



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

Bogotá D.C., 04/09/2020

Sentencia número 8216

Acción de Protección al Consumidor No. 19-254961.

Demandante: SANDRA XIMENA DIAZ PAEZ.

Demandado: SUMOTO S.A.

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. En fecha 31 de agosto del 2019, la demandante adquirió mediante financiación directa otorgada por la sociedad accionada y ante un establecimiento comercial de su propiedad, una motocicleta marca AKT, línea AK125SC-R, color blanco, número de motor XS1P52QMI3A19000429, número de chasis 9F2C61251L5002036, cilindraje 124 y de placas No. ATY49F, siendo el valor a financiar equivalente a SEIS MILLONES DOSCIENTOS VEINTIDÓS MIL OCHENTA Y DOS PESOS M/C (\$6.222.082), diferido a 18 cuotas cada una por valor de TRECIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS SETENTA Y UN PESOS M/C (\$345.671), y pagando una cuota inicial de DOS MILLONES DE PESOS M/C (\$2.000.000) el día referido de la adquisición y entrega del producto.
- 1.2. Indica la parte activa que en fecha 6 de septiembre del 2019 ejerció su derecho de retracto, informando por escrito a la compañía pasiva su voluntad de retrotraer los efectos jurídicos de la negociación celebrada, toda vez que a dicha fecha, tuvo que ingresar en diferentes ocasiones la motocicleta referenciada para revisión y reparación técnica, siendo el último ingreso registrado hasta esa fecha mediante orden de servicio No. 25391 del 5 de septiembre del 2019. A pesar de lo anterior, manifiesta la accionante que a la fecha de la presentación de la demanda, el extremo demandado ha omitido dar contestación de fondo a su reclamación directa, aclarando que la compañía tiene en su poder la motocicleta.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido, la parte activa solicita con la presente acción de protección al consumidor que se haga efectivo su derecho de retracto, reversando toda la operación celebrada. Por ende, que se obligue a la sociedad accionada, en primer lugar, a la devolución en su favor de la suma de DOS MILLONES DE PESOS M/C (\$2.000.000) pagados como cuota inicial de la motocicleta financiada originaria del presente litigio; y segundo, se ordene el pago en su favor de la suma de QUINIENTOS MIL PESOS M/C (\$500.000) por gastos de representación jurídica que debió incurrir para efectos de la presentación y trámite de la presente demanda a través de abogado, más gastos de transporte que no fueron tasados de forma exacta.

3. Trámite de la acción

El día 13 de noviembre del 2019, mediante Auto No. 115211, 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 tal y como se puede verificar en los consecutivos 1 y 2 del expediente, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la sociedad demandada radicó memorial identificado bajo consecutivo No. 19-254961-0003 el día 5 de diciembre del 2019, donde manifestó que se oponía a la pretensiones de la demanda por considerar que el vehículo a la fecha, se encuentra en buenas condiciones de funcionamiento para que pueda ser retirado por la accionante y que en todo momento, se le ha brindado la garantía legal mediante la revisión y reparación de los defectos acaecidos. Asimismo, indicó la pasiva que los honorarios por representación del apoderado especial de la parte activa deben ser asumidos por la misma demandante de acuerdo a lo pactado en el contrato generado con el abogado a cargo, y que por se éste un proceso de mínima cuantía y única instancia, no se requería de la intervención o representación de un profesional en derecho.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo cero (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 aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en los consecutivos del tres (3) al cinco (5) 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.

Atendiendo a lo dispuesto en los artículos 5, 7, 8, 10, 11 y 18 de la Ley 1480 de 2011, en virtud de la obligación de garantía¹, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos² que comercialicen en el mercado. En este mismo sentido encontramos el artículo 2.2.2.32.6.1. del Decreto Único Reglamentario del Sector comercio, Industria y Turismo, según el cual son responsables de atender la solicitud de efectividad de la garantía tanto productores como proveedores.

En el marco de la obligación de garantía los consumidores tienen derecho a obtener la reparación totalmente gratuita del bien cuando se presente una falla y, en caso de repetirse, podrá obtener a su elección una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o el cambio del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas³.

En el caso de la prestación de servicios, cuando exista incumplimiento por parte del proveedor, el consumidor tiene el derecho a exigir que se preste el servicio en las condiciones originalmente pactadas o la devolución del precio pagado.

Sin perjuicio de lo anterior y como condición entendida dentro de la garantía, los consumidores además de los derechos explicados con anterioridad, tienen en su haber una prerrogativa consistente en el derecho de retractarse de la compra por cualquier motivo, siempre y cuando no hayan transcurridos más de cinco (5) días hábiles desde la fecha de la entrega del bien objeto de compra o de la celebración del contrato de prestación de servicios (según sea el caso), y si dicha transacción se efectuó mediante venta de tiempos compartidos, ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, y/o si el producto fue adquirido por el consumidor mediante mecanismos o sistemas de financiación otorgados por el productor o proveedor (artículo 47 de la ley 1480 del 2011).

Atendiendo lo dispuesto en dicho 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.

En este orden ideas, a continuación se verificarán los presupuestos antes mencionados para el caso objeto del presente proceso.

