



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

BOGOTÁ D.C. 2025-07-15

Sentencia 6717

Acción de Protección al Consumidor
Radicado No. 23- 454695
Demandante: ELIZABETH ROJAS GIL.
Demandado: WOODEN CROSS SAS

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, lo que permite proferir el fallo en forma escrita.

Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos.

- 1.1. La parte demandante narró a título de hechos que el 24 de agosto de 2023 recibió una llamada telefónica en la cual le indicó que era ganadora de un mercado y que para recibirlo debía acercarse a las oficinas ubicadas en la Calle 24 A No. 59-42 Centro Empresarial Sarmiento Angulo y que el único requisito era llevar su documento de identidad en físico.
- 1.2. Que, el mismo día la demandante se acercó a la dirección indicada, en donde los asesores que la atendieron fueron muy insistentes ante la firma de unos documentos a lo cual ella accedió. Finalmente, le dieron un bono y unos green cupones para redimir por vestuario, comida, etc.
- 1.3. Que, una vez en su vivienda observó que el contrato que firmó tenía como objeto la membresía para la intermediación de servicios turísticos número AV 4642 por valor de \$1.480.000 COP. Al leer el contrato evidenció que, era totalmente diferente a lo que le habían comunicado, ya que por su condición económica y familiar no tenía la capacidad de realizar viajes.
- 1.4. Que, el 30 de agosto de 2023 la demandante presentó reclamación directa ante la pasiva con el fin de ejercer el derecho de retracto.
- 1.5. Que el día 4 de septiembre de 2023, la actora fue citada por la accionada, quien le informó previamente que era con el fin de llegar a una conciliación y que solo debía firmar unos documentos, ante lo cual, solicitó unas horas para pedir consejo y se negaron,
- 1.6. El 28 de septiembre de 2023, por intermedio de la Red Nacional de Protección al Consumidor la demandante citó a arreglo directo a la requerida la cual no se presentó a la diligencia.

Pretensiones

Solicitó, por lo tanto, a título de pretensiones que:

“Con base en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, solicito a la empresa WOODEN CROSS SAS que se cancele el contrato y se reintegre el valor de la afiliación POR LA SUMA DE UN MILLÓN CUATROCIENTOS OCHENTA MIL PESOS (\$1.480.000 PESOS MCTE) y los intereses y demás obligaciones que se hayan causado, en conformidad con el ejercicio de mi derecho de retracto.”

2. Trámite de la acción

El día 13 de junio de 2024 mediante Auto No. 63722, 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.

La providencia fue notificada debidamente al extremo demandado a la dirección física registrada en el Rues, esto es, en la Calle 94 A # 11 A – 66, oficina 201 el 26 de julio de 2024, tal y como se evidencia en el consecutivo No. 23- 454695 – 5 del expediente, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que en el término de contestación de la demanda, la accionada se pronunció sobre los hechos, se opuso a las pretensiones y presentó las excepciones de mérito i) Inexistencia de incumplimiento por parte de la empresa; ii) Legalidad de contrato entre las partes; iii) Excepción por existir utilización del servicio. Consecutivo 23- 454695-6.

Pruebas

- Pruebas allegadas por la parte demandante:

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo el consecutivo No. 23- 454695 -0 del sumario.

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 bajo el consecutivo No. 23- 454695 -6 del sumario.

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.

- Otros medios de prueba solicitados

Sobre los demás medios probatorios solicitados por la accionada, esto es, interrogatorio de parte - se niegan en atención a lo siguiente:

Con apoyo en lo dispuesto por la Corte Suprema de Justicia- sala civil- en radicación No. 47001 22 13 000 2020 00006 01., sentencia del 27 de 20201, magistrado ponente Octavio Augusto Tejeiro Duque, en el texto de este fallo se exponen los fundamentos para negar la solicitud probatoria, en este orden, se expondrán de forma breve y concisa las razones para negar la prueba:

“Así, para este Despacho judicial las pruebas relacionadas con el interrogatorio de parte, resulta inviable habida cuenta que, en la presentación de la demanda y la contestación, se aportó suficiente material probatorio para el estudio del Despacho y lograr así emitir una sentencia de fondo en aras de los principios de celeridad y economía procesal”.

Finalmente, en atención a la solicitud elevada por la accionada, por medio de la cual solicita que la actora allegue el documento por medio del cual se evidencia el estado de cuenta del producto utilizado para adquirir la membresía, es preciso indicar que la misma será negada, en atención a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 173 del C.G. del P., “(...) El juez se abstendrá de ordenar la práctica de las pruebas que, directamente o por medio de derecho de petición, hubiera podido conseguir la parte que lo solicite, salvo cuando la petición no hubiese sido atendida, lo que deberá acreditarse sumariamente” (Resaltado fuera del texto).

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 Proceso¹. Esta norma prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, una vez vencido el término del traslado de la demanda, siempre que el material probatorio obrante en el expediente resulte suficiente para fallar y no hubiese más pruebas por decretar o practicar, condiciones que este Despacho encuentra reunidas.

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.

