



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

Bogotá D.C., 21/09/2022

Sentencia número 9618

Acción de Protección al Consumidor No. 21-392229.

Demandante: ROBERT ARIEL OQUENDO LOPEZ.

Demandado: REPRESENTACIONES TURISTICAS Y COMERCIALES ATB 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 parágrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Manifiesta el accionante que el día 21 de septiembre del 2020, por invitación de llamada telefónica que recibió, se dirigió ante las instalaciones de la compañía accionada en la ciudad de Montería, donde celebró con ella un contrato de afiliación identificado con el número M1324, cuyo objeto es la prestación de servicios de intermediación para la obtención de beneficios y descuentos en paquetes y servicios turísticos tanto a nivel nacional como internacional. En virtud de la negociación, la demandante realizó un abono parcial por la suma de \$1.920.000 el mismo día de la firma del contrato.
- 1.2. Afirma el libelista que de acuerdo a las explicaciones rendidas por el asesor de ventas, entendió que lo que estaba adquiriendo era un paquete turístico que incluía un descuento sustancial y que podía disfrutarlo en cualquier momento con fecha abierta.
- 1.3. Indica la parte activa que nunca le fue informado sobre la posibilidad de poder retractarse del negocio únicamente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del contrato; sino por el contrario, que el asesor que le ofreció el contrato le informó que podía retractarse en cualquier momento del mismo, pues el contrato carecía de cláusula de permanencia, y por ende, que podía dar por terminado el negocio de manera unilateral, solicitando el reembolso del dinero siempre y cuando no haya hecho uso de los servicios de la compañía.
- 1.4. Señala el demandante que al leer todas las condiciones del contrato suscrito y verificar que en verdad se le estaba ofreciendo era la inscripción o afiliación a un club o membresía que intermedia para obtener descuentos frente a terceros en viajes y servicios turísticos, y no un paquete o plan turístico *per se*, decidió en fecha 1º de septiembre del 2021, presentar reclamación directa por correo electrónico ante el extremo accionado manifestando su voluntad de no ejecutar el contrato por no considerarlo conveniente a sus intereses, y que por ende, solicitaba la devolución del dinero pagado ejerciendo el retracto respectivo.
- 1.5. No obstante, señala el actor que su reclamación fue contestada desfavorablemente por la pasiva alegando que había presentado la solicitud de retracto de forma extemporánea y por fuera de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, además de que nunca se ha incumplido con el contrato firmado por parte de la compañía.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido, la parte activa solicita con la presente acción de protección al consumidor que ante el incumplimiento del deber de brindar información veraz, suficiente y transparente respecto del portafolio de servicios ofrecidos que motivó su decisión de consumo, se ordene a la sociedad demandada a que haga efectivo su derecho de retracto y se proceda la devolución en su favor de la suma de **UN MILLON NOVECIENTOS VEINTE MIL PESOS M/Cte (\$1.920.000)**, pagados en virtud del contrato de afiliación para la prestación de servicios de intermediación y obtención de beneficios y descuentos en paquetes turísticos tanto a nivel nacional como internacional identificado con el número M1324.

3. Trámite de la acción

El día 20 de octubre del 2021 y mediante Auto No. 127347, 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 registrado en el RUES para efectos judiciales, esto es, al email julianmontoya0510@gmail.com (tal y como se demuestra en los consecutivos números del 1 al 4 del expediente), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que tratándose este proceso de un trámite judicial verbal sumario y de mínima cuantía, la parte pasiva contaba con el término de diez (10) días hábiles para contestar la demanda contados a partir del día siguiente de haberse surtido la notificación del auto admisorio. Sin embargo, dicho extremo procesal la contestó de forma extemporánea el día 9 de diciembre del 2021 mediante memorial identificado bajo consecutivo No. 21-392229- -00005 del expediente, pues tenía como plazo máximo para contestarla hasta el día 8 de noviembre del 2021 hasta las 16:30 horas, teniendo en cuenta que la notificación del auto admisorio de la demanda quedó surtida el día 22 de octubre del 2021, y en consideración que el aviso de notificación del auto admisorio de la demanda junto con copia del libelo de demanda y sus anexos le fueron enviados al correo electrónico referenciado con anterioridad el día 21 de octubre del mismo año. Por esta razón, dicho memorial no será tenido en cuenta por el Despacho, ni las pruebas aportadas o solicitadas con ella.

