

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



Bogotá D.C., 25/01/2023

Sentencia número 353

Acción de protección al consumidor radicado No. 2021-304158

Demandante: Carlos Alberto Lago Castaño

Demandado: Universal Travel Group 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. Manifestó el demandante que suscribió con la pasiva un contrato de ventas de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación.
2. Que uno de los agentes de la pasiva, abordó al demandante en un centro comercial el 6 de abril de 2021, quien le ofreció un raspa y gana, al cual salió favorecido.
3. Que posteriormente fue llevado a un lugar en donde suscribió el contrato.
4. Que por los servicios contratados el demandante pagó la suma de \$3.840.000.
5. Aseguró el demandante que un día después de la suscripción del mismo, de forma verbal, en las instalaciones de la pasiva, dio a conocer su voluntad de no continuar con el contrato.
6. Que ante dicha petición la demandada guardó silencio.

2.Pretensiones:

El extremo activo solicitó, se declare que el demandado vulneró sus derechos como consumidor, en consecuencia, se ordene la devolución del dinero pagado, es decir, la suma de \$3.840.000.

2. Trámite de la acción:

Mediante Auto Nro. 93134 de 2021, 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 a la dirección electrónica registrada en el Registro Único Empresarial- RUES, esto es, al correo giovanniramirez7@hotmail.com (consecutivos 21-304158-3 y 4 del sumario), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro del término otorgado para contestar la demanda, la sociedad demandada guardó silencio pese haber sido debidamente notificada el 6 de agosto de 2021.

3. Pruebas

• **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos allegados junto con la demanda, bajo consecutivo 21-304158-0 de sumario.

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 pruebas pues dentro del término para contestar 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 párrafo 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:

*“Párrafo 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 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.

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..."

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:

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 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.

1. La garantía en el caso concreto

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada a través del contrato de mandato para la vinculación al programa de descuentos con la oficina de representación turística universal

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

⁵Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

travel group S.A.S., No. TT1701, suscrito por las partes el 6 de abril de 2021, por el cual se pagó la suma de \$3.840.000.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien suscribió el contrato objeto de debate judicial.

- Oportunidad en el ejercicio del derecho de retracto

En el presente caso, se tendrán por ciertos los siguientes hechos: 1. Que el demandante se retractó de forma verbal el día siguiente a la suscripción del contrato, y 2. Que ante dicha petición verbal, la demandada no efectuó respuesta alguna. Lo anterior, conforme lo dispuesto en el artículo 97 del Código General Proceso, que determina que la no contestación de la demanda, como ocurrió en el presente caso, hará presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión de la demanda.

Y es que, al haberse retractado el demandante dentro del término para hacerlo, afirmación ante la cual la pasiva no se opuso, conforme a lo dispuesto en el artículo 47 previamente citado, valga la pena señalar que la norma es clara al relacionar los efectos del ejercicio del derecho de retracto, por lo que no le es dable negarse, guardar silencio, condicionar la devolución del dinero o presionar al consumidor para aceptar un bien diferente al inicialmente adquirido, 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 financiada⁶.

De otro lado, entrará el Despacho a analizar lo concerniente a la información entregada respecto del ejercicio del derecho de retracto, pues esta claro que se trata de una venta no tradicional o a distancia.

Al respecto, el capítulo V de Ley 1480 de 2011, versa sobre las ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, en su artículo 46, determina: "*Deberes especiales de productores y proveedores: El productor o proveedor que realice ventas a distancia deberá: (...) Informar, previo a la adquisición, la disponibilidad del producto, el derecho de retracto el término para ejercerlo, el término de duración de las condiciones comerciales y el tiempo de entrega.*" (subrayado del Despacho)

Por su parte, el Decreto 1499 de 2014, dispone en su artículo 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."*

Que al verificar la información que reposa en el contrato, se vislumbra que el demandado omitió brindar información sobre el ejercicio de dicho derecho, por cuanto no indicó el término para ejercitarlo, las consecuencias de hacer uso del mismo ni mucho menos dio a conocer, su totalidad, los requisitos para que proceda.

De igual forma no puede, la pasiva, negarse a aceptar el retracto argumentando que el consumidor de manera libre y voluntaria suscribió el acuerdo del consumidor, pues pese a ello, fue su deseo libre y voluntario, además amparado por la Ley 1480 de 2011, que, el día siguiente a la suscripción, solicitó la terminación del contrato.

