



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

Bogotá D.C., 07/03/2022

Sentencia No. 2582

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 21-37476

Demandante: MARIO GUTIERREZ RODRIGUEZ

Demandado: EDITORA THE ENTREPRENEUR NETWORK SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA

Así las cosas, 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 referido cuerpo normativo. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1.** Que, el día 16 de octubre de 2020, el demandante fue contactado vía telefónica por la sociedad demandada para ofrecerle un curso de inglés.
- 1.2.** Aduce la parte actora que, no le fue suministrada la información de la metodología de las clases o las formas de desistir del servicio objeto de litis.
- 1.3.** Que, transcurrido un mes de haber tomado el servicio objeto de debate, la parte actora solicita copia del contrato y desistir del curso.
- 1.4.** Que, el día 16 de noviembre de 2020, la parte accionada envía copia del contrato y le informan que puede retractarse del contrato.
- 1.5.** Que, el día 24 de noviembre de 2020, el extremo activo eleva reclamación directa solicitando el derecho al retracto.
- 1.6.** Que, el día 23 de diciembre de 2020, el extremo pasivo da respuesta a la reclamación informando que, no era posible la terminación del contrato por haber ejercido su derecho de retracto de manera extemporánea.

2. Pretensiones

De acuerdo a lo aducido, el extremo activo solicita que; (i) En uso a la facultad del derecho de retracto, la resolución del contrato y en consecuencia el reintegro del dinero cancelado.

3. Trámite de la acción

El día 12 de febrero de 2021, mediante Auto No. 15977, esta Dependencia inadmitió la demanda por carecer de los requisitos exigidos en el artículo 82 del Código General del Proceso y 58 de la Ley 1480 de 2011, otorgando así el término de cinco (05) días hábiles para subsanar la demanda.

Mediante el consecutivo No. 21-37476- -00002, el accionante allegó escrito de subsanación de la demanda.

Subsanada en debida forma la demanda, el día 26 de febrero de 2021, mediante Auto No. 24236, 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 Registro Único Empresarial y Social (RUES), esto es, al correo pchia@focusyourmind.co el día 01 de marzo de 2021, tal y como consta en los consecutivos No. 21-37476- -00005 y 21-37476- -00006, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa y contradicción.

Dentro del término concedido para ejercer su derecho de defensa y contradicción la sociedad demandada mediante el consecutivo No. 21-37476- -00007 del expediente, allegó escrito de contestación de la demanda en el cual se pronunció sobre los hechos, se opuso a las pretensiones argumentando que la compañía cumplió con su deber de información desde la etapa precontractual, donde se prueba que lo ofrecido fue plenamente entregado y cumplido a cabalidad por la sociedad demandada.

Así mismo, excepcionó (I) *Solicitud de derecho de retracto extemporáneo*, (II) *Inexistencia de información engañosa*, (III) *Cumplimiento total del contrato*, (IV) *Inexistencia de la prueba documental de publicidad o información engañosa de conformidad con el literal a) numeral 5º del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011* y, (V) *La cláusula 05 del contrato de adquisición del material pedagógico no es abusiva de acuerdo a lo preceptuado en la Ley 1480 de 2011*.

Mediante fijación No. 059, se fijaron las excepciones de mérito, iniciado el día 15 de abril de 2021 y vencido en silencio el día 19 de abril de 2021, por el extremo activo.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo el consecutivo No. 21-37476- -00000 y 21-37476- -00002 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 el consecutivo No. 21-37476- -00007 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.”. (Negritas 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 5¹ 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 productores² como proveedores³, pues así lo dispuso el numeral 1° del artículo 6 de la Ley 1480 de 2011⁴.

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,*

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...."

² "...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...."

³ "...Proveedor o expendedor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro...."

⁴ "...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...."

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 consumidor⁵ 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 debidamente demostrada en el presente asunto mediante la documental vista a página 02 del consecutivo 21-37476- -00000, allegada por la parte accionante, esto es, Contrato de Compraventa de Material Pedagógico No. FOCUS1001114, en virtud del cual se acredita que, el día 16 de octubre de 2020, el demandante fue contactado vía telefónica por la sociedad demandada para ofrecerle un curso de inglés.

⁵Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

Venta de aquellas catalogadas como no tradicionales, en atención a la forma como se adquirió el bien objeto de reclamo, el cual fue mediante llamada telefónica realizada por la sociedad accionada.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es el contratante del servicio objeto de debate judicial.

- Oportunidad en el ejercicio del derecho de retracto

Inicia el Despacho aclarando que, según lo relatado por el consumidor, el día 16 de octubre de 2020, contrato de la sociedad demandada un curso de inglés, sin embargo, trascurrido un mes de utilizar el servicio y no gustarle la metodología de aprendizaje por parte de la compañía, a instancias de la accionada, solicito copia del contrato y desistió del servicio objeto de litis.

