



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

Sentencia – Acción de Protección al Consumidor

Bogotá D.C., 6/10/2023

Sentencia número 9565

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 22-324224

Demandante: Julián Giovanni Cifuentes Monroy

Demandada: Editora Leadership Training Corporation 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, lo que permite proferir el fallo en forma escrita.

Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

ANTECEDENTES

Hechos

La parte demandante señaló que el 13 de julio de 2022 suscribió con la pasiva un contrato de compraventa de material pedagógico real scene M.E. FOCUS YOUR MIND, por el cual pagó la primera cuota por valor de \$540.000.

Que no recibió el material pedagógico adquirido, por lo que ejerció el retracto previsto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

Que las la pasiva contaba con 30 días calendario para reintegrar el dinero, plazo que no fue cumplido.

Pretensiones:

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que:

*“1 Que se declare que el(los) demandado(s) violó(aron) las normas de protección contractual
2 Que como consecuencia de la anterior declaración, el demandado se abstenga de dar aplicación a la siguiente cláusula 8. Las cuotas se pagaran en la sede de la empresa o conforme a los medios autorizados por esta”.*

Trámite de la acción:

Mediante Auto No. 115226 del 27 de septiembre 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 a la dirección electrónica de notificación judicial registrada en el Certificado de Existencia y Representación Legal -RUES, esto es al correo electrónico: pchia@focusyourmind.co, el 28 de septiembre de 2022, tal y como se observa en los consecutivos Nos. 22-324224- -00005 y 6 del expediente, con el fin de que ejerciera sus derechos de defensa y de contracción.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la sociedad **EDITORIA LEADERSHIP TRAINING CORPORATION S.A.S.**, radicó memorial bajo el consecutivo No. 22-324224- -00007 del expediente, la contestación de la demanda por medio de la cual señaló que es cierto que el señor JULIAN GIOVANNY CIFUENTES MONROY formalizo un contrato de adquisición del material Focus Your Mind N° FOCUS1006637 de fecha 13 de Julio de 2022 (PRUEBA N°1). El precio del contrato fue por un valor total de \$5.920.000 y al comprador se le otorgó facilidad de pago, cancelando una primera cuota por valor de \$540.000.

Que el 13 julio de 2022, el señor JULIAN GIOVANNY CIFUENTES MONROY, remitió a la accionada solicitud de ejercer el derecho de retracto consagrado en el Artículo 47 de la Ley 1480.

El 18 de julio de 2022 la empresa dio respuesta al requerimiento dando por aceptada la solicitud por encontrarse dentro del término establecido.

La sociedad demandada procedió a la verificación contable y conciliación bancaria, y el 28 de septiembre de 2022 efectuó la devolución la cual se realizó a través de transferencia bancaria cuenta de ahorros 88299148607 del banco BANCOLOMBIA por valor de \$540.000, dinero que había sido cancelado previamente.

Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante:**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo los consecutivos Nos. 22-324224- -00000 y 2 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 aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo el consecutivo No. 22-324224- -00007 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.

2. 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).”*

Esta norma prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, una vez vencido el término del traslado de la demanda, siempre que el material probatorio obrante en el expediente resulte suficiente para fallar y no hubiese más pruebas por decretar o practicar, condiciones que este Despacho encuentra reunidas.

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.

El artículo 56 del Estatuto del Consumidor (en adelante E.C.) señala algunas acciones jurisdiccionales de protección al consumidor; se resalta que la competencia de esta Entidad, y en particular sobre la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, recae sobre asuntos contenciosos relacionados con el numeral 3° del artículo en mención, estos son:

- Asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios.
- Asuntos contenciosos originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios.
- Asuntos contenciosos orientados a lograr que se haga efectiva una garantía.
- Asuntos contenciosos encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien.
- Asuntos contenciosos encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes por información o publicidad engañosa.

Conforme lo explicado, es necesario que la controversia que se desate ante esta Delegatura se enmarque en los asuntos aludidos para dar efectividad a los derechos sustanciales de los consumidores.

Sobre el derecho de retracto

Sea lo primero señalar es que el legislador ha regulado las operaciones mercantiles pactadas mediante sistemas de financiación y las ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, las cuales han sido 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 conformidad con lo dispuesto en el 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 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 sin más consecuencias que la devolución del bien al proveedor o productor asumiendo los costos que esto acarree.

Así, uno de los aspectos básicos regulados en este tipo de operaciones es el deber de información que recae en cabeza de los productores y/o proveedores; quienes, previo la celebración del contrato, deben poner de presente al consumidor todas las condiciones comerciales de la transacción, entre ellas, el derecho de retracto

y el término para ejercerlo⁵, pues fue claro el legislador al contemplar este mecanismo expreso y expedito para garantizar 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.

Lo anterior, contrasta con las disposiciones en materia contractual, que trae consigo el Estatuto del consumidor en los denominados contratos de adhesión, en los cuales, de conformidad con lo previsto en los artículos 37, 38, 39, 40, 41 y 42, de la precitada norma, también se establecen ciertos parámetros, entre los cuales se encuentra la necesidad que los consumidores sean informados suficiente, anticipada, y expresamente, de los términos de la relación contractual⁶.

En efecto, la información es una de las herramientas clave para empoderar al ciudadano en su ejercicio contractual, tanto antes de la celebración de un contrato de adhesión, como durante su ejecución y aún después de la terminación del mismo, con el fin de precaver que la libertad contractual se emplee abusivamente en detrimento de otros derechos fundamentales.

