



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

BOGOTÁ D.C. 2025-04-16

Sentencia 4190

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 2023-225860

Demandante: LUZ MYRIAM GONZALEZ CARABALLO Y HUGO PEREIRA AGUILLON

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

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

1.1. Que el día 8 de diciembre del año 2022, la demandante recibió mensaje de texto donde le informaban sobre un retroactivo para compras en almacenes de cadena, por lo que acudió a la cita al día siguiente.

1.2. Que el día 9 de diciembre de 2022, en las instalaciones de la demandada le ofrecieron un paquete turístico y suscribió el contrato correspondiente luego de la información que le brindaron los asesores.

1.3. Que una vez en su casa observó las condiciones del contrato y el valor pagado y decidió ejercer el derecho de retracto el día 9 de diciembre de 2022, sin embargo, el 26 de enero de 2023 la demandada negó las pretensiones incoadas.

2. Pretensiones:

PRIMERO: Que se ordene la devolución del dinero y sus intereses correspondientes.

3. Trámite de la acción:

El día 16 mes de noviembre del año 2023 mediante Auto No. 133271 (consecutivo No. 23-225860-1), 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 registrada en el RUES, esto es, co1starwood@gmail.com (consecutivo 23-225860-4), el día 17 de noviembre de 2023, término que fenecía el día 7 de diciembre de 2023, para que ejerciera su derecho de defensa.

La sociedad demandada contestó de forma extemporánea la demanda el día 11 de diciembre de 2023.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como prueba los documentos aportados bajo consecutivo 23-225860-0 del expediente.

A este se le 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 demandada no aportó ni solicitó pruebas.

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, habida cuenta que con los elementos de juicio existentes es suficiente para resolver la controversia planteada.

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 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".

• **Relación de consumo**

La relación de consumo se encuentra demostrada en el presente asunto teniendo en cuenta el contrato de prestación de servicios de intermediación allegado por la accionante de fecha 30 de julio de 2022, donde se acredita el objeto de controversia judicial.

CONTRATO DE AFILIACION N° AV2309			
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN GROUP WHOLESALER S.A.S.			
FECHA:	08 DICIEMBRE DE 2022	AFILIACION:	AV2309
LA EMPRESA:	GROUP WHOLESALER S.A.S.	NIT:	901287737-1
ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO:	GROUP WHOLESALER BOGOTA	MATRICULA MERCANTIL:	03445951
DIRECCION COMERCIAL:	CALLE 94 #14-48 EDIFICIO MOMPOZT OFICINA 1-1		
TITULAR :	LUZ MYRIAM GONZALEZ CARABALLO	DOCUMENTO 1:	39.649.052 DE BOGOTA D.C
TITULAR :	HUGO PEREIRA AGUILLON	DOCUMENTO 2	80.272.289 DE BOGOTA D.C
EMAIL:		PORCENTAJE PARA USO:	100%
DOMICILIO DEL CLIENTE:		CANTIDAD DE AÑOS	5 AÑOS
CUOTA UNICA DE INSCRIPCION:	\$450.000	VALOR DEL CONTRATO:	\$3.230.000
BENEFICIARIO:	4 BENEFICIARIOS +PLAN FAMILIAR	DURACION DEL CONTRATO:	5 AÑOS

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante.

De las pruebas

Ahora bien y para efectos de definir el asunto, se observa con relevancia lo siguiente:

- La relación de consumo entre el demandante y el demandado respecto de la suscripción del contrato de membresía y sus anexos.
- Reclamación.
- Hechos susceptibles de confesión.

Del caso en particular:

Aducen los demandantes que suscribieron contrato de membresía con la sociedad demandada, por invitación que les hicieron a través de una mensaje de texto el día 8 de diciembre de 2022 y que ejerció el derecho de retracto el día 9 de diciembre de 2022, como se extrae de los hechos y el documento allegado, sin embargo, la demandada negó las pretensiones.

De manera que, atendiendo a lo anterior y a lo dispuesto en los numerales 15 y 16 del artículo 5 y los artículos 45, 46, 47 y 48 de la Ley 1480 de 2011, y el Decreto 1499 de 2014, 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 aras de lo anterior se analizará lo referente al contenido de la información respecto de la venta no tradicional o distancia que ocupa la atención del Despacho.

De las ventas no tradicionales o a distancia y el derecho de retracto:

Atendiendo a que la compra que efectuaron los demandantes, (fueron contactados mediante mensaje de texto a su teléfono) es una venta no tradicional o distancia, el artículo 5 (15) de la ley 1480 de 2011 advierte que: Las 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. Se resalta.

