



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

Bogotá D.C., 12/01/2022

Sentencia número 21

**Acción De Protección al Consumidor radicado No. 20-471063**

**Demandante: María Aide Chitiva Linares y Jorge Uriel Vargas Murcia**

**Demandado: Grupo Alianza Caribe 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 anticipada, teniendo en cuenta que en el presente asunto se cumplen primordialmente todos los presupuestos contenidos en el inciso 4º numeral 3º del artículo 278 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

**I. ANTECEDENTES**

**1. De la demanda**

- 1.1. Manifestaron los demandantes que el 25 de noviembre de 2019, suscribieron contrato de afiliación No. BOG 1973 a la prestación de servicios de intermediación para la promoción de servicios turísticos y la negociación y reducción de las tarifas de los mismos en beneficio de terceros.
- 1.2. Que la afiliación al programa de Grand Caribbean club, mas derechos de programa tuvo un costo de tres millones (\$3.000.000)
- 1.3. Que el pago se efectuó con crédito automático con el banco AVVILLAS.
- 1.4. Aseguraron los demandantes que el 29 de noviembre de 2019, se dirigieron a las oficinas de la pasiva y radicaron carta en donde ejercieron su derecho de retracto con el fin de que se realizara la devolución del dinero.
- 1.5. Que la pasiva efectuó respuesta el 27 de marzo de 2020, informando que reembolsarían la suma total pagada.
- 1.6. Que, a la fecha de presentación de la demanda, la pasiva no había efectuado la devolución del dinero.
- 1.7. Que las partes aceptaron un acuerdo de pago enviado por la demandada, el cual la pasiva incumplió.

**2. Pretensiones**

Con apoyo en lo aducido la parte demandante solicitó, a título del derecho de retracto, se declare la terminación del contrato y se ordene la devolución del dinero pagado, esto es, la suma de tres millones de pesos (\$3.000.000)

**3. Trámite de la acción**

Mediante Auto No. 7186 del 28 de enero de 2021, este Despacho, admitió demanda de mínima cuantía en ejercicio de las facultades Jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011; providencia que fue notificada debidamente al extremo demandado, mediante aviso de notificación enviado a la dirección electrónica registrada en el RUES, esto es, info@grupoalianzacaribe.com, (consecutivo 20-471063- 3 y 4), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro del término otorgado para que el demandado ejerciera su derecho de defensa, guardó silencio pese haber sido notificado el 29 de enero de 2021.

#### 4. Pruebas.

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes abajo consecutivo 20-471063 -0 del 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 el decreto de pruebas, pues dentro del término para pronunciarse, guardó silencio.

### I. 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.

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 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

<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..."

además se comparezcan 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.*

*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

<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..."

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 acreditada en razón al “Contrato de afiliación No. BOG 1973 a la prestación de servicios de intermediación para la promoción de servicios turísticos y la negociación y reducción de las tarifas de los mismos, en beneficio de terceros” suscrito el 25 de noviembre de 2019, entre los señores María Aide Chitiva Linares y Jorge Uriel Vargas Murcia y la sociedad Grupo Alianza Caribe S.A.S.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quienes suscribieron el contrato objeto de reclamo judicial.

- Oportunidad en el ejercicio del derecho de retracto

De conformidad con el artículo 97 del Código General del Proceso, se tendrán por ciertos los siguientes hechos: 1. Que la sociedad demandada incumplió el acuerdo de pago propuesto por la misma y aceptado por los demandantes 2. Que, a la fecha de presentación de la demanda, no se había efectuado el reembolso del dinero pagado.

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 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>.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso y teniendo en cuenta que: 1. La venta que ocupa la atención del Despacho no se encuentra excluida del ejercicio del derecho al retracto<sup>7</sup> y 2. El retracto se ejerció dentro del término para así hacerlo; se declarará la terminación del “Contrato de afiliación No. BOG 1973 a la prestación de servicios de intermediación para la promoción de servicios turísticos y la negociación y reducción de las tarifas de los mismos, en beneficio de terceros”, y, en consecuencia, se ordenará a la demandada que reembolse el 100% del dinero pagado con ocasión a la suscripción del contrato, es decir, la suma de tres millones de pesos (\$3.000.000). Lo anterior, en aplicación a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 47 del Estatuto del consumidor.

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,

<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..."

<sup>7</sup>"...Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;
2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;
3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;
4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías;
6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos;
7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal..."

---

**RESUELVE**

**Primero:** Declarar que la sociedad Grupo Alianza Caribe S.A.S., identificada con NIT. 900.127.817-1, vulneró los derechos de los consumidores en lo referente al retracto, conforme lo expuesto en la parte motiva de la presente sentencia.

**Segundo:** Declarar la terminación del “Contrato de afiliación No. BOG 1973 a la prestación de servicios de intermediación para la promoción de servicios turísticos y la negociación y reducción de las tarifas de los mismos, en beneficio de terceros” suscrito el 25 de noviembre de 2019, entre los señores María Aide Chitiva Linares y Jorge Uriel Vargas Murcia y la sociedad Grupo Alianza Caribe S.A.S.

**Tercero:** Ordenar a la sociedad Grupo Alianza Caribe S.A.S., identificada con NIT. 900.127.817-1, que, dentro de los quince (15) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, a favor de la señora María Aide Chitiva Linares, identificada con cédula de ciudadanía 39656831 y el señor Jorge Uriel Vargas Murcia, identificado con cédula de ciudadanía 80012580, proceda con la devolución de la suma de tres millones de pesos (\$3.000.000), pagados con ocasión a la suscripción del “Contrato de afiliación No. BOG 1973 a la prestación de servicios de intermediación para la promoción de servicios turísticos y la negociación y reducción de las tarifas de los mismos, en beneficio de terceros”

**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 58 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, el consumidor 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 ANAYA <sup>8</sup>

 <b>Industria y Comercio</b> SUPERINTENDENCIA
<b>Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales</b>
De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.
No. <u>003</u>
De fecha: <u>13/01/2022</u>
 <b>FIRMA AUTORIZADA</b>

---

<sup>8</sup> Profesional universitario adscrito al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado para el ejercicio de funciones jurisdiccionales mediante Resolución 14371 de 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.