En el marco de las previsiones legales antes mencionadas, 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 consumidor⁷ 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, el Despacho analizará si la demandada suministró en oportunidad a la demandante la información idónea frente al derecho de retracto y posteriormente, 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 *ibidem*.

- 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 consumirlos”*, de forma que, es posible afirmar que la relación de consumo es aquel vínculo jurídico que se establece entre un proveedor y/o productor y el consumidor o usuario.

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 la legitimación se encuentra acreditada en el pretense asunto, en tanto se demostró la relación de consumo existente entre la demandante y la sociedad demandada, conclusión que emana de las manifestaciones de las partes tendiente a la celebración del contrato de adquisición del material Focus Your Mind N° FOCUS1006637 de fecha 13 de julio de 2022.

Lo anterior da cuenta de esta manera de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa del extremo actor de la acción de la referencia y de la sociedad accionada como proveedora del material pedagógico objeto de Litis.

- Reclamación previa en sede empresa

En cuanto a la ocurrencia del presupuesto objeto de análisis, se observa su debido cumplimiento conforme al acervo probatorio allegado por la parte actora obrante en las páginas 4 y 5 del consecutivo No. 0 del expediente, en el cual se observa el respectivo cumplimiento del requisito de procedibilidad.

En conclusión, vale la pena precisar que la reclamación previa y la acción jurisdiccional se dieron dentro de la oportunidad prevista en el numeral 3 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

- Oportunidad en el ejercicio del derecho de retracto

Sobre el particular, una vez evaluado el material probatorio aportado al expediente, el Despacho puede concluir 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 siguientes a la fecha de celebración del contrato objeto de Litis. De este modo, se encuentra acreditado que la parte actora celebró el contrato de compraventa el 13 de julio de 2022 y presentó el derecho de retracto el 13 de julio de 2022 y recalcó su intención de dar por terminado el vínculo negocial, requiriendo el reintegro del valor pagado. Es decir, dentro de la oportunidad legal establecida para ello.

Al respecto, el artículo previamente citado, es claro en señalar 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, que no podrá exceder los **30 días calendario siguientes al ejercicio del derecho de retracto**. Toda vez que, el no cumplimiento del plazo señalado se concreta en una clara vulneración al derecho del consumidor, pues no es factible permitir excusa alguna para que el proveedor se abstenga de devolver el dinero en el plazo señalado por la norma.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso y teniendo en cuenta que la venta que ocupa la atención del Despacho no se encuentra excluida del ejercicio del derecho al retracto⁷, se ordenará a la demandada devolver el 100% del dinero pagado por la parte demandante con ocasión de la suscripción del contrato del 13 de julio de 2022 y en consecuencia terminar el contrato celebrado entre las partes, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes al presente proceso y teniendo en cuenta que el extremo demandado al contestar la demanda acreditó que reintegró el dinero, a través del siguiente comprobante:



ANEXO N°4

Empresa: EDITORA LTCORP SAS
NIT: 901251412
Tipo de pago: PAGO A PROVEEDORES

Nombre del pago: PAGORETRACTO031LDJ
LEL
Secuencia: A
Número de cuenta a debitar: 04000001078

Fecha: 12-10-2022 Hora: 11:55:30
Fecha de Generación: 12-10-2022

Fecha de envío del pago: 28-09-2022
Fecha para Procesar el pago: 28-09-2022

Impreso por: LTC53166194

Total Registros del Lote: 1	Registros Procesados: 1	Registros Rechazados: 0	Registros Pendientes: 0
Valor Total del Pago: \$540.000.00	Valor Registros Procesados: \$540.000.00	Valor Registros Rechazados: \$0.00	Valor Registros Pendientes: \$0.00

NÚMERO DE CUENTA	TIPO DE CUENTA	DOCUMENTO BENEFICIARIO	NOMBRE BENEFICIARIO	VALOR	ENTIDAD	ESTADO	FECHA APLICACIÓN
88299146907	Ahorros	7177854	JULIAN GIOVANNY CI	540.000.00	BANCOLOMBIA	ABONADO EN BANCOLOMBIA, PROVENIENTE DE CLIENTE	28-09-2022

No obstante lo anterior, téngase en cuenta que la devolución se efectuó hasta el 28 de septiembre de 2022, es decir, posterior al término señalado en el 47 de la Ley 1480 de 2011, ante ello este Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos.

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 **EDITORIA LEADERSHIP TRAINING CORPORATION S.A.S.**, identificada con NIT 901.251.412-6, vulneró el derecho de retracto consagrado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Abstenerse de emitir órdenes sobre la materialización de lo pretendido, conformidad con lo expuesto en las consideraciones del fallo.

TERCERO: Por Secretaría, archívense las presentes diligencias jurisdiccionales

CUARTO: No habrá lugar a costas, por no encontrarse causadas.

NOTIFÍQUESE,



Firmado digitalmente
por: SILVIA CRISTINA
HOYOS GOMEZ
Fecha: 2023.10.06
07:23:27 COT
Razón: Delegatura
Asuntos Jurisdiccionales
Ubicación: Bogotá,
Colombia

SILVIA CRISTINA HOYOS GÓMEZ¹.



¹ Profesional universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada 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 Código General del Proceso.

