



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

Bogotá D.C., 28/10/2022

Sentencia número 11489

Acción de Protección al Consumidor No. 22-40747.

Demandante: INGRID JOHANA RONCANCIO CALDERON.

Demandado: CENTER WORLD STEP 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.** Indica la parte demandante que el día 10 de noviembre del 2021, recibió una llamada telefónica por parte de un asesor comercial de la compañía demandada donde le ofrecía una tarjeta de membresía en servicios ofrecidos por dicha sociedad y un programa de descuentos en compras de productos en diferentes establecimientos comerciales con los que tenía alianza, el cual tenía un costo de \$899.999, valor que se le descontaría de su tarjeta de crédito en 3 cuotas de igual valor cada una, decidiendo aceptar el negocio.
- 1.2.** En virtud de ciertas inconsistencias ocurridas durante el proceso de cobro del valor referenciando, pues en vez de pagarlo en 3 cuotas le hicieron el descuento total en su tarjeta del valor completo de \$899.999, señala el actor que el día 17 de noviembre del 2021, y dentro de los 5 días hábiles siguientes a que le hicieron el cobro de la suma referenciada de su tarjeta de crédito y sin haber recibido algún producto de forma física, presentó reclamación directa ante la sociedad pasiva mediante correo electrónico solicitando la devolución del dinero descontado a título de retracto del contrato celebrado.
- 1.3.** Sin embargo, expresa que pese a que su reclamación fue contestada de manera desfavorable, alegando la pasiva que presentó su retracto de forma extemporánea, después de 5 días calendarios de haber aceptado la compra por medio telefónico.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido, la parte activa solicita con la presente acción de protección al consumidor que se haga efectivo su derecho de retracto, reversando toda la operación celebrada, y en consecuencia, se obligue a la sociedad demandada a que realice en su favor la devolución de la suma de **OCHOCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS**

NOVENTA Y NUEVE PESOS M/CTE (\$899.999), presuntamente pagados en virtud de la tarjeta de descuento adquirida de manera telefónica.

3. Trámite de la acción

El día 2 de marzo del 2022 y mediante Auto No. 25611, 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, después de que se evidenciara de que la parte actora subsanara en debida manera y dentro del término legal oportuno la demanda impetrada, providencia que fue notificada debidamente al extremo demandado al correo electrónico registrado en el RUES para efectos judiciales, esto es, al email contable@cwstep.com (tal y como se demuestra en los consecutivos números del 3 al 6 del expediente), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Sin embargo, es preciso advertir que la parte accionada guardó silencio dentro del término de traslado de la demanda, omitiendo contestar la misma, pese haberse certificado que recibió en el correo electrónico referenciado tanto el aviso de notificación del auto admisorio de la demanda, como de la copia del libelo respectivo con sus anexos en fecha 3 de marzo del 2022 (véase consecutivos 6 del expediente digital).

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en los consecutivos números cero (0) y dos (2) 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 no aportó ni solicitó prueba alguna, toda vez que dentro del término concedido para dar contestación a la demanda guardó silencio.

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.”. (Negritillas 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.

Así las cosas, asistiéndole a los compradores el derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto a los productos y servicios que se le ofrecen y habiéndose consagrado la responsabilidad en cabeza de los productores y proveedores por el incumplimiento de tales obligaciones conforme se dispone en los artículos 23¹ y siguientes del Estatuto de Protección al Consumidor, 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, adoptar decisiones de consumo razonables.

En el mismo sentido, de cara a la publicidad circulada por el productor o proveedor, será quien funja como anunciante, responsable respecto de las condiciones objetivas y específicas contenidas en la publicidad², quedando del todo prohibida la publicidad engañosa, por lo que el anunciante será responsable de los perjuicios que cause con la inexactitud de lo anunciado.³

Todo lo anterior, resulta acorde con las definiciones de calidad e idoneidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

*“...Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y **las atribuidas por la información que se suministre sobre él.***

¹ Artículo 23. Información mínima y responsabilidad. 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. Parágrafo. Salvo aquellas transacciones y productos que estén sujetos a mediciones o calibraciones obligatorias dispuestas por una norma legal o de regulación técnica metrológica, respecto de la suficiencia o cantidad, se consideran admisibles las mermas en relación con el peso o volumen informado en productos que por su naturaleza puedan sufrir dichas variaciones.

² Artículo 29. Fuerza vinculante. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.

³ Artículo 30. Prohibiciones y responsabilidad. Está prohibida la publicidad engañosa. El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados.

...Idoneidad de un bien o servicio: Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado...". (Subrayado fuera de texto)

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, estos suelen tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que comercializan, 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 intención 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.

