

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



DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C 11/11/2021

Sentencia número 12322

Acción de Protección al Consumidor No: 21-13098
Demandante: MIGUEL ANDRES GUTIERREZ BARRETO
Demandado: CENCOSUD COLOMBIA S.A

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, así como lo dispuesto en el artículo 98 ibídem. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Que la parte demandante el 21 de noviembre del 2020 compró un televisor marca CAIXUN 43* LED SMART FHD CX43S1FSM negro por un valor de \$677.523. pedido N V2858919JFOD01.
- 1.2. Que el 22 de noviembre la parte actora ejerció su derecho de retracto ante las instalaciones de la accionada con radicado No FPI144
- 1.3. Que al momento de interponer la demanda no ha obtenido respuesta alguna.

2. Pretensiones:

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó, se declare que el demandado vulneró sus derechos como consumidor consumidora y en consecuencia, se ordene el reembolso del dinero pagado por el televisor.

3. Trámite de la acción:

Mediante Auto Nro. 5526 del 25 de enero de 2021, 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 judicial registrada en el RUES, esto es al correo notificaciones@cencosud.co.co, (Consecutivos 21-13098-4) con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro del término otorgado para contestar la demanda, la accionada radicó memorial (consecutivo 21-13098-5), donde manifiesta expresamente que se allana a la solicitud del consumidor

2. Pruebas

● **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo consecutivo 21-13098-0 y 21-13098-7 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 tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo consecutivo 21-13098-6 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

1. Sobre la actuación procesal y el allanamiento del demandado

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 párrafo 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 que el acervo probatorio aportado por las partes sea suficiente para definir la controversia.¹

Con fundamento en lo preceptuado en la referida norma, 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 litis.

Ahora, si bien en la contestación de la demanda se propuso como argumento principal el allanamiento a las pretensiones de la demanda y a sus fundamentos fácticos, este Despacho deberá determinar si la manifestación de voluntad de la pasiva, cumple con lo preceptuado en el artículo 98 del Código General del Proceso², una vez verificados los requisitos de eficacia de la actuación procesal del extremo demandado.

Sobre este particular, la norma en cita señala que el demandado podrá allanarse expresamente a las pretensiones de la demanda reconociendo sus fundamentos de hecho, caso en el cual se procederá a dictar sentencia de conformidad con lo pedido. Sin embargo, corresponde al Juez, no solo evaluar la manifestación de la voluntad expresada en el allanamiento, sino su eficacia, toda vez que su aceptación genera como consecuencia la terminación del litigio, por lo que es indispensable que para su procedencia se den una serie de presupuestos de conformidad con lo señalado en el artículo 99 del Código General del Proceso.

Es así como en el caso concreto, encuentra el Despacho que el allanamiento fue presentado por el apoderado especial de la sociedad accionada quien carece de la facultad expresa para allanarse de conformidad con el poder otorgado por Escritura Pública número 0733 del 19 de febrero de 2019 de la notaria 73 de Bogotá en consecuencia, no le es dable a este Despacho aceptar la manifestación de voluntad de la demandada como un allanamiento, pues el mismo sería ineficaz en los términos del numeral 4 del artículo 99 del C. G. del P. por lo que habrá de rechazarse.

2. Sobre el derecho de retracto

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*

¹ "Párrafo 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."

² ARTÍCULO 98. ALLANAMIENTO A LA DEMANDA. En la contestación o en cualquier momento anterior a la sentencia de primera instancia el demandado podrá allanarse expresamente a las pretensiones de la demanda reconociendo sus fundamentos de hecho, caso en el cual se procederá a dictar sentencia de conformidad con lo pedido. Sin embargo, el juez podrá rechazar el allanamiento y decretar pruebas de oficio cuando advierta fraude, colusión o cualquier otra situación similar.

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.

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 consumidor³ 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 tendrá por cierta, en atención a las manifestaciones efectuadas por el demandante, relativas a que el 21 de noviembre de 2020 el demandante realizó la compra de un TELEVISOR CAIXUN 43" LED SMART FHD CX43S1FSM NEGRO por valor de \$677.523, pedido N V2858919JFOD01 por medio de la página web.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es adquirente del bien objeto de reclamo judicial.

- Oportunidad en el ejercicio del derecho de retracto

De conformidad con el artículo 97 del C.G.P se tendrán por ciertos los siguientes hechos: 1. Que el consumidor se retractó de manera oportuna en los términos de artículo 47 de la ley 1480 de 2011. y 3. Que, a la fecha de presentación de la demanda, la accionada no 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 financiada⁴.

En el caso concreto, la demandada encuentra que procurando la satisfacción del consumidor, acepta la pretensión de devolución del dinero pagado por el producto, de conformidad con la petición que se indica en las pretensiones de la demanda, por lo que frente a tal pedido recaerá la orden que imparta este Despacho.

Teniendo en cuenta lo anterior y lo manifestado por el demandante bajo consecutivo 21-13098-7 donde manifiesta que ya se le hizo el reembolso del dinero, por consiguiente, resulta acertado concluir la satisfacción de lo pretendido por la consumidora, por encontrarse acreditada la

³Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

⁴Artículo 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..."

devolución del dinero pagado, el despacho ante esta manifestación declarará la vulneración de los derechos y se abstendrá de impartir orden.

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: Rechazar el allanamiento presentado por la sociedad **CENCOSUD COLOMBIA S.A.**, identificada con NIT. 900.155.107-1

SEGUNDO: Declarar que la sociedad **CENCOSUD COLOMBIA S.A.**, identificada con NIT. 900.155.107-1 vulneró los derechos del consumidor y abstenerse de emitir órdenes sobre el particular, de conformidad con el expuesto en la parte motiva de esta providencia

TERCERO: Archivar las presentes diligencias.

CUARTO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

KAREN JELITZA ACOSTA ROJAS⁵

 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. <u>206</u>
De fecha: <u>12/11/2021</u>

FIRMA AUTORIZADA

⁵ Profesional Universitario adscrito al Grupo de Trabajo de Calificación de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales autorizado para el ejercicio de funciones jurisdiccionales, mediante Resolución 40006 del 29 de junio del 2021, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo 1º del artículo 24 del CGP.