o financiada⁷.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que conforme lo dispuesto en el artículo 97 C.G.P., la no contestación de la demanda, como ocurrió en el presente caso, hará presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión de la demanda, que para el presente caso son: 1). el día 23 de marzo de marzo de 2021, el demandante suscribió con la sociedad demandada un Contrato de Afiliación a la Prestación de Servicios de Intermediación para la Negociación y la Reducción de Tarifas de Servicios Turísticos para Terceros, por la suma de \$4.465.000.00. 2). Aduce la parte actora que, para realizar el pago del servicio, la accionada tramitó un crédito con el Banco Davivienda por la suma de \$4.465.000.00, el cual fue depositado a la cuenta de la sociedad INTER WORLD SAS. 3). Que, el día 26 de marzo de 2021, el extremo activo elevó reclamación directa de forma escrita solicitando el

⁶ Decreto No. 1499 del 14 de agosto de 2014,

⁷ Artículo 47 Estatuto de Protección al Consumidor: “...El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho...”

derecho de retracto y la devolución del dinero pagado. 4). Que, el día 07 de abril de 2021, el extremo pasivo da respuesta a la reclamación informando que, el derecho de retracto se había presentado de manera extemporánea.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso y teniendo en cuenta que la venta que ocupa la atención del Despacho no se encuentra excluida del ejercicio del derecho al retracto⁸, se declarará la vulneración de los derechos discutidos y se ordenará a la demandada a; (i) Devolver el 100% del dinero pagado por la parte demandante por el Contrato de Afiliación a la Prestación de Servicios de Intermediación para la Negociación y la Reducción de Tarifas de Servicios Turísticos para Terceros No. 15051, esto es, la suma de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL PESOS M/CTE (\$4.465.000.00.), (ii) Dar por terminado el Contrato No. 15051, suscrito entre las partes y, (iii) Expedir el Paz y Salvo correspondiente indicando que el demandante no tiene obligaciones pendientes por el servicio objeto de reclamo, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

La suma cuya devolución se ordena deberá indexarse con base en el I.P.C. para la fecha en que se verifique el pago, empleando para el efecto la siguiente fórmula: $V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual} / I.P.C. \text{ inicial})$ en donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena.

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 **INTER WORLD SAS.**, identificada con NIT. No. 900.363.060 - 4, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad **INTER WORLD SAS.**, identificada con NIT. No. 900.363.060 - 4., que con fundamento en el derecho al retracto, a favor de **PABLO ENRIQUE VANEGAS JIMENEZ**, identificado con cédula de ciudadanía No. 3.209.703, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, realice la devolución del dinero por la suma de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL PESOS M/CTE (\$4.465.000.00.), pagados por el Contrato de Afiliación a la Prestación de Servicios de Intermediación para la Negociación y la Reducción de Tarifas de Servicios Turísticos para Terceros No. 15051, debidamente indexados como se expuso en la parte motiva de esta providencia.

TERCERO: Ordenar a la sociedad **INTER WORLD SAS.**, identificada con NIT. No. 900.363.060 - 4, que a favor de **PABLO ENRIQUE VANEGAS JIMENEZ**, identificado con cédula de ciudadanía No. 3.209.703, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia; (i) De por terminado el Contrato No. 15051, suscrito

⁸...Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;
2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;
3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;
4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías;
6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos;
7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal...."

entre las partes y, (ii) Expida el Paz y Salvo correspondiente indicando que el demandante no tiene obligaciones pendientes por el servicio objeto de reclamo.

CUARTO: Se **ordena** a la parte demandante que, dentro del término improrrogable de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en la Sentencia, **informe** a este Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la orden señalada en esta providencia, lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite jurisdiccional de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, **so pena** de declarar el archivo de la actuación en sede de verificación del cumplimiento, con sustento en el desistimiento tácito contemplado en el numeral 1° del artículo 317 del Código General del Proceso.

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.

SÉPTIMO: 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.

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

Notifíquese,

FRM_SUPER

WILSON ANDRÉS ARÉVALO ZÁRATE⁹

⁹ 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.



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. 113

De fecha: 23/06/2022

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'R. P.', written over a horizontal line.

FIRMA AUTORIZADA