



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

BOGOTÁ D.C., 12/12/2023

SENTENCIA NÚMERO 13974

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 22-353362

Demandante: VICTOR HUGO ZULUAGA MONTES

Demandado: LUZ ADRIANA SERNA OROZCO como propietaria del establecimiento de comercio denominado FERRELECTRICOS LA 23

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.

I. ANTECEDENTES

1. De la demanda

1.1. Hechos

1.1.1 Adujo la parte demandante que adquirió del extremo pasivo el 7 de septiembre de 2022, una regadera para ducha de baño marca Grival, por la suma de **NOVENTA MIL PESOS M/CTE (\$90.000)**.

1.1.2 Según lo indicado por la parte actora, a los pocos minutos de la compra se cercioró que no era el producto que necesitaba, pues, requería era un tubo que va desde la regadera hasta la toma de agua potable y aproximadamente a los 20 minutos después de la compra, explicó la situación y solicitó la devolución del dinero, sin embargo, la pasiva no accedió a dicha solicitud.

1.1.3 Asimismo, señaló la parte actora que elevó reclamación directa el 7 de septiembre de 2022, de forma VERBAL ante la demandada ejerciendo el derecho de retracto respecto al servicio adquirido.

1.1.4 Frente a la anterior solicitud, la parte demandada dio contestación a dicha reclamación el 7 de septiembre de 2022, señalando que no proceden a la devolución del dinero, que se podía dejar el saldo a favor para futuras compras.

1.2 Pretensiones

En consecuencia, la parte demandante solicitó como pretensiones de la demanda, que se declare la vulneración de los derechos de la consumidora y en consecuencia, se proceda a la devolución del dinero.

2. De la defensa

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, el extremo demandado contestó la demanda el 30 de septiembre de 2022, aduciendo que el 7 de septiembre y por tercera vez la parte accionante ingresa al establecimiento de comercio de la parte demandada para adquirir una regadera imperial marca Grival y al momento de la compra se le indican las instrucciones de garantía, uso y bajo presencia de la parte actora, se revisan las piezas a entregar y el proceso de facturación y si bien, con posterioridad la parte demandante indicó que no requería la regadera, se le informa que el bien no presentó fallas y que por dicha razón no se le reembolsa la suma de dinero. Además, que no vulneró el derecho de retracto, pues, la parte accionante tuvo contacto directo con el bien que iba a adquirir.

3. De la actuación procesal

El día 22 de septiembre de 2022, mediante Auto Nro. 113456 de 2022, 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 como consta en los consecutivos 22-353362-3 y 4 del expediente, con fundamento en el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011, que reza:

“Las comunicaciones y notificaciones que deba hacer la Superintendencia de Industria y Comercio podrán realizarse por un medio eficaz que deje constancia del acto de notificación, ya sea de manera verbal, telefónica o por escrito, dirigidas al lugar donde se expendió el producto o se celebró el contrato, o a la que aparezca en las etiquetas del producto o en las páginas web del expendedor y el productor, o a las que obren en los certificados de existencia y representación legal (..)”.

4. Pruebas

4.1 Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo consecutivos Nro. 22-353362-0 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.

4.2 Pruebas allegadas por la parte demandada:

La parte demandada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo consecutivos Nro. 22-353362-5 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.”* (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.

Por consiguiente, con el fin de determinar si están llamadas a prosperar las pretensiones formuladas en este caso, se procederán a analizar los siguientes puntos: **1)** existencia de la relación de consumo, **2)** la efectiva infracción por la parte demandada a los derechos del consumidor y, finalmente, **3)** la responsabilidad del productor y/o proveedor, para el caso concreto, objeto de litigio.

1. De la relación de consumo

Es preciso señalar que, en materia de derecho del consumidor, la legitimación o interés para actuar está determinada por la existencia de una relación de consumo, la cual, si bien no tiene una definición legal, se ha entendido en la jurisprudencia como *“una particular categoría que surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere con el fin de consumirlos¹”*.

De manera que, es posible afirmar que este es el vínculo jurídico que se establece entre el productor y el consumidor, y por ende es necesaria la presencia de cada uno de ellos para que verdaderamente surja esta relación de consumo.

En este sentido, la Ley 1480 de 2011 define en su artículo 5. al consumidor o usuario como *“toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica.”* Es oportuno señalar que por producto debe entenderse cualquier bien o servicio, tal como lo prevé el numeral 8. del artículo 5 de nuestro Estatuto del Consumidor.