Sin perjuicio de lo anterior, los consumidores además de los derechos explicados con anterioridad, tienen en su haber una prerrogativa consistente en el derecho de retractarse de la compra por cualquier motivo, siempre y cuando no hayan transcurrido más de cinco (5) días hábiles desde la fecha de la entrega del bien objeto de compra o de la celebración del contrato de prestación de servicios (según sea el caso), y si dicha transacción se efectuó mediante venta de tiempos compartidos, ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, y/o si el producto fue adquirido por el consumidor mediante mecanismos o sistemas de financiación otorgados por el productor o proveedor (artículo 47 de la ley 1480 del 2011).

Atendiendo lo dispuesto en dicho 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 y obtener la devolución total del dinero pagado en virtud del contrato*, y sin más consecuencias que la devolución del bien (en caso de haber recibido algún producto físico) al proveedor o productor asumiendo los costos que esto acarree.

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

Verificación de la existencia de la relación de consumo, cumplimiento del requisito de procedibilidad y el derecho de retracto en el caso concreto:

En el asunto objeto de estudio, y a raíz de la falta de contestación, lo cual según el artículo 97 del C.G.P trae como consecuencia que el juzgador presuma como ciertos los hechos susceptibles de confesión que fundamenten las pretensiones de la demanda, se tendrá por cierto que la accionante en fecha 10 de noviembre del 2021, recibió una llamada telefónica por parte de un asesor comercial de la compañía demandada sin que lo haya solicitado, donde le ofrecía una tarjeta de membresía en servicios ofrecidos por dicha sociedad y un programa de descuentos en compras productos para el en diferentes establecimientos comerciales con los que tenía alianza, el cual tenía un costo de \$899.999, valor que se le descontaría de su tarjeta de crédito en 3 cuotas de igual valor cada una, decidiendo aceptar el negocio. Lo anterior hace tránsito a que exista en el caso en concreto legitimación en la causa tanto por activa como pasiva por parte de los sujetos integrantes del proceso, pues por un lado, la demandante es consumidora final de la tarjeta de descuento adquirida, mientras que la sociedad demandada, en calidad de proveedora de producto contratado, está llamada a soportar la carga de esta demanda o acción de protección al consumidor.

En lo que refiere a la reclamación directa como requisito de procedibilidad y deber en cabeza del accionante, como consecuencia de la falta de contestación de la demanda, se dará por cierto también que el día 17 de noviembre del 2021 y dentro de los 5 días hábiles siguientes a que le hicieron el cobro de la suma total referenciada de su tarjeta de crédito y sin haber recibido algún producto de forma física, la accionante presentó la correspondiente reclamación directa ante la compañía demandada mediante correo electrónico solicitando la devolución del dinero descontado de \$899.999 a título de retracto del contrato celebrado, y que la pasiva brindó respuesta desfavorable a su petición, alegando que presentó su retracto de forma extemporánea, después de 5 días calendarios de haber aceptado la compra por medio telefónico.

Ahora, en lo que refiere al cumplimiento de los requisitos necesarios para ejercer el derecho de retracto, se verifica claramente que la consumidora es titular legítima de dicha facultad, toda vez que, en primera instancia, el Despacho dará por cierto como consecuencia de la no contestación de la demanda, de que el servicio objeto del contrato fue adquirido por la parte actora por invitación de llamada telefónica que recibió, lo que significa en últimas que se perfeccionó la venta a través de un método no tradicional, el cual según el 5° numeral 15 de la ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor), *“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.”* (Subrayado fuera de texto original de la norma).

Y, en segundo lugar, el Despacho encuentra acreditado el cumplimiento del requisito de temporalidad establecido en el artículo 47 del mismo Estatuto del Consumidor, consistente en que la solicitud de retracto debió ejercerse dentro de los 5 días **hábiles** (y no **calendarios**, como erróneamente expuso la accionada en su contestación a al reclamación directa presentada) siguientes a la celebración del contrato de prestación de servicios y adquisición del producto originario de la litis, cuya venta fue perfeccionada a través de un método no tradicional. En este orden de ideas, tal y como se dejó por sentado y presumido por el Despacho en virtud de la falta de contestación del libelo demandatorio, el retracto del contrato fue ejercido por correo electrónico ante la sociedad demandada el día 17 de noviembre del 2021, dentro de los 5 días

hábiles siguientes a que se celebrara el negocio por medio de llamada telefónica, vale decir, el 10 de noviembre del mismo. Por lo tanto, como el término para presentar el retracto se vencía el 18 de noviembre del 2021 (recuérdese que el artículo 47 de la ley 1480 del 2011 habla de días hábiles, no calendarios), el Despacho entiende que el derecho de retracto fue ejercido de forma oportuna.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso y teniendo en cuenta la renuencia del extremo demandado al contestar la demanda y a cumplir con el derecho de retracto ejercido oportunamente por la consumidora, el Despacho declarará al vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la compañía accionada a realizar el reembolso total de la suma de **OCHOCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS M/CTE (\$899.999)**, pagados en virtud de la membresía y tarjeta de descuento adquirida de manera telefónica, sin que se le pueda efectuar al demandante ningún tipo de descuento (pues el mencionado artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 lo prohíbe), puesto que los servicios objeto del contrato no empezaron a ejecutarse y tampoco el accionante recibió algún producto fisco a cambio del negocio celebrado.

