



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

Bogotá D.C., 18/08/2022

Sentencia número 8392

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 21-235573

Demandante: Kerly Alejandra Andrade Delgado

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 párrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. La parte demandante señaló que adquirió a instancias de la pasiva una nevera, cuyo medio de pago fue la tarjeta de crédito Visa de Jumbo, por valor de \$1.362.825.
- 1.2. Agregó que al momento de recibir el bien, evidenció que no era el producto adquirido, era más pequeño y sin accesorios, como sí lo indicaba al momento de la compra.
- 1.3. Que en vista de ello, solicitó el reintegro del dinero. Sin embargo, al transcurrir unos días no vio reflejado el dinero ni se entregó el bien.
- 1.4. Que decidió pagar el total de la tarjeta para evitar cobros y reportes negativos ante las centrales de riesgo.

2. Pretensiones

El extremo activo solicitó que se declaré que la demandada vulneró sus derechos como consumidora. En consecuencia, requirió que se reintegre el dinero.

3. Trámite de la acción

El día 18 de junio de 2021 mediante Auto No. 72417, 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 registrada en el Certificado de Existencia y Representación Legal (RUES), al correo electrónico: notificaciones@cencosud.com.co, el 21 de junio de 2021, tal como se evidencia en los consecutivos Nos. 21-235573- -00003 y 4 del 21 de junio de 2021, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Mediante memorial radicado bajo el consecutivo No. 21-235573- -00005 del sumario, la sociedad demandada señaló que la relación de consumo es cierta y agregó que desde el mes de noviembre de 2020 la pasiva inició el proceso para llevar a cabo el reintegro del dinero a favor de la usuaria, tal y como consta en la carta de solicitud de reversión emitida por la pasiva y dirigida a la compañía financiera VISA, el formato de regularización y nota de cambio del 13 de noviembre de 2020.

Adicionalmente, indicó que adjuntó el soporte de la entidad CredibanCo en el cual consta la información sobre el procedimiento de reversión por el valor del producto adquirido por la señora Andrade Delgado y con fecha de aplicación del 07 de julio de 2021

En consecuencia, se opuso a las pretensiones de la demanda y excepciónó: i) Inexistencia del derecho sustancial pretendido.

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. 21-235573- -00000 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. 21-235573- -00005 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.

5. Oportunidad para proferir la sentencia

Agotadas las etapas procesales correspondientes y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta la facultad prevista en el párrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso.

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.

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 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 siguientes términos:

*“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.” (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, 48 y 51 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 8 del Decreto 1499 de 2014 señaló que: *"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: 10. **La existencia del derecho a la reversión del pago en los casos previstos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 (...)**"* (Negrita y subrayado fuera del texto original).

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 se estableció la reversión del pago, el cual 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 51 del Estatuto de Protección al Consumidor:

"Artículo 51. Reversión del pago. Cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando

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 electrónic...."

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..."

sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el consumidor deberá presentar queja ante el proveedor y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador (...)".

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 o a la reversión del pago, 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 la reversión del pago y si el mismo fue ejercido en tiempo.

En este orden ideas, a continuación se verificarán los presupuestos antes mencionados para el caso objeto del presente proceso.

- La relación de consumo y la legitimación en la causa por activa y pasiva.

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 el demandante y la sociedad demandada, conclusión que emana de la manifestación de las partes tendientes a la compra de la nevera a instancias de la pasiva, por valor de \$1.362.825.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante y de la sociedad demandada, quien actuó en calidad de proveedora de la nevera 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 material probatorio allegado al acto de postulación a través del cual la pasiva indicó que de manera escrita el 13 de noviembre de 2020 presentó la reclamación previa, respecto de la cual recibió respuesta vía telefónica.

⁵ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

Así mismo, 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.

- Sobre el ejercicio de la reversión del pago

Sobre el particular, una vez evaluado el material probatorio aportado al expediente, el Despacho puede concluir que la solicitud de reversión del pago se ejerció dentro de la oportunidad legal concedida para el efecto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que la consumidora evidenció que recibió un producto diferente al solicitado. Para ello, se advierte que la fecha de la transacción fue el 9 de noviembre de 2020 y la petición de reversión se elevó el 13 de noviembre de 2020.

En virtud de la petición de reversión se diligenció entre las partes el documento denominado “*carta solicitud de reversión de tarjeta débito y crédito GCL-F003*”, documento debidamente firmado por el extremo actor y el jefe sección cajas y el director de la tienda donde se efectuó la compra del producto.

Al respecto, el artículo previamente citado, es claro en señalar los efectos del ejercicio de la reversión de pago, 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 o al no solicitado, pues como se ha indicado, la única acción procedente una vez ejercido la reversión del pago, es la devolución del dinero cancelado a título de precio por el bien o servicio adquirido, que no podrá exceder el término de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva, tal como lo señala el artículo 2.2.2.51.8 del Decreto 587 de 2016. 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 abstenerse de devolver el dinero en el plazo señalado por la norma.

Ahora bien, la sociedad accionada señaló que efectuó la reversión del pago, lo cierto es que para la fecha de presentación de la demanda (11 de junio de 2021), no se había reflejado en el medio de pago. Máxime si se tiene en cuenta que conforme al material probatorio obrante en el plenario se observa que el procedimiento de reversión se aplicó hasta el 7 de julio de 2021, es decir, con posterioridad a la presentación de la demanda.

Con todo, la excepción planteada en la contestación de la demanda como: “*Inexistencia del derecho sustancial pretendido*”, no está llamada a prosperar, pues para ello debía demostrarse que su cumplimiento se dio con antelación al ejercicio de la acción jurisdiccional y en vigencia del término señalado por la norma vigente, y por ende, con acreditación de que para el momento en que la consumidora presentó la acción, no tenía asidero su pretensión.

En consecuencia, el Despacho declarará la vulneración a los derechos discutidos sin impartir la orden, toda vez que en la página 5 del consecutivo No. 5 del plenario, es suficiente para acreditar la reversión, requerida por la consumidora. Máxime si se tiene en cuenta que las documentales obrantes en la contestación de la demanda, se corrió traslado a la parte demandante mediante fijación en lista No. 135 del 5 de agosto de 2021 y respecto de la cual la parte actora guardó silencio y no desvirtuó la manifestación de la parte demandada tendiente a la reversión del pago objeto de Litis.

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 **CENCOSUD COLOMBIA S.A.**, identificada con NIT 900.155.107-1, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con la parte motiva de la presente providencia.

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

TERCERO: Archivar las presentes diligencias.

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

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

SILVIA CRISTINA HOYOS GÓMEZ⁶



⁶ Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada 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.