Así mismo, la norma citada establece que el proveedor es aquella persona *“quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.”*

Precisado lo anterior, considera el Despacho que se acredita la existencia de la relación de consumo y la legitimación en la causa de la demandante para entablar la presente actuación jurisdiccional, con fundamento en el material probatorio que obra dentro del plenario bajo consecutivo Nro. 22-353362-0 del expediente, esto es, la factura de venta Nro. POS F1-3719

¹ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Sentencia del 30 de abril de 2009, MP: Pedro Octavio Munar Cadena.

del 7 de septiembre de 2022, en donde se refleja que la parte accionante adquirió del extremo demandado una regadera cuadrada imperial Grival, por la suma de NOVENTA MIL PESOS M/CTE (\$90.000).

De igual forma, el Despacho estima satisfecho el requisito de reclamación directa hecho de forma verbal por la parte demandante, como así lo afirmó en el escrito de demanda.

Así entonces, una vez acreditada la relación de consumo entre las partes, se procederá a estudiar lo atinente a la efectiva infracción por la parte demandada a los derechos del consumidor.

2. De la infracción y responsabilidad por la parte demandada a los derechos del consumidor

Con el fin de analizar lo atinente a la infracción a los derechos de la accionante en su calidad de consumidora, se procederá a estudiar las inconformidades planteadas en la demanda, en relación con el derecho de retracto.

• Derecho de retracto en el caso concreto

Sea lo primero señalar que, atendiendo a lo dispuesto en los numerales 15 y 16 del artículo 5² 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 productores³ como proveedores⁴, pues así lo dispuso el numeral 1° del artículo 6 de la Ley 1480 de 2011⁵.

² "...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..."

³ "...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..."

⁴ "...Proveedor o expendedor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro..."

⁵ "...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."

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 caso particular se tiene conforme a la narración de hechos descritos en la demanda, efectuados por el demandante que, "El día 07 de septiembre de 2022, realizo la compra de una regadera para ducha de baño, marca Grival, por valor de \$90.000 en el almacén Ferroeléctricos la 23 de la Ciudad de Manizales. A los pocos minutos de la compra, se cercioro de que ese no era el producto que necesitaba". Afirmaciones que permiten concluir que no se cumple uno de los requisitos y, quizás el principal, para que opere el derecho de retracto, teniendo en cuenta que no se trató de una venta no tradicional o a distancia, como lo determina la ley, pues, el artículo 5 Numeral 13 de la Ley 1480 de 2011, prevé que:

"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", y las 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.

Al respecto como se indicó anteriormente el legislador previó especial protección a este tipo de ventas en razón a que son 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, sin embargo, en el caso particular se tiene que fue el demandante quien, interesado en la adquisición del bien, se dirige hasta el

El incumplimiento de esta obligación dará lugar a:

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

establecimiento de comercio de la empresa y adquiere el producto objeto de litigio de forma presencial, como así lo afirmó en el escrito de demanda y por ende, no demostró al Despacho el cumplimiento del requisito establecido en el Art. 47 citado anteriormente.

Además, es preciso indicar que es deber de los consumidores informarse respecto de los productos que van a ser adquiridos como se advierte en el Art. 3, numeral 2 de la Ley 1480 de 2011, razón por la cual, es claro concluir, que no se configuran los presupuestos para que opere el derecho de retracto, ni tampoco se evidencia vulneración alguna a los derechos del consumidor en materia de efectividad de la garantía, en virtud a que no se logró demostrar defecto alguno sobre el bien y por ende, y al no estar probada vulneración alguna a los derechos del consumidor, el Despacho negará las pretensiones de la demanda.

Finalmente, este Despacho no condenará en costas, por no aparecer causadas en el expediente, en virtud de lo establecido en el numeral 8 del artículo 365 del C.G del P, que reza ***“solo habrá lugar a costas cuando en el expediente aparezca que se causaron y en la medida de su comprobación.”***

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: Negar las pretensiones incoadas en la demanda de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva de la presente providencia.

SEGUNDO: Sin condena en costas por no aparecer causadas.

TERCERO: Archivar la presente diligencia.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

ANGÉLICA MARÍA REINA GÓMEZ⁶
Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales

⁶ 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 1º del artículo 24 del CGP.