El valor anteriormente referenciado será reembolsado a la accionante debidamente indexado con base al IPC para la fecha en que se verifique el pago, empleando para tales efectos la siguiente fórmula matemática:

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

$$(I.P.C. \text{ inicial})$$

En donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena (**es decir, \$899.999**). Para los fines anteriores, téngase como “*IPC inicial*”, el que estuvo vigente el día 10 noviembre del 2021 (fecha en la cual la accionante realizó pago total de la obra en favor de la pasiva), e “*IPC actual*”, el que estuviere vigente al momento de que la compañía accionada proceda con la devolución y pago del dinero.

Por último, y teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por los artículos 361, 365 y 366 del C.G.P., además del artículo 5° del ACUERDO No. PSAA16-10554 del 5 de agosto del 2016 del Consejo Superior de la Judicatura (el cual reglamenta el mencionado artículo 366 del C.G.P.), se condenará en costas y agencias en derecho a la demandada por ser la parte vencida en este proceso, (pues así lo indica la parte final del numeral 3° correspondiente al mencionado artículo 366 del C.G.P.), agencias en derecho que se fijarán por el 15% del valor de las pretensiones y cuantía del litigio, en atención a que la parte actora intervino durante todo el proceso a través de apoderado judicial debidamente constituido, a quien se le reconoció personería jurídica para actuar desde el auto admisorio de la demanda.

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 demandada **CENTER WORLD STEP S.A.S** identificada con NIT. 901.323.050-3, vulneró los derechos al consumidor de la demandante **INGRID JOHANA RONCANCIO CALDERON** identificada con C.C. No. 52.725.108, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la compañía accionada que, como consecuencia de vulnerar el derecho de retracto de la demandante, realice en su favor y dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta sentencia, la devolución de la suma de **OCHOCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS M/CTE (\$899.999)**, pagados por la consumidora en virtud de la membresía y tarjeta de descuento adquirida de manera telefónica el día 10 de noviembre del 2021, sin que se le pueda efectuar a la demandante ningún tipo de descuento y del cual pretendió la actora desistir o retractarse.

PARÁGRAFO: El valor anteriormente referenciado será reembolsado a la accionante debidamente indexado con base al IPC para la fecha en que se verifique el pago, empleando para tales efectos la siguiente fórmula matemática:

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

$$(I.P.C. \text{ inicial})$$

En donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena (**es decir, \$899.999**). Para los fines anteriores, téngase como “*IPC inicial*”, el que estuvo vigente el día 10 noviembre del 2021 (fecha en la cual la accionante realizó pago total de la obra en favor de la pasiva), e “*IPC actual*”, el que estuviere vigente al momento de que la compañía accionada proceda con la devolución y pago del dinero.

TERCERO: Se ordena a la parte demandante que, dentro del término improrrogable de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en la Sentencia, **informe a este Despacho** si la demandada dio cumplimiento o no a la orden señalada en esta providencia. Lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite jurisdiccional de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, **so pena de declarar el archivo de la actuación** en sede de verificación del cumplimiento, con sustento en el desistimiento tácito contemplado en el numeral 1° del artículo 317 del Código General del Proceso.

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: Condenar en costas a la sociedad demandada. Para el efecto se fija por concepto de Agencias en Derecho, atendiendo los lineamientos que en tal sentido ha establecido el Consejo Superior de la Judicatura mediante Acuerdo N° PSAA16-10554 de fecha 5 de agosto de 2016, la suma de **CIENTO TREINTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS M/C (\$134.999)**, correspondientes al 15% aplicado al valor de las pretensiones y cuantía del proceso (\$899.999), los cuales serán pagados por dicho extremo procesal a la demandante. Por Secretaría efectúese la correspondiente liquidación.

OCTAVO: Contra esta sentencia no procede recurso alguno por tratarse de un proceso verbal sumario de mínima cuantía y única instancia.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

ORLANDO ENRIQUE GARCIA ARTUZ⁴

⁴ Abogado. Profesional Universitario adscrito al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado 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 1° del artículo 24 del CGP.



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. 200

De fecha: 31/10/2022



FIRMA AUTORIZADA