



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

Bogotá D.C., \_\_\_\_\_

01 FEB 2018

Sentencia número \_\_\_\_\_

00001598

**Acción de Protección al Consumidor No.17-349091****Demandante: JENIFFER MONTES PINEDA y JESÚS YOBANY MANZANO PLAZA****Demandado: TIERRA INMOBILIARIA SAS**

Estando el expediente al Despacho a causa de encontrarse vencido el término de traslado de la demanda y, de esa manera, concluida como está la etapa escrita de este proceso verbal sumario, en los términos del artículo 625 del Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), corresponde a partir de ahora dar aplicación íntegra a la referida Ley procesal.

Así las cosas, 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 referido cuerpo normativo. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

**I. ANTECEDENTES****1. Hechos**

- 1.1. Que el día 31 de enero de 2017, la parte actora celebró con la demandada un negocio a través del cual se vendió un inmueble sobre planos, identificado con el No. 1707 de la primera etapa del proyecto Allegro P.H., sin suscribir contrato de promesa de compraventa.
- 1.2. El precio de la venta indicada anteriormente, ascendió a la suma de \$6.600.000, suma de dinero que fue cancelada mediante consignación a la cuenta 274-981353-02 a nombre de la demandada.
- 1.3. Que el día 02 de febrero de 2017, la parte actora presentó retractación acogiéndose a lo preceptuado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, solicitando el reembolso del dinero.
- 1.4. Que al no obtener respuesta de la solicitud, presentó el día 21 de marzo de 2017 petición solicitando nuevamente la devolución del dinero.
- 1.5. Que el día 08 de mayo de 2017, el extremo activo recibió respuesta de la demandada informando que el día 25 de mayo de 2017 realizaría el reembolso del dinero consignado, lo cual no ocurrió.
- 1.6. Que el día 26 de mayo de 2017, la parte actora se dirigió personalmente a las instalaciones de la demandada y le informaron que el reembolso no se pudo realizar porque tenían la cuenta de Bancolombia bloqueada y que el lunes 29 de mayo les informaban si la podían desbloquear, lo cual tampoco ocurrió.
- 1.7. El día 06 de junio de 2017, los demandantes fueron citados para conciliar el día 13 de junio de 2017, cita a la cual no asistió la pasiva.

1.8. Que el día 29 de junio de 2017, a través de apoderado judicial, se presentó solicitud de conciliación extrajudicial ante la Personería de Medellín, fijándose para el día 04 de septiembre, a la cual no compareció tampoco la demandada.

**2. Pretensiones:**

**Principales:**

- **Primero:** Que se declare que la demandada celebros con los demandado una negociación para la compra de un inmueble sobre plano, identificado con el No. 1707 de la primera etapa del proyecto Allegro P.H.
- **Segundo:** Que se declare que los demandados presento su derecho de retracto el 02 de febrero de 2017.

**Consecuenciales:**

- **Primero:** En consecuencia de lo anterior, se ordene la devolución del dinero consignado desde el 31 de enero de 2017, el cual asciende a la suma de seis millones seiscientos mil pesos (\$6.600.000).
- **Segundo:** Así mismo, se ordene el pago de los intereses moratorios a la tasa máxima de la Superintendencia Financiera causados desde el 02 de febrero de 2017, hasta que se compruebe el pago de la cifra consignada el 31 de enero de 2017.

**3. Trámite de la acción:**

El día 12 de octubre de 2017 mediante Auto No. 94521 (fol. 22), 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 (fols. 23 y 24), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada guardó silencio.

**4. Pruebas**

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

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 4 a 20 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.*

*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.

Sea lo primero señalar que, atendiendo a lo dispuesto en los numerales 15 y 16 del artículo 5<sup>1</sup> 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 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 productores<sup>2</sup> como proveedores<sup>3</sup>, pues así lo dispuso el numeral 1° del artículo 6 de la Ley 1480 de 2011<sup>4</sup>.

