



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

BOGOTÁ D.C. 2025-04-30

Sentencia 4589

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 23-334785.

Demandante: BLANCA NIDIA GARCIA RODRIGUEZ y ROBERTO RODRIGUEZ BORDA.

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. Manifiesta la parte demandante que, en fecha 25 de julio de 2022 celebró con la sociedad demandada el contrato Nro. AV731 de prestación de servicios de intermediación turística por valor de un millón cuatrocientos cuarenta mil pesos (\$1.440.000).

1.2. Que, en fecha 01 de agosto de 2022, la parte demandante ejerció el derecho de retracto.

1.3. Que, a la fecha de presentación de la demanda, la sociedad demandada no dio respuesta al retracto ni realizó la devolución del dinero.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que se declare la vulneración de los derechos del consumidor y en consecuencia se realice la devolución del dinero pagado.

3. Trámite de la acción

Mediante Auto Nro. 42057 del 08 de abril de 2024, esta delegatura admitió la demanda de mínima cuantía, la cual fue interpuesta por la demandante en uso de las facultades jurisdiccionales previstas en el artículo 24 del Código General del Proceso, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, actual estatuto del consumidor, esta providencia fue notificada a la parte demandada mediante aviso de notificación enviado al correo co1starwood@gmail.com (mismo que figura en su certificado existencia y representación legal) con el fin de que ejerciera su derecho a la defensa dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al acto de notificación.

Mediante memorial radicado bajo consecutivo Nro. 06 del expediente, la parte demandada allegó la contestación a la demanda, en la cual propuso excepciones de mérito, de las que se corrió traslado al demandante mediante fijación en lista Nro. 076 del 28 de junio de 2024.

Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo 00 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 en el consecutivo 06 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 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).”

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

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"

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, 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.

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 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 las manifestaciones de ambas partes, derivada de la celebración del contrato Nro. AV731 de prestación de servicios de intermediación turística por valor de un millón cuatrocientos cuarenta mil pesos (\$1.440.000).

Así mismo, se encontró soporte probatorio del reclamo elevado por el demandante en fecha 01 de agosto de 2022, en donde requirió la devolución del dinero pagado.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa y pasiva. Además, permite evidenciar el agotamiento de la reclamación directa en los términos del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

- Oportunidad en el ejercicio del derecho de retracto

En lo que refiere a la reclamación, obra en el material probatorio aportado al expediente, que el accionante ejerció su derecho de retracto el día 01 de agosto de 2022, hecho que no fue desconocido por el extremo demandado. A su vez, obra soporte de que la contratación del servicio se originó en fecha 25 de julio de 2022, por lo que el derecho de retracto se ejerció dentro de la oportunidad legal concedida para el efecto, esto es, dentro de los cinco (5) días hábiles de que trata la norma.

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 negarse, guardar silencio, condicionar la devolución del dinero o presionar al consumidor para aceptar un bien o servicio 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 financiada.

⁵Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

Por tanto, se encuentra demostrado que el demandado incumplió las obligaciones correspondientes a la efectividad del Derecho de Retracto.

Ahora bien, la demandada indicó que daría aplicación al Decreto 557 de 2020, aun cuando dicha norma señala que el reembolso es sobre los distintos servicios que presten los proveedores, lo cual vulnera los derechos del consumidor y aunado a ello, debe recordarse que prevalece el derecho de elección de los usuarios contemplado en el numeral 1,7 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011. Es decir, que solo podrá otorgarse el reembolso del dinero mediante bonos, travels voucher o su equivalente sí el usuario acepta esta alternativa de manera voluntaria, conociendo de manera previa los términos y condiciones que rigen para la adecuada utilización de los documentos emitidos.

De conformidad con lo expuesto, ha sido clara la Corte Constitucional en las sentencias C-208 de 2020 y C-402 de 2020, en señalar que no se puede generar afectación al derecho de elección que tienen los consumidores, concretamente mencionó lo siguiente: *“En este análisis la Corte observa que el verbo rector “podrán” incluido en el artículo 04 del decreto legislativo para autorizar reembolsos a los consumidores con otros servicios turísticos, garantiza el derecho de elección, que es una auténtica prerrogativa de los consumidores.*

No podría ser de otra forma, pues siendo la relación de consumo una relación bilateral, al surgir estos intereses contrapuestos, la prerrogativa de elección en cabeza de una de las partes no elimina de facto la posibilidad de elección de la otra. En el caso concreto, ello se traduce en que la disposición examinada otorga al operador turístico la facultad de elegir cómo efectuar el reembolso, pero sin suprimir el derecho de elección que el orden jurídico le reconoce expresamente al consumidor.”

Por ello, resulta contrario al Estatuto del Consumidor que la aquí demandada imponga a la parte actora que el reembolso del dinero pagado por el contrato y Retracto objeto de litis, se realice exclusivamente a través de la entrega de un bono o travel voucher para redimirlo en los servicios señalados por la pasiva, pues lo cierto es que debe responder por la totalidad del precio abonado por un servicio que no se realizó, así que, cualquier término o condición que disponga lo contrario, atentaría contra normas de orden público (arts. 04 de la Ley 1480 de 2011), por lo tanto, es frente a este aspecto que se declarará la vulneración de derechos del consumidor.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso y teniendo en cuenta que la venta que ocupa la atención del Despacho no se encuentra excluida del ejercicio del derecho al retracto, se declarará la vulneración de los derechos discutidos y se ordenará a la demandada devolver el dinero pagado, esto es, la suma total de un millón cuatrocientos cuarenta mil pesos (\$1.440.000)

La suma cuya devolución se ordena 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 V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena.

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”.*

Por último y teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por los artículos 365 y 366 del C.G.P., se condenará en costas y agencias en derecho a la sociedad demandada por ser la parte vencida en este proceso (independientemente si la parte actora intervino o no en el

proceso a través de apoderado judicial, pues así lo indica la parte final del numeral 3° correspondiente al mencionado artículo 366 del C.G.P.), sin perjuicio también que se encontró demostrada la vulneración de los derechos al consumidor de la parte demandante por el desconocimiento de su derecho de retracto. Se fijará como agencias en derecho el 15% del valor pretendido de conformidad con lo dispuesto por el Consejo Superior de la Judicatura.

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 NIT 901.287.737-1, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad GROUP WHOLESALER S.A.S, identificada con NIT 901.287.737-1, que, en ejercicio del derecho de retracto, a favor de BLANCA NIDIA GARCIA RODRIGUEZ, identificada con cédula de ciudadanía Nro. 32.001.832 y ROBERTO RODRIGUEZ BORDA identificado con cédula de ciudadanía Nro. 19.160.298, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, cancele el contrato de prestación de servicios de intermediación turística Nro. AV731 y reintegre la suma de un millón cuatrocientos cuarenta mil pesos (\$1.440.000).

La suma cuya devolución se ordena 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 V_p corresponde al valor a averiguar y V_h 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: 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 doscientos dieciséis mil pesos (\$216.000), correspondientes al 15%

aplicado a la condena principal y cuantía del proceso, los cuales serán pagados por dicho extremo procesal al demandante.

Por Secretaría efectúese la correspondiente liquidación.

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

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

FELIPE GÓMEZ RODRÍGUEZ



**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. 075

De fecha: 02 de Mayo de 2025