



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 09/11/2023

Sentencia número 11724

**Acción de Protección al Consumidor No.22-172171**  
**Demandante: LUISA FERNANDA LAMPREA FERNANDEZ.**  
**Demandado: ESTRADA SANTIAGO DANA MASIEL.**

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 14 de diciembre de 2021, la demandante adquirió a través de la página web de la demandada un vestido de baño, por la suma de \$145.000, entregado el día 16 de diciembre de 2021.
- 1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la actora, al recibir el bien verificó que este presentaba errores de confección, muy mala calidad de los materiales y la talla no correspondía.
- 1.3. Que por lo anterior, mismo día 16 de diciembre de 2021, la demandante elevó reclamación directa en ejercicio del derecho de retracto, obteniendo respuesta negativa argumentando que no se hacía devoluciones de dinero.

**2. Pretensiones**

El extremo activo solicita que se declare que la demandada vulneró su derecho como consumidor, y en consecuencia, se ordene a la demandada proceder con la devolución del dinero.

**3. Trámite de la acción**

El día 16 de mayo 2022 mediante Auto No. 58685, 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 para notificaciones judiciales obrante en el certificado de existencia y representación legal, esto es CALLE 72 # 7 E - 09 BARRANQUILLA (consecutivo 22-172171-05), con \_ -el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que, dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada contestó la demanda mediante memorial radicado 22-172717- -07, mediante el cual se pronunció sobre los hechos de la demanda y respecto a la pretensión de la actora manifestó su oposición, alegando que el bien objeto de demanda está catalogado como un bien de uso personal, por lo que no es procedente el retracto.

Por último, la parte actora se pronunció sobre la contestación de la demanda a través de memorial visto en el consecutivo 22-172171- -07.

#### 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 22-172171- -00 y 07 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 aportó y solicitó que se tuviera como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo 22-172171- -06 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.

## 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 5<sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> “...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....”

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 productores<sup>2</sup> como proveedores<sup>3</sup>, pues así lo dispuso el numeral 1° del artículo 6 de la Ley 1480 de 2011<sup>4</sup>.

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.*

---

<sup>2</sup>*"...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...."*

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

<sup>4</sup>*"...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..."*

---

*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<sup>5</sup> 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 ya que ambas partes reconocen la misma en sus escritos de postulación, por lo que se acredita la adquisición del vestido de baño objeto de demanda por la suma de \$145.000.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien adquirió el producto objeto de litigio.

- Oportunidad en el ejercicio del derecho de retracto

Como primera medida no hay discusión en el asunto sobre la manera de adquisición del producto, esto a través de la página web de la pasiva, por lo que es claro que fue una venta a distancia y por tanto la figura del retracto es aplicable a este asunto.

Sobre el particular, se tiene que la demandante ejerció el derecho de retracto dentro del término estipulado para el efecto, lo anterior teniendo en cuenta que la entrega del producto objeto de litigio se efectuó el día 16 de diciembre de 2021, así mismo, se tiene que el mismo día, la parte actora efectuó reclamación directa en ejercicio del derecho de retracto, tal y como acepta la pasiva, por lo que se tiene que el Derecho de retracto se ejerció dentro de la oportunidad legal concedida para el efecto, esto es, dentro de los cinco (5) días **hábiles** de que trata la norma.

Ahora, 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 o servicio 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 financiada<sup>6</sup>.

Seguidamente, se tiene que la demandada en su escrito de contestación de la demanda, se opuso a efectuar la devolución del dinero cancelado por el producto alegando que para el asunto aplicaba la excepción prevista en el numeral 7 del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, aduciendo que se trataba de un bien de uso personal y trayendo a colación un concepto emitido por la SIC, donde se argumenta que un bien de uso personal es aquel que es empleado por una persona por razones de carácter sanitario o de higiene.

---

<sup>5</sup>Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

<sup>6</sup>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..."

Al respecto, debe señalarse que el concepto traído a colación no es de carácter vinculante y no constituye una norma de obligatorio cumplimiento, así mismo, debe tenerse en cuenta que el producto objeto de demanda, es una prenda de vestir y por ende en cabeza de la pasiva esta la obligación de acreditar que la misma se encontraba con señales de uso y así determinarse que no era objeto de retracto, lo cual no está acreditado en el expediente conforme se señala en el artículo 167 del C.G.P., y por tanto, le asiste la obligación de devolver el dinero una vez reciba el producto en el mismo estado en que lo entrego.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado 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 artículo 47 del Estatuto del Consumidor, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que, ante la violación del ejercicio del derecho de retracto, devuelva la totalidad del dinero pagado por el vestido de baño objeto de litigio, esto es la suma de \$145.000.

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.

La consumidora deberá devolver el producto en las mismas condiciones en que recibido, sin señales de uso alguno y en perfecto estado.

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 señora **DANA MASIEL ESTRADA SANTIAGO**, identificada con C.C. No. 1.002.135.766, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** En consecuencia, ordenar a la señora **DANA MASIEL ESTRADA SANTIAGO**, identificada con C.C. No. 1.002.135.766, que, con fundamento en el derecho al retracto, a favor de la señora **LUISA FERNANDA LAMPREA FERNANDEZ**, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.394.715, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo, devuelva la totalidad del dinero pagado por el vestido de baño objeto de litigio, esto es la suma de \$145.000 debidamente indexada.

**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 perfecto estado sin señales de uso tal y como le fue entregado, momento a partir de cual se computará el término concedido al demandado.

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

**SÉPTIMO:** Sin condena en costas por no aparecer causadas.

**NOTIFÍQUESE,**

FRM\_SUPER

DIEGO ALEJANDRO DELGADO SALAZAR <sup>7</sup>