Por otra parte, no se puede perder de vista que la demandada tuvo la oportunidad de contestar la demanda, aportar pruebas o proponer excepciones, sin embargo, optó por guardar silencio.

Bajo ese orden no se puede desconocer que la petición de devolución del dinero va ligada al ejercicio del derecho de elección de los consumidores descrito en el artículo 3, numeral 1.7., del

⁶Artículo 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..."

Estatuto del consumidor y, en armonía con lo resuelto por la Corte Constitucional en sentencias C-208 de 2020 y C-402 de 2020, en las que se precisó la constitucionalidad del artículo 4 del Decreto Legislativo 557 de 2020, sin perjuicio de afectar la elección en cabeza del consumidor, al respecto concretamente mencionó lo siguiente:

“En este análisis la Corte observa que el verbo rector “podrán” incluido en el artículo 4 del decreto legislativo para autorizar reembolsos a los consumidores con otros servicios turísticos, garantiza el derecho de elección, que es una auténtica prerrogativa de los consumidores.

No podría ser de otra forma, pues siendo la relación de consumo una relación bilateral, al surgir estos intereses contrapuestos, la prerrogativa de elección en cabeza de una de las partes no elimina de facto la posibilidad de elección de la otra. En el caso concreto, ello se traduce en que la disposición examinada otorga al operador turístico la facultad de elegir cómo efectuar el reembolso, pero sin suprimir el derecho de elección que el orden jurídico le reconoce expresamente al consumidor.”

De otro lado, la accionada no demostró que el demandante hiciera uso de los servicios contratados, a efectos de que el Despacho estudiara la no procedencia del retracto.

Por lo anterior, ante la falta del deber de información clara, veraz, oportuna, verificable, comprensible e idónea, respecto del ejercicio del derecho de retracto, el Despacho declarará la vulneración a los derechos del consumidor y ordenará 1. A las partes proceder con la terminación del contrato de mandato para la vinculación al programa de descuentos con la oficina de representación turística universal travel group S.A.S., No. TT1701, suscrito por las partes el 6 de abril de 2021, 2. A la demandada rembolsar la suma de \$3.840.000, pagados con ocasión a la suscripción del contrato, según se verifica en las pruebas documentales que reposan en el plenario.

A su vez, haciendo uso de lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 58 de Ley 1480 de 2011, se ordenará a la pasiva la entrega del paz y salvo por concepto de la suscripción del contrato de mandato para la vinculación al programa de descuentos con la oficina de representación turística universal travel group S.A.S., No. TT1701, suscrito por las partes el 6 de abril de 2021.

Finalmente, se aclara que el Despacho se aparta de aplicar lo dispuesto en el artículo 4 del Decreto 557 de 2020, en tanto la demandada no probó tener el registro nacional de turismo activo y vigente.

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 Universal Travel Group S.A.S., identificada con NIT. 901.000.605-4, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

Segundo: Ordenar a las partes la terminación del contrato de mandato para la vinculación al programa de descuentos con la oficina de representación turística universal travel group S.A.S., No. TT1701, suscrito por las partes el 6 de abril de 2021.

Tercero: Ordenar a la sociedad Universal Travel Group S.A.S., identificada con NIT. 901.000.605-4, que, a favor de Carlos Alberto Lago Castaño, identificado con cédula de ciudadanía 1113638182, dentro de los 10 días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia proceda con:

1. La devolución de la suma de tres millones ochocientos cuarenta mil pesos (\$3.840.000)
2. Entrega del paz y salvo por concepto de la terminación del contrato de mandato para la vinculación al programa de descuentos con la oficina de representación turística universal travel group S.A.S., No. TT1701, suscrito por las partes el 6 de abril de 2021,

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 57 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, la consumidora podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

Octavo: Sin condena en costas por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE

FRM_SUPER

YALENA PATRICIA LUNA ANAYA⁷.

 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. <u>011</u>
De fecha: <u>26/01/2023</u>
 FIRMA AUTORIZADA

⁷ Profesional universitaria adscrita 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 parágrafo 1° del artículo 24 del Código General del Proceso.

