



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

**BOGOTÁ D.C. 2025-05-26**

**Sentencia 5279**

**Acción de Protección al Consumidor  
Radicado No. 23-341278  
Demandante: GLORIA AMPARO VALERA GOMEZ  
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.

**I. ANTECEDENTES**

**1. Hechos**

1.1. Manifiesta la demandante que fue contactada telefónicamente por asesores comerciales de la compañía accionada, con la promesa de haber ganado premios por su buen comportamiento crediticio; y con ocasión a lo anterior, que el día 2 de febrero de 2023 acudió a las instalaciones de la parte demandada, donde firmó varios documentos, incluyendo un contrato de afiliación identificado bajo el número AR0373, y se le asignó una tarjeta de crédito a su nombre tramitada ante el Banco de Bogotá por \$4.347.630.

1.2. Que al percatarse de que figuraba como titular de una tarjeta de crédito que desconocía, situación que evidenció al recibir un extracto con un cobro de \$270.000, la demandante se sintió víctima de un posible fraude y, en consecuencia, radicó en fecha 14 de marzo de 2024, una carta ante la parte demandada solicitando su desvinculación del contrato.

1.3. Que en respuesta a su requerimiento, la sociedad pasiva negó la solicitud de la demandante, alegando que el retracto fue ejercido de manera extemporánea y por fuera de los 5 días hábiles siguientes a la celebración del negocio, circunstancia que alega la libelista desconocía.

**2. Pretensiones**

Con base en lo anterior, la accionante solicitó con la presente acción que, en primer lugar, se declare que la sociedad demandada vulneró sus derechos como consumidora; segundo, que se realice en su favor la devolución del dinero pagado por el contrato originario de la presente litis, y tercero, que se ordene la entrega de todos los documentos que obren en poder de la sociedad demandada a nombre suyo.

**3. Trámite de la acción**

El día 15 de abril de 2024, este Despacho mediante Auto No. 44955 admitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por la parte demandante, en ejercicio de las facultades Jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011.

La anterior providencia fue notificada debidamente al extremo demandado a la dirección electrónica judicial registrada en el RUES, esto es, al correo [co1starwood@gmail.co](mailto:co1starwood@gmail.co), con el fin que ejerciera su derecho de defensa, según se evidencia con el acta de envío y entrega de correo electrónico expedida por Servicios Postales Nacionales S.A.S, visible en el consecutivo No. 23-341278-5 del expediente.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la parte demandada guardó silencio.

#### 4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante:**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos anexos al escrito de demanda obrantes en el consecutivo 23-341278-0 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.

- **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.*

*Quando 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.

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 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**

Dado que la compra efectuada por la demandante se enmarca dentro de una venta no tradicional o a distancia, circunstancia fáctica que se acredita con el texto del contrato firmado por la accionante y obrante en consecutivo cero (0), página 1, folio 11 del expediente, sin perjuicio de que puede presumir como cierto a raíz de la falta de contestación de la demanda (teniendo en cuenta las consecuencias establecidas en el artículo 97 del Código General del Proceso), resulta aplicable lo dispuesto en el artículo 5, numeral 15, de la Ley 1480 de 2011, el cual establece 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 realizan en el lugar de residencia del consumidor o por fuera del establecimiento de comercio. Se consideran también aquellas ofertas realizadas y aceptadas personalmente en el domicilio del consumidor, cuando este es abordado de manera intempestiva por el oferente, o es conducido a escenarios especialmente diseñados para disminuir su capacidad de discernimiento.”*

Esta disposición resulta especialmente relevante en el presente caso, ya que la demandante fue inducida a suscribir documentos en un contexto ajeno al establecimiento habitual de comercio, sin haber buscado dicha transacción por iniciativa propia.

Entonces, conforme lo expresado por el sujeto activo en el escrito de demanda, esta fue contactada a través de una llamada telefónica en la cual se le informó haber ganado premios por su buen comportamiento crediticio, y por tanto debía acudir personalmente a las instalaciones de la parte demandada. En relación con este tipo de prácticas, el Decreto 1499 de 2014 establece lo siguiente:

*“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, tratándose de este tipo de ventas no tradicionales, es obligatorio cumplir con ciertos requisitos, entre ellos brindar información clara y suficiente sobre el ejercicio del derecho de retracto, tanto en la etapa precontractual como en la contractual. Al respecto, el Decreto 1499 de 2014, establece lo siguiente:

**“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.

**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.” (subrayado fuera del texto original).

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”.

En relación con las ventas realizadas por medios no tradicionales, el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 dispone 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 (...)” 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.

Empero, resulta importante destacar que si bien la ley otorga un término y unas condiciones perentorias para ser procedente el derecho de retracto, si esta prerrogativa no le es informada al consumidor de forma clara, precisa, transparente, oportuna y suficiente de acuerdo a lo establecido en el artículo 23 de la ley 1480 del 2011 (y esto no sólo incluye le término para ejercerlo, sino también informar adecuadamente los medios o canales de atención a través de los cuales puede ejercer su derecho de retracto), el empresario se hará responsable de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información; y esto implica, si es necesario, que deba retrotraerse los efectos jurídicos de toda la negociación.

Al verificar el contenido del contrato identificado con el número AR0373, específicamente en la cláusula quinta, denominada “Facultad de ejercer el derecho de retracto”, se encontró que allí se consignó lo siguiente:

*“El titular del derecho, usuario o consumidor, tiene la facultad legal de ejercer el derecho de retracto que estipula el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 y los numerales 8 y 9 del Decreto 1499 de 2014, en todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistema 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 hábiles contados a partir de la firma del presente contrato. En el evento de que se haga uso de la facultad de retracto, se*

*resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado dentro de los treinta (30) días posteriores.”*

No obstante lo anterior, este Despacho concluye que dicha cláusula no satisface las exigencias legales establecidas en los artículos 23 y 47 de la Ley 1480 de 2011, así como en los artículos 8 y 9 del Decreto 1499 de 2014, en lo referente a la información suficiente, clara y oportuna sobre las condiciones y modalidades del ejercicio del derecho de retracto.

