



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES
SENTENCIA - ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Bogotá D.C., 11/10/2022

Sentencia número 10500

Acción de Protección al Consumidor No.21-498075

**Demandante: CONSULTORÍA INTEGRAL EN ENERGÍA Y DESARROLLO
SOSTENIBLE - CINERGY S.A.S.**

Demandado: WILD TECHNOLOGY S.A.S.

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 las partes de este proceso tienen una relación derivada de la compra de unos audífonos bluetooth Urbeats By Dr.Dre, por valor de \$400.000.
- 1.2 Que de acuerdo con lo manifestado por la accionante, la compra del producto se realizó el día 10 de junio de 2021 y el 15 de junio de 2021 se solicitó el retracto de la compra, procediéndose por parte de la demandada a expedir un bono por el valor de \$400.000 y no la devolución del dinero como se solicitó.
- 1.3 Así mismo, señaló que la demandada no dio respuesta a la reclamación.

2. Pretensiones

Con fundamento en lo anterior, el extremo activo solicitó:

- Que se declare que el demandado vulneró mis derechos como consumidor o usuario.
- Devolución del dinero.

3. Trámite de la acción

El día 1 de febrero de 2022, mediante Auto No. 9987, 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 al correo electrónico de notificación judicial señalado en el RUES obrante en el consecutivo No.21-498075-00004, esto es: : wildtechnology@hotmail.com bajo los consecutivos Nos. 21-498075-00006-00007 el día 2 de febrero de 2022, con el fin de que ejercieran su derecho de defensa.

Es preciso advertir, que la demandada guardó silencio dentro de la oportunidad procesal para contestar la demanda, pese a que fue debidamente notificada al correo electrónico de notificación judicial señalado en el certificado de existencia y representación legal que se adjunto en el consecutivo No. 21-498075-00004.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante:**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos aportados en los consecutivos Nos.21-4982075-00000,00001 y 00003 esto es en el escrito de demanda y subsanación de la demanda.

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 guardó silencio dentro de la oportunidad procesal para contestar la demanda.

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.”. (Negritas 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

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

pactadas mediante sistemas de financiación y las ventas que utilizan métodos no 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:

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..."

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..."*

"...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 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 consumidor 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 para de esta manera determinar si el mismo se hizo dentro de los términos establecidos por la Ley 1480 de 2011.

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 con las manifestaciones realizadas por el extremo demandante y la factura electrónica de venta No.99 obrante en el consecutivo No.21-498075-00000 (página 2), en virtud de los cuales se acredita que la parte actora adquirió en el establecimiento de comercio de la demandada unos audífonos bluetooth Urbeats By Dr.Dre, el día 10 de junio de 2021, por valor de \$400.000.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es la compradora del bien objeto de reclamo judicial, más aún cuando la demandada no desvirtuó la condición de consumidora final de la sociedad CINERGY S.A.S.

- **De la utilización de sistemas de financiación, métodos no tradicionales o a distancia**

Sobre el particular, se tiene acreditado que la adquisición de los audífonos objeto de litigio se realizó mediante una venta no tradicional o a distancia de las previstas en el Decreto 1499 de 2014, toda vez que la demandada no allegó prueba en contrario y no presentó ninguna oposición frente a este requisito del retracto establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

- **Oportunidad en el ejercicio del derecho de retracto**

En el presente caso se encuentra acreditado con las manifestaciones realizadas por el extremo demandante y el material probatorio obrante en el consecutivo No.21-498075-00000, que la consumidora ejerció su derecho de retracto de forma verbal el día 15 de junio de 2021, esto es dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto, encontrándose dentro del término establecido en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor, por lo que se debió haber dado aplicación inmediata a las consecuencias previstas para tal efecto en la Ley 1480 de 2011.

De igual forma, debe resaltarse que el documento denominado “recibo de caja No.FF.99” obrante en el consecutivo No.21-498075-00000 (página 2), se deja una observación que llama la atención de este Despacho y es el hecho de que indique “(...) *cambio por bono, no funciona el micrófono (...)*”, lo cual implica que no solo por el ejercicio del derecho de retracto de manera oportuna sino también en virtud a la efectividad de la garantía la consumidora tendría derecho a que se le devolviera el dinero cancelado por el bien objeto de litigio, por lo que no se encuentra de acuerdo este Despacho en que se limite a la consumidora dichos derechos con la expedición de un bono, lo cual resulta ser vulneratoria a los derechos de la demandante.

Ahora, en el caso concreto, se encuentra que la demandada no radicó escrito de contestación aplicando con ello las consecuencias procesales previstas en el artículo 97 del C.G.P., esto es teniendo en cuenta los siguientes hechos de la demanda como confesos: i) que la parte actora adquirió el bien objeto de litigio por valor de \$400.000; ii) que la compra del bien objeto de litigio se realizó a través de una venta no tradicional o a distancia; iii) que la consumidora ejerció su derecho de retracto dentro del término de cinco días hábiles siguientes a la entrega del producto; iv) que la demandada dio como solución la expedición de un bono por valor de \$400.000; v) que la demandante no estuvo de acuerdo con el bono, debido a que solicitó el reintegro del dinero y vi) que la demandada no dio respuesta a la reclamación elevada por la accionante.

En consonancia a lo anterior, debe resaltarse que la demandada vulneró el derecho de reclamo de la consumidora previsto en el numeral 1.5 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, toda vez que no dio respuesta a la solicitud de retracto elevada el día 15 de junio de 2021, teniéndose esta situación como indicio grave en contra de la pasiva conforme lo establece el literal f) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes al presente proceso y teniendo en cuenta que el extremo demandado no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad, a la luz de lo dispuesto en el Estatuto del Consumidor, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que ante el ejercicio del derecho de retracto y efectividad de la garantía, devuelva el dinero cancelado por los audífonos bluetooth Urbeats By Dr.Dre, esto es la suma de CUATROCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$400.000), de conformidad al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, en caso de no haberlo hecho.

La suma referida 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.

Para el efectivo cumplimiento de la orden, corresponderá a la parte actora entregar el bien objeto de litigio a la demandada, en caso de encontrarse aun en su poder.

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 WILD TECHNOLOGY S.A.S., identificada con NIT.900.882.643 – 4 vulneró los derechos del consumidor, por las razones expuestas en la parte considerativa.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad WILD TECHNOLOGY S.A.S., identificada con NIT.900.882.643 – 4, que ante el ejercicio del derecho de retracto, a favor de la sociedad CONSULTORÍA INTEGRAL EN ENERGÍA Y DESARROLLO SOSTENIBLE - CINERGY S.A.S. identificada con NIT. 900.504.644 – 1, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al cumplimiento en lo dispuesto en el parágrafo, devuelva el dinero cancelado por los audífonos bluetooth Urbeats By Dr.Dre, esto es la suma de **CUATROCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$400.000)**, debidamente indexada de conformidad a la formula señalada en la parte considerativa de la presente providencia, en caso de no haberlo hecho.

PARÁGRAFO: Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, la parte actora deberá devolver el bien objeto de litigio en las instalaciones del accionado, **en caso de encontrarse en su poder**, momento a partir de cual se computará el término concedido al demandado.

TERCERO: 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 el demandado 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.

CUARTO: 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.

QUINTO: 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.

SEXTO: 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.

SÉPTIMO: Sin condena en costas por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

JENNY LORENA MURILLO LOZANO⁵



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

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. 188

De fecha: 12/10/2022

FIRMA AUTORIZADA

Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada para el ejercicio de funciones jurisdiccionales, mediante Resolución 14371 del 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del parágrafo 1º del artículo 24 del CGP.