Vale resaltar que de acuerdo a la Resolución No. 30579 del 16 de noviembre del 2006 emitida por esta Superintendencia de Industria y Comercio (Resolución la cual goza de plena presunción de legalidad y no ha sido declarada nula por la jurisdicción contenciosa administrativa), los horarios de atención al público serán de 8:00 am a 16:30. Por lo tanto, los escritos deben radicarse en dicha franja horaria del despacho. Al respecto, debe tenerse en cuenta que el inciso final del artículo 109 del Código General del Proceso, dispone: *“Los memoriales, incluidos los mensajes de datos, se entenderán presentados oportunamente si son recibidos antes del cierre del despacho del día en que vence el término”*.

4. Pruebas

• Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo número cero (0) 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:

Teniendo en cuenta que la parte accionada contestó la demanda por fuera del término de traslado, no se decreta ninguna prueba a su favor.

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.

Así las cosas, asistiéndole a los compradores el derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto a los productos y servicios que se le ofrecen y habiéndose consagrado la responsabilidad en cabeza de los productores y proveedores por el incumplimiento de tales obligaciones conforme se dispone en los artículos 23¹ y siguientes del Estatuto de Protección al Consumidor, no se pretende otra cosa más que garantizar que los consumidores cuenten con los elementos de juicio suficientes que les permitan elegir entre la variedad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado y así, adoptar decisiones de consumo razonables.

En el mismo sentido, de cara a la publicidad circulada por el productor o proveedor, será quien funja como anunciante, responsable respecto de las condiciones objetivas y específicas contenidas en la publicidad², quedando del todo prohibida la publicidad engañosa, por lo que el anunciante será responsable de los perjuicios que cause con la inexactitud de lo anunciado.³

Todo lo anterior, resulta acorde con las definiciones de calidad e idoneidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

¹ Artículo 23. Información mínima y responsabilidad. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano. Parágrafo. Salvo aquellas transacciones y productos que estén sujetos a mediciones o calibraciones obligatorias dispuestas por una norma legal o de regulación técnica metrológica, respecto de la suficiencia o cantidad, se consideran admisibles las mermas en relación con el peso o volumen informado en productos que por su naturaleza puedan sufrir dichas variaciones.

² Artículo 29. Fuerza vinculante. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.

³ Artículo 30. Prohibiciones y responsabilidad. Está prohibida la publicidad engañosa. El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados.

“...Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

...Idoneidad de un bien o servicio: Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado...”.
(Subrayado fuera de texto)

Y es que centrándonos en los productores y expendedores, como consecuencia de su experiencia en el mercado y de sus conocimientos en el proceso de producción y comercialización, estos suelen tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que comercializan, mientras que el consumidor, a pesar de ser quien mejor sabe qué es lo que le interesa, no necesariamente tiene a su disposición la información que le permita adoptar la decisión que más le conviene.

De este modo, evaluar la veracidad, transparencia y suficiencia de la información que determinó la intención de compra en un determinado caso, siempre será un aspecto de suma relevancia a la hora de proteger los derechos de los consumidores en el marco de la acción jurisdiccional de protección al consumidor.

Sin perjuicio de lo anterior, los consumidores además de los derechos explicados con anterioridad, tienen en su haber una prerrogativa consistente en el derecho de retractarse de la compra por cualquier motivo, siempre y cuando no hayan transcurridos más de cinco (5) días hábiles desde la fecha de la entrega del bien objeto de compra o de la celebración del contrato de prestación de servicios (según sea el caso), y si dicha transacción se efectuó mediante venta de tiempos compartidos, ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, y/o si el producto fue adquirido por el consumidor mediante mecanismos o sistemas de financiación otorgados por el productor o proveedor (artículo 47 de la ley 1480 del 2011).

