



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

BOGOTÁ D.C. 2025-03-26

Sentencia 3464

Acción de protección al Consumidor

Radicado No. 23-240407

Demandante: ROSA MARÍA CÁRDENAS GUZMÁN

Demandado: GROUP WHOLESALER 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.

I. ANTECEDENTES

1. De la demanda

Hechos

- 1.1. Adujo la parte demandante que adquirió del extremo demandado la intermediación de tarifas de servicios turísticos como consta en el contrato de afiliación AV 2835, por la suma de **\$6.000.000**.
- 1.2. Según lo indicado por la parte actora las inconformidades corresponden ***“La parte demandante solicitó el derecho de retracto por escrito, en razón, a que se encontraba dentro de los cinco días hábiles, además, que la pasiva señaló que reembolsaría el dinero si no se había tomado ningún servicio, sin embargo, no devolvieron ninguna suma de dinero”***.
- 1.3. Asimismo, señaló que efectuó reclamación directa a la pasiva solicitando la devolución de dinero.
- 1.4. Frente a la anterior solicitud, la parte demandada dio contestación a dicha reclamación citando a la parte actora para proponer diferentes alternativas, sin embargo, con posterioridad le señaló que no devolvería el dinero.

1.1. Pretensiones

En consecuencia, la parte demandante solicitó como pretensiones de la demanda, que se devuelva la suma completa de \$6.000.000, más los intereses hasta que se haga la devolución.

2. De la defensa

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, el extremo demandado guardó silencio dentro del término concedido para dar contestación a la demanda, esto es, desde el 22 de enero de 2024 y hasta el 6 de febrero de 2024, pues, la contestación allegada que obra bajo consecutivo Nro. 23-240407-6 del expediente, fue presentada fuera del término el 12 de febrero de 2024, a pesar de haberse notificado debidamente al extremo demandado a la dirección electrónica co1starwood@gmail.com, como consta en los consecutivos 23-240407-4 y 5 del expediente, como se refleja a continuación:

Anexo nro. 1

Año	Número	Ctr	Cons Rad	Sec Evt	Trámite	Evento	Actuación	Tipo	Fecha	Solicitante/Destinatario	Asignación/ Estado/ Correspondencia
23	240407		0	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	PRESENTACION	EN	2023-05-24 10:49:07	ROSA MARIA CARDENAS GUZMAN	 
23	240407		1	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	CERTIFICADO / RUES	SA	2024-01-16 09:50:13	GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARIA	 
23	240407		2	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	CERTIFICADO / RUES	SA	2024-01-19 17:52:44	GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARIA	 
23	240407		3	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	DECISION TRASLADO SECRETARIA GENERAL	TR	2024-01-22 07:09:19	GRACIELA ROJAS VALDERRAMA, DECISION AUTO No. 2902 de Fecha 19/01/2024	 
23	240407		4	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	COMUNICACION ACTO ADMINISTRATIVO	SA	2024-01-22 07:09:20	GROUP WHOLESALER S.A.S	 
23	240407		5	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	AVISO DE RECIBO	EN	2024-01-22 07:35:45	GROUP WHOLESALER S.A.S	 
23	240407		6	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	CONTESTACION DEMANDA	EN	2024-02-13 15:46:32	GROUP WHOLESALER S.A.S	 
23	240407		7	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	CONSTANCIA GENERAL / INFORME SECRETARIAL	SA	2024-03-20 15:38:38	GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARIA	 

3. De la actuación procesal

El día 19 de enero de 2024, mediante Auto Nro. 2902 de 2024, 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 como consta en los consecutivos 23-240407-4 y 5 del expediente, de conformidad con lo establecido en el artículo 58, numeral 7 de la Ley 1480 de 2011, que reza:

“Las comunicaciones y notificaciones que deba hacer la Superintendencia de Industria y Comercio podrán realizarse por un medio eficaz que deje constancia del acto de notificación, ya sea de manera verbal, telefónica o por escrito, dirigidas al lugar donde se expendió el producto o se celebró el contrato, o a la que aparezca en las etiquetas del producto o en las páginas web del expendedor y el productor, o a las que obren en los certificados de existencia y representación legal (..)”.

4. De las pruebas

4.1

Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo consecutivo Nro. 23-240407-0 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.

4.2

Pruebas allegadas por la parte demandada:

La parte demandada no dio contestación de la demanda dentro del término legal establecido mediante Auto nro. 240407 de 19 de enero de 2024.

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.”.* (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 ni el interrogatorio de parte solicitado por la pasiva, habida cuenta que con los elementos de juicio existentes es suficiente para resolver la controversia planteada.

Por consiguiente, con el fin de determinar si están llamadas a prosperar las pretensiones formuladas en este caso, se procederán a analizar los siguientes puntos: **1)** existencia de la relación de consumo, **2)** la efectiva infracción por la parte demandada a los derechos de la consumidora y, finalmente, **3)** la responsabilidad del productor y/o proveedor, para el caso concreto, objeto de litigio.

1.

De la relación de consumo

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”*¹.

¹ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Sentencia del 30 de abril de 2009, MP: Pedro Octavio Munar Cadena.

De manera que, es posible afirmar que este es el vínculo jurídico que se establece entre el productor y el consumidor, y por ende es necesaria la presencia de cada uno de ellos para que verdaderamente surja esta relación de consumo.

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 se acredita la existencia de la relación de consumo y la legitimación en la causa de la demandante para entablar la presente actuación jurisdiccional, como consta en el consecutivo Nro. 23-240407-0 del expediente, esto es, el contrato de afiliación Nro. AV2835 CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS GROUP WHOLESALER S.A.S, en donde se refleja que la parte demandante adquirió del extremo demandado el 23 de febrero de 2023, la intermediación de servicios turísticos por la suma de \$6.000.000.

