



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

Bogotá D.C., \_\_\_\_\_

08 MAY 2018

Sentencia número \_\_\_\_\_

00006368

**Acción de Protección al Consumidor No. 17-313217**

**Demandante: DINORI ELISA PALACIOS BARONA**

**Demandado: STF GROUP S.A.**

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 14 de junio de 2017 la accionante adquirió un jean con destroy y bota desflecada, talla 10, color azul, referencia E135342, por un valor de \$139.900.00.
- 1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, el 18 de junio de 2017 (4 días) después de la compra, solicita la retractación de la compra por cuanto el artículo adquirido no satisface su necesidad, ya que al medírsela en la casa no se ajusta a su talla y peso.
- 1.3. Que el 22 de junio de 2017 se realiza reclamación directa ante el demandado requiriendo la devolución del dinero cancelado por el bien objeto de litigio.
- 1.4. Que el 28 de agosto de 2017, la demandada contestó indicando que no aplica la garantía en cuanto a la devolución del dinero por cambio sobre cambio.

**2. Pretensiones**

El extremo activo solicita que se declare que la demandada incumplió la garantía sobre el producto y vulneró sus derechos como consumidor.

Así mismo solicita que, a título de efectividad de la garantía, se ordene la devolución del dinero cancelado por el artículo adquirido.

**3. Trámite de la acción**

El día 4 de septiembre de 2017, mediante Auto No. 00079307, 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. 7 y 8), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo pasivo contestó en oportunidad la demanda indicando que la figura del retracto no opera para la compra realizada en el establecimiento de comercio ELA de Jardín Plaza en Cali – Valle; Así mismo, que por políticas comerciales no se acepta cambio sobre cambio, situación que se presenta tras la nueva solicitud y que dicha información es suministrada al respaldo de las facturas de ventas y en todos los habladores expuestos en las tiendas en forma permanente.

**4. Pruebas**

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

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 2 reverso a 4 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 a folios 12 a 38 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 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 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>.

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

<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..."

08 MAY 2018

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 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.

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 el documento obrante a folios 4, en virtud de los cuales se acredita que la parte actora adquirió de la sociedad demandada un jean con destroy y bota desflecada, talla 10, color azul, referencia E135342, por un valor de \$139.900.00, según factura de venta No. 2821-37766.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es comprador del bien objeto de reclamo judicial.

- Oportunidad en el ejercicio del derecho de retracto

Para el caso en particular, sea hace necesario que no aplica el derecho de retracto a la compra realizada, toda vez que la misma se llevó a cabo de manera presencial en el establecimiento de comercio ELA de Jardín Plaza en Cali – Valle y no a través de alguno de los medios contemplados en el art. 47 del Estatuto.

De otra parte y en cuanto a que requiere la devolución del dinero por cuanto el artículo adquirido no satisface su necesidad, ya que al medírsela en la casa no se ajusta a su talla y peso, y que tal y como lo narra al hecho 4 de la demanda “en el momento de la compra hay coacción para la adquisición de la prenda...”, a la luz del artículo 167 del C.G.P. es deber de las partes, en este caso de la demandante de demostrar lo indicado en cuanto a la coacción al momento de la compra .

Finalmente, y respecto a la solicitud de devolución del dinero, la sociedad demandada indica que esta se da luego de un cambio inicial de una camisa por el jean pagando su respectiva diferencia, tenemos que, de acuerdo al manual de procedimientos para respuesta a las reclamaciones de los clientes que maneja la demandada (fls. 20 a 35), en su política de comercial de cambios (fl. 22 dorso), manifiestan a través de esta que, “... STF GROUP S.A. permite el cambio de artículo por: 1) Talla, 2) Color o 3) Referencia, en un plazo máximo de 30 días a partir de la fecha de compra, (Siempre y cuando éstos no hayan sido usados, dañados o se haya efectuado PREVIAMENTE un cambio por los conceptos anteriores). ...”, lo cual también se estipula al reverso las facturas de venta, tal y como se puede observar a folio 36 del expediente, por lo que se entiende que la actora tenía conocimiento del mismo, además porque en el término de traslado de contestación de la demanda (fl. 11 reverso), la actora no realizó pronunciamiento alguno sobre lo allí contenido.

De lo que viene de verse, no cabe más que concluir que la compra se realizó personalmente en el almacén teniendo la oportunidad de escoger y que por lo tanto no aplica el retracto y mucho menos la devolución del precio pagado por la prenda por ser el resultado de un cambio anterior con pago adicional, por lo que será procedente despachar negativamente las pretensiones de la parte activa, procediendo con el archivo de las presentes diligencias.

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,

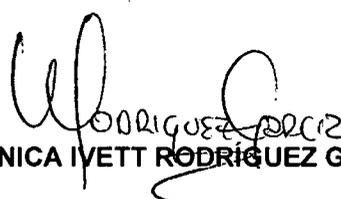
**RESUELVE**

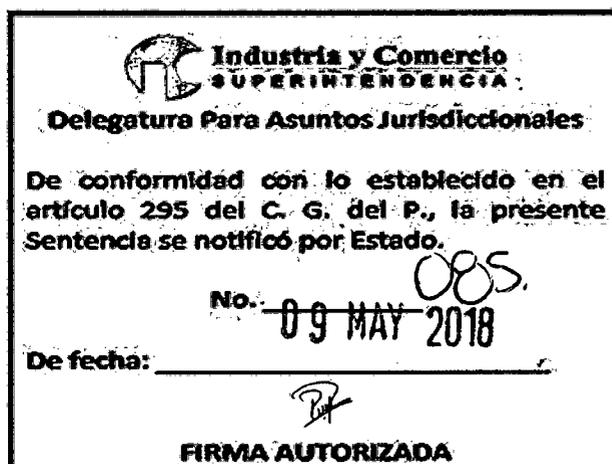
**PRIMERO:** Negar las pretensiones incoadas en la demanda, por la Sra. **DINORI ELISA PALACIOS BARONA** identificada con la C.C. No. 52.807.423, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la decisión.

**SEGUNDO:** Archivar las presentes diligencias.

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

**NOTIFÍQUESE**

  
MÓNICA IVETT RODRÍGUEZ GARCÍA<sup>5</sup>



<sup>5</sup> Profesional especializado adscrito al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado para el ejercicio de funciones jurisdiccionales mediante Resolución 14371 de 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.