Al tenor el decreto 1499 de 2014 al respecto indicó que: Artículo 5°. Ventas no tradicionales en las que el consumidor es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento. Podrán considerarse como ventas en las que el consumidor es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento y se sujetarán a las disposiciones previstas en este decreto, entre otras, las ventas que:

1. Utilicen técnicas de ventas con sistemas de escalonamiento de vendedores para oponerse o desvirtuar las negativas del consumidor y dilatar o dificultar el rechazo de la oferta, o;
2. Utilicen expresiones o actos que ridiculicen o discriminen al consumidor para oponerse o desvirtuar su negativa y dilatar o dificultar el rechazo de la oferta, entre otras.

Por otra parte, y tratándose de este tipo de ventas, se deben cumplir entre otros requisitos, con información suficiente sobre el ejercicio del derecho de retracto, en la etapa precontractual y contractual, así el Decreto 1499 del año 2014, enseñó que:

Artículo 8°. 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:

(...) La existencia del derecho de retracto previsto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

De igual manera, el ejercicio del derecho de retracto debe estar contenido en el contrato:

Artículo 9. Contenido mínimo de los contratos de ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia. Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, los contratos de ventas no tradicionales o a distancia deberán incorporar como mínimo las siguientes condiciones:

(...) 8. Información suficiente sobre las condiciones y modalidades de ejercicio de los derechos de retracto y reversión del pago, de acuerdo con lo establecido en los artículos 47 y 51 de la Ley 1480 de 2011.

Además, el artículo 23 de la ley 1480 de 2011 estableció que: *“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”*.

A propósito de las ventas no tradicionales o distancia, el artículo 47 de la ley 1480 de 2011 sobre el derecho de retracto menciona que: “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...**” negrilla por el Despacho.

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.

Puesta de esta manera las cosas y analizados de manera individual y colectiva las pruebas arrimadas al plenario, quedó acreditado lo siguiente: i) la relación de consumo frente a la suscripción del contrato de membresía, el día 8 de diciembre de 2022 y la suma pagada de tres millones seiscientos ochenta mil pesos m/cte. (3.680.000), (ver recibo de pago), ii) que el accionante ejerció el derecho de retracto el día 9 de diciembre de 2022, esto es, en la oportunidad prevista (página 2, consecutivo cero) iii), y finalmente que la demandada negó la pretensión de los demandantes relacionada con el derecho de retracto.

Téngase en cuenta que los demandantes ejercieron el derecho de retracto en el tiempo requerido por la norma (Art. 47).

Por lo que la demandada debió acceder al mismo y resolver el contrato como lo dispone el artículo 47 de la ley 1480 de 2011.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso y teniendo en cuenta que el extremo demandado no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad, a la luz de lo dispuesto en el artículo 16 del Estatuto del Consumidor, el Despacho ordenará al demandado que, a título de derecho de retracto, reembolse la suma de tres millones seiscientos ochenta mil pesos m/cte.

(3.680.000), y termine el contrato suscrito entre las partes, de conformidad con lo establecido en el artículo 47 y 58 (9) de la ley 1480 de 2011.

La suma a reembolsar se encuentra acredita en los recibos allegados por los demandantes a consecutivo cero del expediente.

La suma a reembolsar deberá indexarse con base en el I.P.C., empleando para el efecto la siguiente fórmula:

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

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

Finalmente, no se condenará en costas en tanto no aparecen causadas.

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 **GROUP WHOLESALER S.A.S.**, identificada con el NIT. 901287737 1, vulneró los derechos de los consumidores de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a **GROUP WHOLESALER S.A.S.**, identificada con el NIT. 901287737 1, que, a favor de **LUZ MYRIAM GONZALEZ CARABALLO**, cédula No. 39.649.052 **Y HUGO PEREIRA AGUILLON.**, con cédula No. 80.272.289., dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta providencia: reembolse la suma de tres millones seiscientos ochenta mil pesos m/cte. (3.680.000), y termine el contrato suscrito entre las partes, de conformidad con lo establecido en el artículo 47 y 58 (9) de la ley 1480 de 2011.

La suma a reembolsar deberá indexarse con base en el I.P.C., empleando para el efecto la siguiente fórmula:

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

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

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 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 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: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

FREDY ALEXANDER PÉREZ RAMÍREZ



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. 067

De fecha: 21 de Abril de 2025