Es así que atendiendo lo dispuesto en dicho artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, “... 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 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...”, de tal suerte que encontrándose el consumidor en alguna de las circunstancias descritas y obrando dentro del tiempo dispuesto en la norma, estará facultado para deshacer el negocio y obtener la devolución total del dinero pagado en virtud del contrato, y sin más consecuencias que la devolución del bien (en caso de haber recibido algún producto físico) al proveedor o productor asumiendo los costos que esto acarree, siempre y cuando, se recalca, el consumidor no haya hecho uso del bien o de los servicios contratados.

Empero, resulta importante destacar que si bien la ley otorga un término y unas condiciones perentorias para ser procedente el derecho de retracto, si esta prerrogativa no le es informada al consumidor de forma clara, precisa, transparente, oportuna y suficiente de acuerdo a lo establecido en el artículo 23 de la ley 1480 del 2011 (y esto no sólo incluye le término para ejercerlo, sino también informar adecuadamente los medios o canales de atención a través de los cuales puede ejercer su derecho de retracto), el empresario se hará responsable de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información; y esto implica, si es necesario, que deba retrotraerse los efectos jurídicos de toda la negociación.

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

- **Relación de consumo.**

En el asunto sub-examine, la relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en virtud de la prueba documental aportada por el accionante como anexo a su libelo de demanda, obrante en consecutivo cero (0) página 3 del expediente digital, consistente en la copia del contrato de afiliación para la prestación de servicios de intermediación para la obtención de beneficios y descuentos en paquetes turísticos tanto a nivel nacional como internacional identificado con el No. M1324, celebrado en fecha 21 de septiembre del 2020, con el que se acredita también que el accionante realizó el pago en favor de la demandada por dicho negocio en la fecha referenciada, la suma de **UN MILLON NOVECIENTOS VEINTE MIL PESOS M/Cte (\$1.920.000)**. Lo anterior acredita la calidad de “consumidor” de la parte demandante y la consecuente legitimación en la causa por activa para obrar en este proceso, teniendo en cuenta que contrató los servicios turísticos originarios del litigio como destinatario final de los mismos para su uso y disfrute en pro de la satisfacción de una necesidad personal o familiar (cumpliendo así con los requisitos establecidos en el numeral 3° artículo 5° de la ley 1480 del 2011); y también se comprueba la legitimación en la causa por pasiva respecto de la sociedad demandada, pues está llamada a soportar la carga de la acción de protección al consumidor objeto de estudio por el Despacho, precisamente por ser la “proveedora” o comerciante de dichos servicios de intermediación turística.

Adicionalmente, y a raíz de la contestación extemporánea de la demanda, lo cual según el artículo 97 del C.G.P trae como consecuencia que el juzgador presuma como ciertos los hechos susceptibles de confesión que fundamenten las pretensiones de la demanda, se tendrá por cierto que el accionante celebró el referido contrato por invitación de llamada telefónica que recibió un asesor comercial de la compañía accionada, sin que el consumidor lo haya solicitado directamente, para que se dirigiera a las instalaciones de la compañía para escuchar la oferta y celebrar el contrato respectivo.

En lo que refiere a la reclamación directa como requisito de procedibilidad y deber en cabeza del accionante, obra en el consecutivo cero (0) páginas 4 y 5 del expediente digital como anexo a la demanda, la constancia del cumplimiento de dicho requerimiento la cual fue enviada por correo electrónico el día 1° de septiembre del 2021, donde expuso al proveedor accionado su falta de interés de proceder con la ejecución del contrato, solicitando por consiguiente el retracto y reversión o reembolso del dinero pagado en razón de la negociación. De igual manera, se tendrá por cierto como consecuencia de la contestación por fuera de tiempo de la demanda, que la reclamación directa presentada por el consumidor fue contestada de manera desfavorable por la accionada, indicándole que había presentado la solicitud de retracto de forma extemporánea y por fuera de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, además de que nunca se ha incumplido con el contrato firmado por parte de la compañía