El artículo 56 del Estatuto del Consumidor (en adelante E.C.) señala algunas acciones jurisdiccionales de protección al consumidor; se resalta que la competencia de esta Entidad, y en particular sobre la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, recae sobre asuntos contenciosos relacionados con el numeral 3° del artículo en mención, estos son:

- Asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios.
- Asuntos contenciosos originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios.
- Asuntos contenciosos orientados a lograr que se haga efectiva una garantía.

¹ “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)."*

- Asuntos contenciosos encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien.
- Asuntos contenciosos encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes por información o publicidad engañosa.

Conforme lo explicado, es necesario que la controversia que se desate ante esta Delegatura se enmarque en los asuntos aludidos para dar efectividad a los derechos sustanciales de los consumidores, especialmente el **derecho de retracto**. Para solucionar lo anterior se presentan las siguientes consideraciones:

Sobre el derecho de retracto

Sea lo primero señalar es que el legislador ha regulado las operaciones mercantiles pactadas mediante sistemas de financiación y las ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, las cuales han sido 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 conformidad con 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...*", 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.

Así, uno de los aspectos básicos regulados en este tipo de operaciones es el deber de información que recae en cabeza de los productores y/o proveedores; quienes, previo la celebración del contrato, deben poner de presente al consumidor todas las condiciones comerciales de la transacción, entre ellas, el derecho de retracto y el término para ejercerlo, pues fue claro el legislador al contemplar este mecanismo expreso y expedito para garantizar 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.

Lo anterior, contrasta con las disposiciones en materia contractual, que trae consigo el Estatuto del consumidor en los denominados contratos de adhesión, en los cuales, de conformidad con lo previsto en los artículos 37, 38, 39, 40, 41 y 42, de la precitada norma, también se establecen ciertos parámetros, entre los cuales se encuentra la necesidad que los consumidores sean informados suficiente, anticipada, y expresamente, de los términos de la relación contractual.

Establecidos los parámetros sustanciales que rigen el presente caso, este Despacho abordará el análisis pertinente de los presupuestos exigidos en las acciones de protección al consumidor.

En el caso concreto

Considera el Despacho que la legitimación se encuentra acreditada en el pretense asunto, en tanto se demostró la **relación de consumo** existente entre la parte demandante y la sociedad demandada, conclusión de las manifestaciones efectuadas por la accionante y no controvertidos por la demandada que permiten deducir la suscripción del contrato de membresía para la intermediación de servicios turísticos número AV 4642 por valor de \$1.480.000, el 24 de agosto de 2023.

Con todo, es importante señalar que el contrato de adhesión celebrado entre las partes el 24 de agosto de 2023, surgió mediante una venta de aquellas catalogadas como no tradicionales, en atención a la forma en que se captó al cliente. Esto es, llamada telefónica ofreciendo, bonos y sorteos, tal y como lo comenta la parte demandante en los hechos de la demanda. Consecutivo 23- 454695 -0.

Por lo que teniendo en cuenta este tipo de convenciones es importante que los usuarios conozcan de manera adecuada los medios que con los que cuenta para desvincularse del negocio jurídico. La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, toda vez que se encuentran indicios suficientes para demostrar que quien adquirió los servicios, es una consumidora, pues reúne los presupuestos previstos en el numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2012, máxime que este hecho no ha sido controvertido.

De otra parte, en cuanto a la ocurrencia del presupuesto de la **reclamación previa en sede de empresa**, se observa su debido cumplimiento conforme a lo mencionado por el demandante y no refutado por la demandada conforme la prueba documental obrante en el consecutivo No. 0, página 7 del expediente, esto es, que se realizó la reclamación directa de forma escrita el 30 de agosto de 2023.

Lo anterior da cuenta del cumplimiento del requisito de procedibilidad contemplado en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011. En conclusión, vale la pena precisar que la reclamación previa y la acción jurisdiccional se dieron dentro de la oportunidad prevista en el numeral 3 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

A efectos de analizar la **vulneración de los derechos discutidos**, se precisa que la presente acción de protección al consumidor surgió de la inconformidad de la parte demandante respecto de la vulneración al derecho de retracto contemplado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. En consecuencia, este Despacho realizará el respectivo análisis.

Tras la valoración del material probatorio allegado al expediente, este Despacho concluye que el derecho de retracto se ejerció dentro del término legal de cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato. En efecto, se encuentra acreditado que el contrato se celebró el 24 de agosto de 2023, y la solicitud del derecho de retracto fue ejercida de manera escrita el 30 de agosto de 2023, es decir, dentro del plazo legalmente establecido.

Teniendo en cuenta que el derecho de retracto se ejerció en tiempo, corresponde a analizar a este Despacho si la membresía adquirida por la usuaria fue usada como lo alegó la parte demandada en su escrito de contestación (consecutivo No. 6 del expediente) y si ello impidió para la fecha del 30 de agosto de 2023 que no se pudiera ejercer el derecho de retracto por la parte actora. Para fundamentar sus argumentos la pasiva señaló que la demandante generó una reserva al Hotel Llano Dorado, por dos días y una noche para 2 personas, con fecha el 14 de enero de 2024, lo que constituye el uso del servicio contratado.