En efecto, la cláusula citada hace una simple transcripción parcial de la norma, sin ofrecer información detallada al consumidor sobre cómo y por cuáles medios puede ejercer el derecho de retracto, ni señala las consecuencias prácticas o los canales habilitados para ello, omitiendo así su deber de garantizar que el consumidor pueda ejercer efectivamente ese derecho con conocimiento pleno de sus alcances y procedimientos.

Puestas así las cosas, y analizadas de manera individual y conjunta las pruebas obrantes en el plenario, se acreditó lo siguiente: i). La relación de consumo con ocasión de la firma del contrato AR0373 el día 2 de febrero de 2023, por un valor pagado de \$3.800.000 (ver CLÁUSULA TERCERA del contrato obrante en consecutivo cero, pagina 1, folio 13 del expediente digital); ii). Que la accionante ejerció el derecho de retracto el día 14 de marzo de 2023 conforme ella misma lo reconoció en la parte final del folio 1ro de los hechos de la demanda, es decir, por fuera del plazo de cinco (5) días hábiles establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011; iii). Que durante la etapa precontractual no se informó a la consumidora sobre la existencia del derecho de retracto, y mucho menos se incluyó en el contrato información suficiente, clara y precisa sobre las condiciones, modalidades canales de atención para su ejercicio; y iv), Que el extremo pasivo en su respuesta a la reclamación, negó la procedencia del derecho de retracto, argumentando que la accionante lo ejerció de manera extemporánea.

Precisamente, respecto de este último punto, no resulta aceptable para esta Delegatura que la parte demandada haya negado el ejercicio del derecho de retracto del extremo demandante con el argumento de haberlo presentado de manera extemporánea. Ello, por cuanto la sociedad accionada incumplió su deber de informar adecuadamente sobre dicho derecho en la etapa precontractual, y además, la información consignada en el contrato resultó insuficiente conforme a lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto 1499 de 2014 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

Dicha omisión configura una vulneración a los derechos de la consumidora, al privarla de los elementos de juicio necesarios para ejercer oportunamente el derecho de retracto dentro del plazo legal previsto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, esto es, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato.

Por consiguiente, ante el incumplimiento del deber de informarle al consumidor de manera clara, precisa, transparente, oportuna, y sobre todo, suficiente, del derecho que tenía para retractsarse del negocio y sobre las condiciones específicas de modo, tiempo, lugar y canales de contacto que debía cumplir para ejercer esa prerrogativa, la sociedad demandada debe hacerse responsable de todo daño causado a la accionante que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información, tal y como lo prescribe el artículo 23 de la ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor); y esto implica, tal y como se explicó en las consideraciones jurídicas generales, que deba retrotraerse los efectos jurídicos de toda la negociación de acuerdo lo solicitado por la demandante, pues si al consumidor se le hubiese informado como es debido y de manera clara, precisa y suficiente (tal y como lo está reclamando y es objeto de queja de su parte,) el tiempo estricto que tenía para retractarse del negocio, lo hubiese hecho dentro de los 5 días siguientes a la celebración del contrato.

En conclusión, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso y considerando que el extremo pasivo no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad, conforme a lo dispuesto en el artículo 24 del Estatuto del Consumidor, obligará a dicho sujeto procesal que realice en favor de la demandante, el reembolso indexado de la suma de **TRES MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$3.800.000)**, con ocasión de la suscripción del contrato No. AR0373 objeto de litis, de conformidad con lo dispuesto en los

artículos 23, 47 y 58, numeral 9, de la Ley 1480 de 2011, siendo éste el valor efectivamente pagado por el contrato originario de la presente litis.

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.

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 **GROUP WHOLESALER S.A.S.** identificada con NIT. 901.287.737-1, vulneró los derechos al consumidor de la demandante **GLORIA AMPARO VALERA GOMEZ** identificada con la cedula de ciudadanía número 39.752.216, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** En consecuencia, y en uso de las facultades *infra-petita* consagradas en el artículo 58, numeral 9° de la Ley 1480 del 2011, ORDENAR a la compañía accionada que, ante el incumplimiento del deber de informarle a la demandante de manera adecuada, suficiente y oportuna sobre las condiciones, modalidades y canales de atención para ejercer su derecho de retracto, realice en su favor y dentro de los 15 días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta sentencia, el reembolso total de la suma de **TRES MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$3.800.000)**, pagados efectivamente con ocasión de la suscripción del contrato No. AR0373 originario de la presente litis, debidamente indexada como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

En consecuencia, el Despacho declara terminado el contrato celebrado entre las partes el 2 de febrero de 2023. Así mismo, la accionada deberá expedir en el plazo señalado anteriormente, los documentos que acrediten la terminación del contrato No. AR0373, además de efectuar la devolución del o los documentos del que se deriven obligaciones para la accionante, expida el correspondiente PAZ Y SALVO del contrato y deberá abstenerse de realizar cobros adicionales en virtud del negocio que se declaró terminado.

**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, la 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:** Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

**OCTAVO:** Contra la anterior sentencia no proceden recursos.

**NOTIFÍQUESE,**

**FRM\_SUPER**

**ORLANDO ENRIQUE GARCÍA ARTUZ.**

*Proyectó: Paula Fernanda González Gutierrez*



**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. 092**  
**De fecha:** 27 de Mayo de 2025