



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES
 SENTENCIA - ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Bogotá D.C., 19/10/2023

Sentencia número 10000

Acción de Protección al Consumidor No.22-315954

Demandante: OSCAR EDUARDO CARREÑO POSADA.

Demandada: SOCIETE TSALACH SION 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 parágrafo 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 julio del año 2022, el demandante fue contactado a través de una llamada telefónica donde indicaron que se había ganado un bono de gasolina y 50% de descuento en el SOAT y que para hacer efectivo el premio debía asistir a la oficina de la demandada.
- 1.2. Que ya en las instalaciones de la accionada proceden a la entrega de los premios, y el ofrecimiento de un plan de viajes nacionales e internacionales, por la suma de seis millones cien mil pesos m/cte. (6.100.000)., que el contrato lo suscribió el día 14 de julio del año 2022.
- 1.3. Indicó que *“una vez en mi casa y con la debida calma procedo a revisar detenidamente las condiciones del contrato dándome cuenta que no está completo faltando los siguientes documentos 1' Primera hoja del contrato, 2' entrega a parte de Derecho de Retracto, 3' Carta de solicitud de viaje. Aunado en las hojas suministradas por la sociedad SOCIETE TSAIÁCH SION S.A.S no correspondían a lo ofrecido de forma verbal por las asesoras de servicio al cliente encontrando, por ejemplo; 1' Los sitios de alojamientos o nombres de los tugares dispuestos por la compañía en los diferentes países no están descritos en el contrato, 2' Los tiempos de alojamiento eran menores a los ofrecidos, 3' No son claras las condiciones de los tiquetes a' Las condiciones del contrato son; ambiguas, incoherentes, imprecisas presentan hojas como supuestos anexos que no están citados en el contrato de forma clara ni se me fueron entregados de forma física”*.
- 1.4. Que ejerció el derecho de retracto el día 15 de julio del año 2022 y con fecha 25 de julio del mismo año la sociedad demandada negó la pretensión aduciendo que se había usado el servicio, al respecto manifestó que *“Mencionan se realizó la solicitud de los servicios, a lo cual anexan dos hojas donde se relacionan una reserva para el lugar de Cartagena, supuestamente firmada por mí, sin embargo, nunca recibí copia de dicha reserva, a su vez tampoco notificación formal por parte del hotel, ni mucho menos boletos de tiquetes. Por lo cual considero no se ha realizado uso de ningún servicio”*.

2. Pretensiones:

El extremo activo solicita que:

PRIMERO. Se declare la responsabilidad de la empresa SOCIETE TSALACH SION S.A.S. por la violación directa de las normas de protección a consumidores y usuarios, particularmente la vulneración del derecho de retracto consagrado en el artículo 46 de la Ley 1480 de 2011 y las demás que se consideren por parte de la Delegatura.

SEGUNDO: Como consecuencia de la anterior declaración, y en protección de los derechos del consumidor, se ordene la devolución del dinero pagado por el servicio equivalente a la suma de CINCO MILLONES DE PESOS M/CTE (\$5.000.000), así como la anulación del pagaré suscrito por valor de UN MILLÓN CIENTO MIL PESOS M/CTE (\$1.100.000).

TERCERO: Se declare la terminación del contrato F568 de 2A22 suscrito entre ÓSCAR EDUARDO CARREÑO POSADA, y la sociedad SOCIETE TSALACH SION S.A.S. identificada con NIT 901 .122.377-3.

CUARTO: Se cancele cualquier actividad por parte de la sociedad SOCIETE TSALACH SION S.A.S. tendiente a adquirir productos o servicios a cargo de OSCAR EDUARDO CARREÑO POSADA, en el marco del contrato.

QUINTO: Se impongan las sanciones a que haya lugar por parte de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales a la sociedad por la violación directa de las normas de protección a consumidores y usuarios previstas en la Ley 1480 de 2011.

