



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

Bogotá D.C., 4/05/2023

Sentencia número 3994

**Acción de Protección al Consumidor No. 21-480074.**

**Demandante: ALEXANDER LONDOÑO PRECIADO.**

**Demandados: IMPORTADORA GRAFICA BOJIE 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 por escrito, teniendo en cuenta que en el presente asunto se cumplen todos los presupuestos procesales contenidos en el inciso 2º del párrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso, así como lo dispuesto en el artículo 98 ibidem. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes:

## I. ANTECEDENTES

### 1. Hechos

- 1.1. Manifiesta el accionante que el día 11 de noviembre del 2021, adquirió con sociedad pasiva por medio de sus redes sociales y utilizando también mensaje de datos vía WhatsApp, un motor “*Spindle 2.2kw 220v con bomba de agua, soporte y juego de collets en estado (nuevo)*”, el cual le fue entregado materialmente el día 13 de noviembre del mismo año, pagando por este producto el valor de SEISCIENTOS MIL PESOS M/C (\$600.000).
- 1.2. Indica el actor que al recibir el producto, evidenció que este no era nuevo y poseía signos de golpes, con el variador de frecuencia reventado, no tenía conector, ni boquillas y tampoco la bomba de agua requerida.
- 1.3. Por lo anterior, señala el libelista que el mismo día de haberlo recibirlo, presentó reclamación directa por medio de mensajes de datos vía WhatsApp ante la accionada, ejerciendo el retracto de la compra efectuada y solicitando el reembolso del dinero pagado.
- 1.4. Sin embargo, afirma el accionante que pese a que su reclamación fue contestada de manera favorable, accediendo la pasiva al reintegro del dinero, y que a pesar de haber devuelto el producto desde el día 2 de diciembre del 2021 mediante guía de la empresa de mensajería Envía No. 076000318854, la demandada no ha cumplido con la devolución del dinero ni tampoco ha querido recibir materialmente el producto enviado, por lo que la transportadora dejó la anotación y se encuentra en bodega de la misma empresa.

### 2. Pretensiones:

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicita que se obligue a la sociedad demandada a que efectúe la devolución en su favor del dinero total pagado por el producto adquirido objeto de retracto, esto es, la suma de **SEISCIENTOS MIL PESOS M/C (\$600.000)**, y que adicionalmente, se le reconozca la suma de **SESENTA MIL PESOS M/C (\$60.000)**, por concepto de los gastos de envío que debió incurrir para recibir el producto en primera instancia, al igual que el costo de envío para devolverlo por medio de la empresa de mensajería Envía.

### 3. Trámite de la acción:

El día 7 de diciembre del 2021 y mediante Auto No. 148343, esta Delegatura admitió la demanda de mínima cuantía presentada por el accionante, en ejercicio de las facultades Jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011, providencia que fue notificada debidamente al extremo demandado a la dirección de correo electrónico para efectos judiciales registrada en el RUES, es decir, al email [importadoragraficabojie@gmail.com](mailto:importadoragraficabojie@gmail.com) (véase consecutivos números del 1 al 4 del expediente), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Sin embargo, es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, la accionada guardó silencio y no contestó la demanda, pese haberse certificado y corroborado que recibió en el correo electrónico referenciado en fecha 9 de diciembre del 2021, el aviso de notificación del auto admisorio de la demanda junto con copia del libelo de demanda respectivo con sus anexos (ver consecutivo 4 del expediente).

### 4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte accionante dentro de su demanda 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:**

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 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.

Los consumidores 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 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.”*, 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, debiendo asumir esos costos de envío para devolución).

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

**Relación de consumo y cumplimiento de la reclamación directa como requisito de procedibilidad de la demanda.**

A raíz de la falta de contestación de la demanda por el extremo accionado, el cual trae como consecuencia según el artículo 97 del Código General del Proceso, que el juzgador presuma por cierto los hechos susceptibles de confesión que fundamenten las pretensiones de la demanda, se tendrá por cierto por parte del despacho los siguientes hechos, máxime que no existe prueba en al foliatura que permita desvirtuar lo contrario a estas presunciones:

- La relación de consumo, consistente que el demandante en fecha 11 de noviembre del 2021, adquirió con compañía accionada por medio de sus redes sociales y utilizando también mensaje de datos vía WhatsApp, un motor *“Spindle 2.2kw 220v con bomba de agua, soporte y juego de collets en estado (nuevo)”*, el cual le fue entregado materialmente

el día 13 de noviembre del mismo año, pagando por este producto el valor de SEISCIENTOS MIL PESOS M/C (\$600.000). Lo anterior con el fin de que la parte actora pudiera disfrutar del producto referenciado y satisfacer una necesidad de tipo personal o privada, ostentando así la calidad de "consumidor final"; por otro lado, se presumirá que la accionada ostenta la calidad de comerciante habitual o "proveedor" (al menos de forma indirecta) de dicho producto en los términos establecidos por la ley 1480 del 2011, artículo 5° numeral 11.

- Que a la parte accionante le fue entregado un producto que no era nuevo y poseía signos de golpes, con el variador de frecuencia reventado, no tenía conector, ni boquillas y tampoco la bomba de agua requerida.
- Que la reclamación directa como requisito de procedibilidad contenido en el literal (a) numeral 5° del artículo 58 de la ley 1480 del 2011 en cabeza de la accionante, fue cumplida e interpuesta por medio de mensaje de datos vía WhatsApp remitido a la accionada en fecha 13 de noviembre del 2021, ejerciendo su retracto frente a la compra realizada y solicitando la devolución del dinero pagado.
- Que dicha reclamación fue contestada de manera favorable al demandante, accediendo la pasiva al reintegro del dinero.
- Que el accionante devolvió el producto desde el día 2 de diciembre del 2021 mediante guía de la empresa de mensajería Envía No. 076000318854, y que la demandada se ha abstenido de recibir materialmente el producto enviado, por lo que la transportadora dejó la correspondiente anotación y se encuentra en bodega de la misma empresa transportista.
- Que al accionante no se le ha reintegrado el dinero solicitado a la fecha de emisión de esta sentencia.