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

<sup>1</sup> "...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..."

<sup>2</sup> "...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..."

<sup>3</sup> "...Proveedor o expendedor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro..."

<sup>4</sup> "...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..."

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.*

*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 consumidor<sup>5</sup> 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.

<sup>5</sup>Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada con las manifestaciones de los accionantes, así como, los documentos obrantes a folios 5 a 15 del expediente, en virtud de los cuales se acredita que la parte actora celebró con la demandada un negocio a través del cual se vendió un inmueble sobre planos, identificado con el No. 1707 de la primera etapa del proyecto Allegro P.H., cancelando la suma de \$6.600.000.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es la compradora del inmueble sobre planos objeto de debate judicial.

- El defecto en el caso concreto

En el caso en concreto, los accionantes afirman que realizaron negocio con la pasiva para la adquisición de un inmueble sobre planos, cancelando la suma de \$6.600.000, negocio del cual posteriormente se retractaron mediante escrito de fecha 02 de febrero de 2017 (fol. 5), solicitando la devolución del dinero consignado el día 31 de enero de 2017.

Es de aclarar, que el derecho de retracto aplica en las condiciones establecidas en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2017, esto es en contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, ventas de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia; en el caso en concreto, no se observa la aplicación de alguna de estas condiciones en la venta realizada del inmueble, por lo que no hay lugar a la aplicación del derecho de retracto solicitado por la parte actora.

Así mismo, dentro del material probatorio obrante en el plenario no se vislumbra que la pasiva haya vulnerado algún derecho según lo consagrado en la Ley 1480 de 2011, sin embargo, la sociedad demandada accedió a reembolsar la suma de seis millones seiscientos mil pesos (\$6.600.000) a la parte actora (fol. 7), lo cual a la fecha de presentación de la demanda no había ocurrido, por lo cual se ordenara su efectiva materialización sin declarar la vulneración.

La suma referida 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:** Aceptar la intención de acceder favorablemente frente a lo pretendido y en consecuencia ordenar a la sociedad TIERRA INMOBILIARIA SAS, identificada con NIT. 900.442.572-2, que, a favor de los señores JENIFFER MONTES PINEDA identificada con cédula de ciudadanía No. 1.053.808.084 y JESÚS YOBANY MANZANO PLAZA identificado con cédula de ciudadanía No. 4.611.744, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de esta providencia, reembolse la suma de **SEIS MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS (\$6.600.000)** cancelada por la adquisición del inmueble sobre planos, identificado con el No. 1707 de la primera etapa del proyecto Allegro P.H., debidamente indexada como se indicó en la parte considerativa de la presente providencia, en caso de no haberlo hecho.

00001598

SENTENCIA NÚMERO \_\_\_\_\_ DE 2018

HOJA No. 6 01 FEB 2018

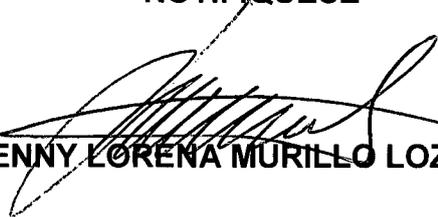
**SEGUNDO:** El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la demandada, dentro de los cinco (5) días siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el artículo precedente.

**TERCERO:** 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.

**CUARTO:** En caso de persistir en incumplimiento de la orden que se imparte la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá decretar el cierre del establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

**QUINTO:** No habrá lugar a costas, en tanto que no aparecen causadas.

**NOTIFIQUESE**

  
JENNY LORENA MURILLO LOZANO<sup>6</sup>

	<b>Industria y Comercio</b> <b>SUPERINTENDENCIA</b>
<b>[Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales]</b>	
De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.	
No.:	022
De fecha:	02 FEB 2018
	
<b>FIRMA AUTORIZADA</b>	

<sup>6</sup> Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada 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 parágrafo 1º del artículo 24 del CGP.