Sobre este punto, es pertinente señalar que en el escrito de contestación obrante en el consecutivo No. 6 del expediente, la parte demandada no adjuntó prueba documental alguna que respaldara los argumentos presentados en su defensa.

No obstante, se precisa que la parte demandante allegó la respuesta a la reclamación directa elevada por la consumidora, donde se observa el documento denominado:

WOODEN CROSS SAS
NIT. 901.614.785-1
Calle 94F # 114-66
Cel. 3208665107
Bogotá - Colombia

CIUDAD Y FECHA: 24 DE AGOSTO DE 2023

BOGOTÁ,

PAGADO A:

WOODEN CROSS SAS

VALOR TOTAL, MEMBRESIA

\$1.480.000

VALOR PAGADO DE RESERVA

\$20.000

PAGADO POR:

ELIZABETH ROJAS GIL

AFILIADO

SI

FORMA DE PAGO

TC

\$1.500.000

TD

\$

SISTECREDITO

\$

POR CONCEPTO DE:

RESERVA HOTEL CAMPESTRE LLANO DORADO 2 DIAS, 1 NOCHES, 2 PERSONAS

Fecha: 14 DE ENERO DEL 2024, incluye seguro hotelero, con desayuno

Cancelación: para la cancelación de la reserva y/o eventos confirmados, se deberá informar con mínimo un tiempo mínimo de 48 horas antes de la fecha pactada de ingreso.

VALOR EN LETRAS:

UN MILLON QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE

DIRECCION:

CALLE 57U SUR #77C - 39

TELEFONO:

3053859545

CORREO:

ALISABTH2021@GMAIL.COM

FIRMA CLIENTE:

FIRMA Y SELLO DE BENEFICIARIO

CC

41583170

SELLO APROBADO

NIT. 901.614.785-1

(Documental extraída del folio 10 de la página 2 del consecutivo No. 6 del sumario)

En relación con lo anterior, este Juzgador difiere de los argumentos planteados por la parte demandada en su contestación (consecutivo No. 6 del sumario), respecto del supuesto uso de los servicios adquiridos, pues, la sociedad demandada no demostró fehacientemente que, a la fecha del 14 de enero de 2023, la usuaria haya efectivamente utilizado la reserva en el Hotel Campestre Llano Dorado. No basta con la reserva; se requería probar el uso real del hospedaje.

Resulta crucial distinguir entre reservar y usar un servicio. **Reservar** implica garantizar la disponibilidad futura de un bien o servicio, mientras que **usar** conlleva la acción de emplear o disfrutar de algo. Es la puesta en práctica o el consumo efectivo de un bien o servicio. En este sentido, la Real Academia Española define "usar" como: "Hacer servir una cosa para algo" y "Disfrutar algo".

Por otra parte, este Despacho considera necesario advertir a la sociedad demandada que el contrato celebrado con la parte demandante se originó a partir de una venta no tradicional. Este tipo de acuerdos exige proporcionar al consumidor información previa y detallada sobre la existencia del derecho de retracto.

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 retracto², se ordenará a la demandada devolver el 100% del dinero pagado por la parte demandante con ocasión de la suscripción del contrato membresía de intermediación de servicios turísticos número AV 4642

² "...Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;
2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;
3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;
4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías;
6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos;
7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal."

por valor de \$1.480.000 y en consecuencia terminar el contrato celebrado entre las partes, sin que se generen cobros al demandante por concepto del contrato que se declara terminado, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

Sobre la naturaleza de la indexación.

En lo que concierne a la naturaleza de la indexación y atendiendo a que este Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y la orden tendiente al reintegro del valor pagado por los servicios contratados, 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”³.

De acuerdo con la fórmula que a continuación se expone: 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 **WOODEN CROSS SAS** identificada con NIT 901.614.765-1, vulneró el derecho de retracto consagrado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a la sociedad **WOODEN CROSS SAS** identificada con NIT 901.614.765-1, que por vulneración al derecho de retracto, a favor de ELIZABETH ROJAS GIL identificada con cédula de ciudadanía No. 41523120, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reembolse el 100% del dinero pagado por la parte demandante con ocasión al contrato membresía de intermediación de servicios turísticos número AV 4642, por valor de \$1.480.000 COP, debidamente indexados como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

En consecuencia, el Despacho declara terminado el contrato de intermediación de servicios turísticos No. AV 4642, celebrado entre las partes el 24 de agosto de 2023. Así mismo, deberá expedir en el plazo señalado, los documentos que acrediten la terminación del contrato en cuestión efectúen la devolución de el o los documentos del que se deriven obligaciones para la accionante y expida la correspondiente paz y salvo y deberá abstenerse de realizar cobros adicionales en virtud del contrato que se declaró terminado.

En el evento que la parte actora haya efectuado pagos adicionales, estos valores deberán ser reintegrados en su totalidad dentro del término previamente ordenado.

³ 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 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, los consumidores podrán adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

SÉPTIMO: No habrá lugar a costas, por no encontrarse causadas.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

MARGARITA ROSA SANDOVAL GÓMEZ



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. 125
De fecha: 16 de Julio de 2025