**Vulneración del derecho de retracto ejercido por la accionante en el caso en concreto.**

Recordemos que el derecho de retracto consiste en la facultad unilateral que tiene el consumidor de deshacer el negocio celebrado previo cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley 1480 del 2001 y obtener así la devolución del dinero pagado al proveedor por el producto (bien tangible o servicio). Ahora, en cuanto al cumplimiento de estos requisitos necesarios para ejercer el retracto que ya fueron explicados en párrafos anteriores, teniendo en cuenta los hechos presumidos a raíz de la falta de contestación de la demanda, la parte accionante es titular para invocar dicha facultad por los siguientes motivos: en primera instancia, se tiene por cierto que la el actor realizó la compraventa del producto originario de la litis a través de mecanismos de comercio electrónico, lo que significa en últimas que se perfeccionó la venta a través de métodos a distancia, el cual según el artículo 5° numeral 16 de la ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor), "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." (Subrayado fuera de texto original de la norma).

En segundo lugar, en cuanto al requisito de temporalidad establecido en el artículo 47 del mismo Estatuto del Consumidor, por las circunstancias fácticas ya presumidas se tiene que el accionante cumplió también con esta condición, ya que el mismo día hábil de haber recibido materialmente la orden de compra, esto es, el 13 de noviembre del 2021, solicitó ante la sociedad demandada por

mensaje de datos vía WhatsApp el reembolso del dinero pagado. En consecuencia, y al haberse devuelto o puesto a disposición el producto originario de la litis, a instancias de la pasiva en el mismo estado en que se recibió por el accionante, es claro para el Despacho que la demandada vulneró sus derechos como consumidor al no realizar la devolución del valor pagado, pues el artículo 47 del Estatuto del Consumidor (ley 1480 del 2011), establece claramente el reintegro debe hacerse por el proveedor (en este caso, siendo el vendedor indirecto del bien la sociedad demandada) dentro de los 30 días calendarios siguientes a la fecha de presentación de la solicitud y de haberse devuelto el producto, y que está prohibido efectuarle al consumidor cualquier tipo de descuento.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso y teniendo en cuenta la renuencia del extremo demandado al contestar la demanda y a cumplir con el derecho de retracto ejercido oportunamente por la demandante, el Despacho ordenará a la compañía accionada a realizar el reembolso total ***indexado*** en su favor de la suma de **SEISCIENTOS MIL PESOS M/C (\$600.000)** pagados por la parte actora en razón de la compra retractada del motor “*Spindle 2.2kw 220v con bomba de agua, soporte y juego de collets en estado (nuevo)*” adquirido en fecha 11 de noviembre del 2021, sin que se le pueda efectuar ningún tipo de descuento.

Por último, respecto de la solicitud elevada por el libelista en relación al reconocimiento de los gastos de envío que debió incurrir para recibir el producto en primera instancia, al igual que el costo de envío para devolverlo por medio de la empresa de mensajería Envía, tasados por la suma de **SESENTA MIL PESOS M/C (\$60.000)**, estos deben ser rechazados o negados por el Despacho, toda vez que el artículo 47 de la ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor) es claro al establecer que será obligación del consumidor, si ejerce el retracto de la compra efectuada, asumir los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien. Por ende, estos valores que haya sufragado el demandante, no pueden ser reconocidos por este juzgador.

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 **IMPORTADORA GRAFICA BOJIE S.A.S** identificada con NIT. 901.088.348-4, vulneró los derechos al consumidor del demandante **ALEXANDER LONDOÑO PRECIADO** identificado con C.C. No. 16.073.268, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Ordenar a la compañía accionada para que en favor del demandante, a título de efectividad de su derecho de retracto ejercido y dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta sentencia, realice la devolución de la suma de **SEISCIENTOS MIL PESOS M/C (\$600.000)** pagados por la parte actora en razón de la compra retractada del motor “*Spindle 2.2kw 220v con bomba de agua, soporte y juego de collets en estado (nuevo)*” adquirido en fecha 11 de noviembre del 2021, sin que se le pueda efectuar ningún tipo de descuento.

**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:

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

—————  
(I.P.C. inicial)

En donde  $V_p$  corresponde al valor a averiguar y  $V_h$  al monto cuya devolución se ordena (es decir, **\$600.000**). Para los fines anteriores, téngase como “*IPC inicial*”, el que estuvo vigente el día 11 de noviembre del 2021 (fecha en la que la demandante realizó el pago a la pasiva del producto 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 improrrogable término de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en esta Sentencia, informe al Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la orden emitida. Lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite incidental de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, so pena de ordenar el archivo inmediato de esta actuación. En todo caso, tenga en cuenta que transcurrido el término aquí previsto, el demandante tendrá la posibilidad de acudir a la jurisdicción ordinaria, especialidad civil, para ejecutar la orden contenida en esta sentencia, de conformidad con las reglas del proceso ejecutivo.

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

**SÉPTIMO:** Negar las demás pretensiones de la demanda, conforme a lo expuesto en la parte motiva del fallo.

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

**NOVENO:** Contra esta sentencia, no procede recurso alguno por tratarse de un proceso verbal sumario de única instancia.

**NOTIFÍQUESE,**

**FRM\_SUPER**

**ORLANDO ENRIQUE GARCIA ARTUZ<sup>1</sup>**



---

<sup>1</sup> 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.