Ahora, en cuanto al cumplimiento de los requisitos necesarios para ejercer el derecho de retracto, el despacho debe realizar las siguientes precisiones: en primera instancia, tal y como se expuso anteriormente, como consecuencia de la contestación extemporánea de la demanda, se tiene por cierto de que el servicio objeto del contrato fue adquirido por la parte actora por invitación de llamada telefónica que recibió un asesor comercial de la compañía accionada, sin que el consumidor lo haya solicitado directamente, para que se dirigiera a las instalaciones de la compañía para escuchar la oferta y celebrar el contrato respectivo; lo que significa en últimas que se perfeccionó la venta a través de un método no tradicional, el cual según el 5° numeral 15 de la ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor), “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.” (Subrayado fuera de texto original de la norma).

En segundo lugar, si bien el requisito de temporalidad establecido en el artículo 47 del mismo Estatuto del Consumidor no se cumplió por parte de la demandante, toda vez que presentó la solicitud de retracto por fuera de los 5 días hábiles siguientes a la celebración del contrato de prestación de servicios cuya venta se perfeccionó a través de métodos no tradicionales (pues según la prueba documental aportada al expediente en el consecutivo cero páginas 4 y 5, el retracto del contrato fue ejercido el día 1° de septiembre del 2021 por correo electrónico, y el negocio se suscribió el 21 de septiembre del 2020), el Despacho llama la atención de que dicho derecho de retracto no le fue

informado en debida forma al consumidor accionante (esto es, de manera clara, expresa, precisa y transparente), puesto que la demandada no aportó prueba documental firmada por el demandante donde se certifique que tenía conocimiento del término exacto para ejercer el retracto del negocio, y la manera de cómo invocarlo o ejercerlo.

Nótese que en ninguna de los apartes del contrato allegado como prueba documental al expediente, se le informa al demandante en su calidad de consumidor de manera suficiente, que tiene derecho a retractarse del contrato dentro de los 5 días hábiles siguientes a la suscripción del negocio, teniendo en cuenta que la venta se perfeccionó a través de un método no tradicional, ni tampoco le informa de manera los canales de atención a través de los cuales puede presentar su facultad de retracto. Y la anterior omisión, va en contra de lo establecido en el Decreto 1074 de 2015 (Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo), el cual en sus artículos 2.2.2.37.8 y 2.2.2.37.9, impone a los empresarios en Colombia la obligación de informar a los consumidores sobre lo siguiente:

“ARTÍCULO 2.2.2.37.8. INFORMACIÓN PREVIA QUE EL VENDEDOR DEBE SUMINISTRAR AL CONSUMIDOR EN LAS TRANSACCIONES DE VENTAS A TRAVÉS DE MÉTODOS NO TRADICIONALES O A DISTANCIA. Sin perjuicio de lo previsto en los artículos 23, 24 y 37 de la Ley 1480 de 2011, en las ventas por métodos no tradicionales o a distancia, el vendedor, con anterioridad a la aceptación de la oferta, debe suministrar al consumidor como mínimo la siguiente información:

(...)

9. La existencia del derecho de retracto previsto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. (...)

“ARTÍCULO 2.2.2.37.9. CONTENIDO MÍNIMO DE LOS CONTRATOS DE VENTAS QUE UTILIZAN MÉTODOS NO TRADICIONALES O A DISTANCIA. Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, los contratos de ventas no tradicionales o a distancia deberán incorporar como mínimo las siguientes condiciones:

(...)

8. Información suficiente sobre las condiciones y modalidades de ejercicio de los derechos de retracto y reversión del pago, de acuerdo con lo establecido en los artículos 47 y 51 de la Ley 1480 de 2011. (...)
(SUBRAYADO FUERA DE TEXTO ORIGINAL).