3. Trámite de la acción:

El día 25 mes de agosto del año 2022 mediante Auto No. 101299 (consecutivo No. 22-315954-2), 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 registrada en el RUES, esto es, berakaytsalach@industriesberakaint.com (consecutivo 22-315954 - 5 y 6), el día 26 de agosto de 2022, por lo que el término de 10 días fenecía el día 12 de septiembre del año 2022, para que ejerciera su derecho de defensa.

Por otra parte, la sociedad demandada allegó memorial bajo consecutivo 22-315954-6 el día 8 de septiembre del año 2022, esto es, en la oportunidad requerida, a través de la cual aceptó la relación de consumo y se opuso a las pretensiones de la demanda mediante las excepciones que denominó *“Improcedencia del derecho de retracto, cumplimiento del contrato, contrato ley para las partes e incumplimiento de requisito de procedibilidad ante temas de publicidad engañosa y protección contractual”*.

2. Pruebas

• Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como prueba los documentos aportados bajo consecutivo 22-315954-0 del expediente.

A este se le 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 prueba los documentos aportados bajo consecutivo 22-315954-6 del expediente.

A este se le 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.*

*Quando 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.

Atendiendo 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".

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra demostrada en el presente asunto mediante el contrato F568 de fecha 14 de julio de 2022 y la aceptación expresa de la sociedad demandada.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante.

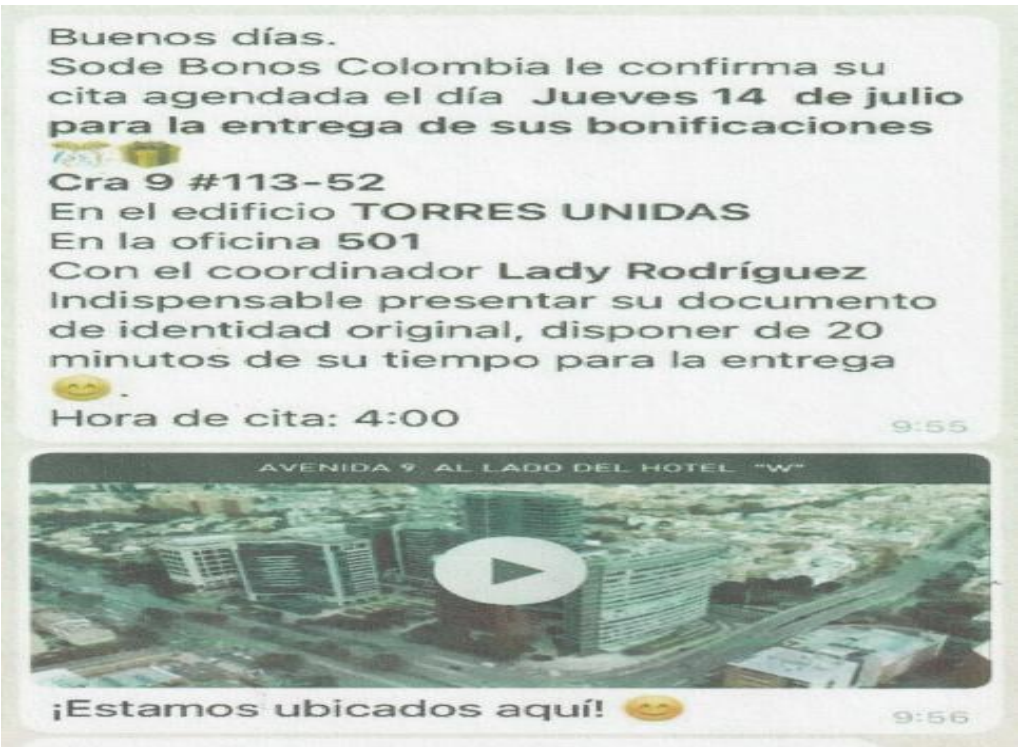
De las pruebas documentales

Ahora bien y para efectos de definir el asunto, se observa con relevancia lo siguiente:

- La relación de consumo entre el demandante y el demandado respecto de la suscripción del contrato y sus anexos.
- Reclamación en sede de empresa.
- Respuesta a la reclamación.
- Recibos de pago.