De igual forma, el Despacho estima satisfecho el requisito de reclamación directa hecho por la demandante, el cual se anexo al escrito de la demanda, como consta en el consecutivo Nro. 23-240407-0 del expediente.

Así entonces, una vez acreditada la relación de consumo entre las partes, se procederá a estudiar lo atinente a la efectiva infracción por la parte demandada a los derechos de la consumidora.

2.

De la infracción y responsabilidad por la parte demandada a los derechos de la consumidora

Con el fin de analizar lo atinente a la infracción a los derechos de la accionante en su calidad de consumidora, se procederá a estudiar las inconformidades planteadas en la demanda, en relación con el derecho de retracto.

•

cho de retracto en el caso concreto

Dere

Sea lo primero señalar que, atendiendo a lo dispuesto en los numerales 15 y 16 del artículo 5² 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

² "...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..."

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 productores³ como proveedores⁴, pues así lo dispuso el numeral 1° del artículo 6 de la Ley 1480 de 2011⁵.

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 caso particular se evidencia que la accionante se retractó de forma ESCRITA como lo manifestó en su escrito de demanda y de conformidad al material probatorio que obra bajo consecutivo Nro.

³"...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..."

⁴"...Proveedor o expendedor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro..."

⁵"...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..."

21-150429-0 del expediente, “**el día 1 de marzo de 2023, es decir, el 4 día hábil siguiente**”, es decir, dentro del término de los cinco días que prescribe la ley. Y, es preciso señalar por parte de este Despacho que devienen a tenerse como demostrado dicho hecho, como consecuencia de la falta de contestación de la demanda por parte del extremo demandado, pues, desaprovechó la oportunidad que le concede la ley de ejercer su derecho de defensa y proponer los medios exceptivos con miras a demostrar el cumplimiento de la efectividad de la garantía, de contera demostrar el cumplimiento de sus deberes como productor o proveedor. La anterior presunción tiene fundamento en lo previsto en el artículo 97 del C.G.P, que reza:

“la falta de contestación de la demanda o de pronunciamiento expreso sobre los hechos y pretensiones de ella, o las afirmaciones o negaciones contrarias a la realidad, harán presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión contenidos en la demanda, salvo que la ley le atribuya otro efecto.”

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 a la parte demandada 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 financiada⁶.

Con fundamento en lo anterior, concluye este Despacho que el derecho de retracto que ostenta la demandante en su calidad de consumidora ha sido vulnerado, pese a que dentro del término legal la demandante se retractó y solicito la devolución del dinero, en virtud de lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

Por consiguiente, en tanto se configuró en el presente asunto una infracción a los derechos de la parte demandante y teniendo en cuenta que el extremo demandado no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que devuelva la suma pagada por la accionante, esto es, la suma de \$6.000.000, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. Igualmente, acredite la terminación del contrato de prestación de servicios en Group Wholesaler S.A.S AV2835 del 23 de febrero de 2023 y la elaboración y entrega de paz y salvo correspondiente a la obligación a cargo de la accionante.

La suma por 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:

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

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

⁶Artículo 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..."

No sobra señalar que esta indexación no corresponde de ninguna forma a una indemnización o se pretenda aumentar el valor de la suma a devolver, ya que jurisprudencialmente se ha decantado: *que: “la indexación pretende mantener el valor o poder adquisitivo constante de la moneda en razón de la depreciación que ha sufrido por el paso del tiempo. La indexación o corrección monetaria no tiene por finalidad incrementar o aumentar el valor nominal de las sumas económicas, sino actualizarlo, es decir, traerlo a valor presente”⁷.*

Por otra parte, en cuanto al valor de los intereses, este Despacho se abstiene de ordenar reembolso alguno, de conformidad con la norma en cita que señala que el proveedor ante la solicitud de retracto, deberá devolver el dinero al consumidor dentro de los 30 días calendario desde el momento de la solicitud sin que proceda descuento o retenciones por algún concepto, más no refiere que se pueda ordenar pago de perjuicios.

Finalmente, este Despacho no condenará en costas, por no aparecer causadas en el expediente, en virtud de lo establecido en el numeral 8 del artículo 365 del C.G del P, que reza **“solo habrá lugar a costas cuando en el expediente aparezca que se causaron y en la medida de su comprobación.**

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 **GROUP WHOLESALER S.A.S**, identificada con cédula de ciudadanía Nro. 901.287.737-1, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad **GROUP WHOLESALER S.A.S**, identificada con cédula de ciudadanía Nro. 901.287.737-1, que, a favor de **ROSA MARÍA CÁRDENAS GUZMÁN**, *mayor de edad identificada con cedula de ciudadanía número 51.660.087*, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, devuelva la suma pagada por la accionante, esto es, la suma de \$6.000.000, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. Igualmente, acredite la terminación del contrato de prestación de servicios en Group Wholesaler S.A.S AV2835 del 23 de febrero de 2023 y la elaboración y entrega de paz y salvo correspondiente a la obligación a cargo de la accionante.

La suma por 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:

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

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

⁷ Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Primera Consejera ponente: María Elizabeth García González Bogotá, D.C., treinta (30) de mayo de dos mil trece (2013) Radicación número: 25000-23-24-000-2006-00986-01

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 en el 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, la consumidora podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

SÉPTIMO: Condenar en costas a la parte 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, la suma \$600.000, que serán pagados por dicho extremo procesal. Por Secretaría efectúese la correspondiente liquidación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

FRM_SUPER

ANGÉLICA MARÍA REINA GÓMEZ⁸
Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales

⁸ Profesional Universitaria adscrita 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. 052

De fecha: 27 de Marzo de 2025