Por consiguiente, ante el incumplimiento del deber de informarle al consumidor de manera clara, precisa, transparente, oportuna, y sobre todo, suficiente, del derecho que tenía para retractarse del negocio y sobre las condiciones específicas de modo, tiempo y lugar que debía cumplir para ejercer esa prerrogativa, la sociedad demandada debe hacerse responsable de todo daño causado a la accionante que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información, tal y como lo prescribe el artículo 23 de la ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor); y esto implica, tal y como se explicó en las consideraciones jurídicas generales, que deba retrotraerse los efectos jurídicos de toda la negociación de acuerdo lo solicitado por la demandante, pues si al consumidor se le hubiese informado como es debido y de manera clara o suficiente, el tiempo estricto que tenía para retractarse del negocio, lo hubiese hecho dentro de los 5 días siguientes a la celebración del contrato.

Por último y como adición al argumento anterior, a raíz de la contestación extemporánea de la demanda, lo cual como ya se expuso, trae como consecuencia que el juzgador presuma como ciertos los hechos susceptibles de confesión que fundamenten las pretensiones de la demanda, se dará por cierto que el asesor de ventas de la compañía accionada le informó al demandante que en cualquier momento podía retractarse del negocio siempre y cuando no se haya empezado a ejecutar el contrato o lo que es lo mismo, que no haya empezado a disfrutar de los servicios turísticos ofrecidos por la sociedad; circunstancia ésta última que también se presumirá como cierta, por lo que se incumplió con la información verbal suministrada al consumidor.

En conclusión, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso y teniendo en cuenta que la demandada no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad a la luz de lo dispuesto en el artículo 24 del Estatuto del Consumidor, se obliga a dicho sujeto procesal

que realice en favor del demandante, el reembolso ***indexado*** de la suma de **UN MILLON NOVECIENTOS VEINTE MIL PESOS M/Cte (\$1.920.000)**, pagados en virtud del contrato prestación de servicios de intermediación para la obtención de beneficios y descuentos en paquetes turísticos tanto a nivel nacional como internacional identificado con el No. M1324 del cual pretendió retractarse.

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 demandada **REPRESENTACIONES TURISTICAS Y COMERCIALES ATB S.A.S** identificada con NIT. 901.314.716-1, vulneró los derechos al consumidor del demandante **ROBERT ARIEL OQUENDO LOPEZ** identificado con C.C. No. 1.133.797.057, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la compañía accionada que, ante el incumplimiento del deber de informarle adecuada, suficiente y oportunamente al demandante sobre su derecho de retracto, realice en su favor y dentro de los 15 días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta sentencia, el reembolso total de la suma de **UN MILLON NOVECIENTOS VEINTE MIL PESOS M/Cte (\$1.920.000)**, pagados en virtud del contrato prestación de servicios de intermediación para la obtención de beneficios y descuentos en paquetes turísticos tanto a nivel nacional como internacional identificado con el No. M1324 y celebrado en fecha 21 de septiembre del 2020, del cual pretendió retractarse.

PARÁRAFO: La anterior suma de dinero deberá devuelta al accionante debidamente indexada con base al IPC para la fecha en que se verifique el pago y empleando para tales efectos la siguiente fórmula matemática:

$$V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual})$$

$$\frac{\quad}{(I.P.C. \text{ inicial})}$$

En donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena (es decir, **\$1.920.000**). Para los fines anteriores, téngase como "*IPC inicial*", el que estuvo vigente el día 21 de septiembre del 2020 (fecha en la que la demandante realizó el pago del contrato originario de la Litis), e "*IPC actual*", el que estuviere vigente al momento de que la compañía accionada proceda con la devolución y pago del dinero.

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 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.

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, el consumidor podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

SÉPTIMO Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

OCTAVO: Contra esta sentencia no procede recurso alguno por tratarse de un proceso verbal sumario de mínima cuantía y única instancia.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

ORLANDO ENRIQUE GARCIA ARTUZ⁴



⁴ Abogado. Profesional Universitario adscrito al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado 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 párrafo 1º del artículo 24 del CGP.