Ahora bien, descendiendo al caso en concreto conforme a las pruebas legal y oportunamente allegadas al proceso y las mismas manifestaciones de la parte actora, no se encuentra acreditado que la sociedad demandada haya incumplido con su obligación legal en la prestación del servicio o una prestación de manera deficiente, en razón a que el servicio fue prestado en debida forma, si bien el actor aduce que no le gusto la metodología de aprendizaje, no indica que no se hubiese prestado el servicio contratado conforme a la información brindada por la sociedad demandada.

Siguiendo con el hilo discursivo, el derecho de retracto no es un derecho absoluto y para su configuración requiere que se reúnan los presupuestos legales contemplados en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, pues si bien al actor le fue entregado el material Focus Your Mind el día 19 de octubre de 2020, conforme se desprende del documento visible a consecutivo 21-37476- -00007, esto es, guía de entrega No. 700043648345, lo cierto es que, la solicitud de cancelación del contrato la presento de manera extemporánea, por cuanto los cinco (05) días hábiles se vencieron el día 26 de octubre de 2020.

De otra parte, el accionante alega que no le fue informado el derecho de retracto que tiene al haber adquirido el servicio de manera telefónica, motivo por el cual el día el día 24 de noviembre de 2020, eleva reclamación directa solicitando retractarse la de compra por haberse enterado solo hasta el día 16 de noviembre de 2020, su derecho de retracto del servicio objeto de litigio.

En gracia de discusión, nótese que el actor indica que para el 16 de noviembre de 2020, se enteró de su derecho de retracto, sin embargo, hasta el día 24 de noviembre de 2020, elevo la reclamación directa solicitando retractarse de la compra, fecha para la cual ya había vencido los cinco (05) días que le otorga el Estatuto del Consumidor. Veamos:



En este orden de ideas, el término para presentar el derecho de retracto venció el 23 de noviembre de 2020, esto dando aplicabilidad al término de retracto de cinco (05) días hábiles contado desde la fecha del envío del contrato y la solicitud de retracto la cual fue presentada por el accionante el día 24 de noviembre de 2020, fecha para la cual había expirado el termino para presentar el retracto.

- Información entregada sobre el servicio objeto de controversia.

Sobre el particular, es importante precisar que la ley 1480 de 2011 establece que los consumidores deben recibir por parte de los productores o proveedores información clara, veraz, transparente y verificable frente a las condiciones ofertadas o publicitadas, con lo cual no se pretende otra cosa más que garantizar que los consumidores cuenten con los elementos de juicio suficientes que les permitan elegir entre la variedad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado y así, adopten decisiones de consumo razonables. Y es que, centrándonos en los productores y expendedores, como consecuencia de su experiencia en el mercado y de sus conocimientos en el proceso de producción y comercialización, suelen tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que venden, mientras que el consumidor, a pesar de ser quien mejor sabe qué es lo que le interesa, no necesariamente tiene a su disposición la información que le permita adoptar la decisión que más le conviene. De este modo, evaluar la veracidad y suficiencia de la información que determinó la intensión de compra en un determinado caso, siempre será un aspecto de suma relevancia a la hora de proteger los derechos de los consumidores en el marco de la acción jurisdiccional de protección al consumidor.

Bajo este mismo hilo discursivo, al advertirse falta de información frente a lo ofertado en bienes y servicios, el consumidor deberá demostrar dicha circunstancia, a fin de verificar si existió o no incumplimiento en el deber legal de información; en este sentido, en el caso objeto de estudio, el demandante centró su inconformidad en indicar que la sociedad demandada había omitido informar a la parte accionante su derecho de retractarse de la compra.

Analizando el material probatorio aportado al proceso, se advierte que la accionada no vulnero los derechos del consumidor y menos omitió brindar información clara, veraz, transparente, oportuna y verificable, teniendo en cuenta: i). Que el extremo activo no aportó prueba de la información engañosa ofrecida por la sociedad demandada, ii). Teniendo en cuenta la entrega del material Focus Your Mind del día 19 de octubre de 2020, se le informa al demandante su derecho de retracto conforme lo establece el literal c) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, visto bajo el consecutivo 21-37476- -00007. Veamos:



(iii). Que el consumidor recibió el material a conformidad y de acuerdo a las fechas establecidas en el art. 50 literal h) del Estatuto del Consumidor.

De lo que viene de verse, no cabe más que concluir que el término de retracto se encontraba extemporáneo para el momento en que presento la solicitud la parte demandante y que, en consecuencia, su cumplimiento no se exigió durante su término.

Por tal motivo, mediante la acción de protección al consumidor no podría este Despacho ordenar las pretensiones solicitadas por el demandante, pues se estaría pasando por alto las indicaciones señaladas en el Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y de este modo, imponiéndole cargas excesivas al demandado, más aun cuando no se encuentra probado el incumplimiento en el deber de información por parte de la sociedad demandada.

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 expuesto en la parte motiva de la decisión.

SEGUNDO: Archivar las presentes diligencias.

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

Notifíquese,

FRM_SUPER

WILSON ANDRÉS ARÉVALO ZARATE ⁶



⁶ 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 parágrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.