Del caso en particular:

Aduce el demandante que fue contactado mediante llamada telefónica a través de la cual le manifestaron que era ganador de un bono de gasolina y 50% de descuento en el SOAT y que para hacer efectivo el premio debía asistir a la oficina de la demandada, hecho que se probó con el mensaje de texto visto a consecutivo cero del expediente.



De manera que, atendiendo a lo dispuesto en los numerales 15 y 16 del artículo 51 y los artículos 45, 46, 47 y 48 de la Ley 1480 de 2011, y el Decreto 1499 de 2014, 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

¹ "...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..."

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 aras de lo anterior se analizará lo referente al contenido de la información respecto de la venta no tradicional o distancia que ocupa la atención del Despacho.

De las ventas no tradicionales o a distancia y el derecho de retracto:

Atendiendo a que la compra que efectuó el demandante es una venta no tradicional o distancia, el artículo 5 (15) de la ley 1480 de 2011 advierte que: *Las 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. Se resalta.*

El demandante manifestó y quedó sentado que fue contactado mediante una llamada telefónica y que para redimir los premios que le ofrecieron debía asistir a las instalaciones de la demandada, por lo que el decreto 1499 de 2014 al respecto indicó que:

Artículo 5°. Ventas no tradicionales en las que el consumidor es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento. Podrán considerarse como ventas en las que el consumidor es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento y se sujetarán a las disposiciones previstas en este decreto, entre otras, las ventas que:

- 1. Utilicen técnicas de ventas con sistemas de escalonamiento de vendedores para oponerse o desvirtuar las negativas del consumidor y dilatar o dificultar el rechazo de la oferta, o;*
- 2. Utilicen expresiones o actos que ridiculicen o discriminen al consumidor para oponerse o desvirtuar su negativa y dilatar o dificultar el rechazo de la oferta, entre otras.*

Por otra parte, y tratándose de este tipo de ventas, se deben cumplir entre otros requisitos, con información suficiente sobre el ejercicio del derecho de retracto, en la etapa precontractual y contractual, así el Decreto 1499 del año 2014, enseñó que:

Artículo 8°. Información previa que el vendedor debe suministrar al consumidor en las transacciones de ventas a través de métodos no tradicionales o a distancia. Sin perjuicio de lo previsto en los artículos 23, 24 y 37 de la Ley 1480 de 2011, en las ventas por métodos no tradicionales o a distancia, el vendedor, con anterioridad a la aceptación de la oferta, debe suministrar al consumidor como mínimo la siguiente información:

(...) La existencia del derecho de retracto previsto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

De igual manera, el ejercicio del derecho de retracto debe estar contenido en el contrato:

Artículo 9. Contenido mínimo de los contratos de ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia. Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, los contratos de ventas no tradicionales o a distancia deberán incorporar como mínimo las siguientes condiciones:

(...) 8. Información suficiente sobre las condiciones y modalidades de ejercicio de los derechos de retracto y reversión del pago, de acuerdo con lo establecido en los artículos 47 y 51 de la Ley 1480 de 2011.

Además, el artículo 23 de la ley 1480 de 2011 estableció que: “Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano”.

A propósito de las ventas no tradicionales, el artículo 47 de la ley 1480 de 2011 sobre el derecho de retracto menciona que: “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...” negrilla por el Despacho.

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.

A todo esto, el Despacho verificó el contrato y sus anexos y no encontró nada relacionado con el derecho de retracto, solo atinó la demandada a indicar en el formato denominado “*ratificación de condiciones*” que se había explicado lo relacionado con el derecho de retracto, sin embargo, no se acreditó dicha circunstancia y la información contenida allí no reúne los requisitos del artículo 23 del Estatuto de Protección al Consumidor, con ello no se pretende otra cosa más que garantizar que los consumidores cuenten con los elementos de juicio suficientes que les permite elegir entre la variedad de bienes y servicios en el mercado y así adoptar decisiones de consumo razonables.

Puesta de esta manera las cosas y analizados de manera individual y colectiva las pruebas arrojadas al plenario, quedó acreditado lo siguiente: *i)* la relación de consumo frente a la suscripción del contrato, por la suma de seis millones cien mil pesos m/cte. (\$6.100.000), el día 14 de julio del año 2022 mediante un método no tradicional, *ii)* que el accionante ejerció el derecho de retracto el día 15 de julio del año 2022, esto es, dentro del término establecido en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, *iii)* que no se informó en la etapa precontractual el derecho de retracto y menos aún que el contrato contenga información suficiente sobre las condiciones y modalidades de ejercicio del derecho de retracto y finalmente que *iv)* la demandada en la respuesta a la reclamación negó el derecho de retracto aduciendo que el demandante utilizó los servicios expuestos en el contrato.

Sobre esto último, no es de recibo para esta Delegatura que el demandante haya usado el servicio contratado, nótese que el documento aportado no fue acompañado de la reserva

hotelera y menos aún de los tiquetes por parte de la aerolínea, aunado a que el documento indicó que es una solicitud de viaje, suscrita precisamente el mismo día de la contratación, por lo que no se materializó el viaje, y además no se informó de manera previa y en el contrato como ya se explicó líneas atrás, sobre el derecho de retracto y que este no se podía ejercer si el consumidor hacía uso de los servicios en el término establecido por la norma.

A propósito, las excepciones que planteó la demandada i) *Improcedencia del derecho de retracto, cumplimiento del contrato, contrato ley para las partes e incumplimiento de requisito de procedibilidad ante temas de publicidad engañosa y protección contractual*, no están llamadas a prosperar en atención a las consideraciones anteriores.

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 16 del Estatuto del Consumidor, el Despacho ordenará al demandado que, a título de derecho de retracto, reembolse la suma de cinco millones de pesos m/cte. (5.000.000), y termine el contrato suscrito entre las partes, de conformidad con lo establecido en el artículo 47 y 58 (9) de la ley 1480 de 2011.

La suma a reembolsar se encuentra acreditada mediante el recibo provisional de caja No. 58739 de fecha 14 de julio del año 2022, por la suma de cinco millones de pesos m/cte. (5.000.000)

La suma a reembolsar 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:

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

En donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena.

La indexación deberá realizarse desde el día 15 de julio del año 2022 y hasta que se verifique el pago.

Frente a la sanción establecida en el numeral 10 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011, no se impondrá en el entendido que no se acreditaron los supuestos contenidos en la norma.

Finalmente, no se condenará en costas en tanto no aparecen causadas.

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 **SOCIETE TSALACH SION S.A.S.**, identificada con el NIT. 901.122377-3, vulneró los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a **SOCIETE TSALACH SION S.A.S.**, identificada con el NIT. 901.122377-3, que, a favor de **OSCAR EDUARDO CARREÑO POSADA**, con cédula No.

80.159.234, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta providencia: reembolse la suma de cinco millones de pesos m/cte. (5.000.000), y termine el contrato suscrito entre las partes, de conformidad con lo establecido en el artículo 47 y 58 (9) de la ley 1480 de 2011.

La suma a reembolsar 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:

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

En donde Vp corresponde al valor a averiguar y Vh al monto cuya devolución se ordena.

La indexación deberá realizarse desde el día 15 de julio del año 2022 y hasta que se verifique el pago.

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

FREDY ALEXANDER PÉREZ RAMÍREZ²



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales

De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.

No. 187

20/10/2023

De fecha: _____

Graciela Rojas V.

FIRMA AUTORIZADA

²Profesional 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.