Verificación de la existencia de la relación de consumo, cumplimiento del requisito de procedibilidad y el derecho de retracto en el caso concreto:

En el asunto objeto de estudio, tanto la relación de consumo, como el cumplimiento del requisito de procedibilidad consistente en la presentación de una reclamación directa por parte de la

¹El artículo 5, numeral 5 de la Ley 1480 de 2011 define garantía como la "Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto."

² El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como "Producto: Todo bien o servicio."

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

consumidor hacia el empresario demandado, se encuentran probados en virtud de la concordancia de las versiones de ambos sujetos procesales de la Litis respecto de la adquisición de manera financiada por parte de la actual demandante y entrega material en su favor de la motocicleta originaria del presente litigio en fecha 31 de agosto del 2019, de acuerdo con lo reseñado en los antecedentes fácticos de esta providencia, pagando una cuota inicial de DOS MILLONES DE PESOS M/C (\$2.000.000), y presentando la correspondiente petición de retracto del contrato el día 6 de septiembre del 2019.

Ahora, en lo que refiere al cumplimiento de los requisitos necesarios para ejercer el derecho de retracto, se verifica claramente que la consumidora accionante es titular legítima de dicha facultad, toda vez que, en primera instancia, el Despacho encuentra acreditado mediante confesión realizada por la pasiva en su escrito de contestación de la demanda que la motocicleta generadora de la reclamación judicial fue adquirida por el actora mediante un mecanismo o sistema de financiación ofrecido por ella como proveedora demandada (artículo 45 de la ley 1480 del 2011⁴), tal y como expuso el apoderado de la accionante en el hecho segundo su libelo demandatorio.

Y, en segundo lugar, el Despacho encuentra acreditado el cumplimiento del requisito de temporalidad establecido en el artículo 47 del mismo Estatuto del Consumidor, consistente en que la solicitud de retracto debió ejercerse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de la adquisición y entrega del bien objeto de compra sometido a mecanismo de financiación. En este orden de ideas, tal y como lo demostró la accionante con la prueba documental aportada al expediente como anexo de la demanda en consecutivo cero (0), y situación que fue corroborada por la pasiva en su contestación de la demanda, el retracto del contrato fue ejercido el día 6 de septiembre del 2019; y teniendo en cuenta que la financiación y entrega de la entrega de la motocicleta fue otorgada a la consumidora el día 31 de agosto del mismo año (circunstancia que también aceptada por la accionada), el Despacho entiende que el derecho de retracto fue ejercido de forma oportuna. Luego, no existe ninguna razón de fondo para que la compañía pasiva se abstuviera de reconocer y hacer efectivo el derecho de retracto de la demandante, máxime si la misma sociedad tiene en su posesión actualmente la motocicleta que fue génesis de la presente acción.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al proceso, el Despacho ordenará a la sociedad demandada a realizar en favor de la demandante y como consecuencia de vulnerar su derecho de retracto, la devolución de la suma de DOS MILLONES DE PESOS M/C (\$2.000.000) pagados como cuota inicial de la motocicleta marca AKT, línea AK125SC-R, color blanco, número de motor XS1P52QMI3A19000429, número de chasis 9F2C61251L5002036, cilindraje 124 y de placas No. ATY49F, adquirida de forma financiada. Adicionalmente, como quiera que la parte activa obró en el proceso a través de apoderado especial debidamente constituido y reconocido por el Despacho desde el auto admisorio de la demanda, teniendo en cuenta los lineamientos y límites establecidos por el Consejo Superior de la Judicatura mediante Acuerdo No.

⁴ **LEY 1480 DEL 2011. ARTÍCULO 45. ESTIPULACIONES ESPECIALES.** En las operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular, y en los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, se deberá:

1. Informar al consumidor, al momento de celebrarse el respectivo contrato, de forma íntegra y clara, el monto a financiar, interés remuneratorio y, en su caso el moratorio, en términos de tasa efectiva anual que se aplique sobre el monto financiado, el sistema de liquidación utilizado, la periodicidad de los pagos, el número de las cuotas y el monto de la cuota que deberá pagarse periódicamente.
2. Fijar las tasas de interés que seguirán las reglas generales, y les serán aplicables los límites legales;
3. Liquidar si es del caso los intereses moratorios únicamente sobre las cuotas atrasadas;
4. En caso que se cobren estudios de crédito, seguros, garantías o cualquier otro concepto adicional al precio, deberá informarse de ello al consumidor en la misma forma que se anuncia el precio.

PARÁGRAFO 1. Las disposiciones relacionadas con operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular, y con contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en el que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, deberán ser reglamentadas por el Gobierno Nacional.

PARÁGRAFO 2. El número de cuotas de pago de un crédito de consumo debe ser pactado de común acuerdo con el consumidor. Queda prohibida cualquier disposición contractual que obligue al consumidor a la financiación de créditos por un mínimo de cuotas de pago.

PSAA16-10554 del 5 de agosto del 2016, se condenará en costas y agencias en derecho a la sociedad accionada por el 15% aplicado sobre el valor de la condena principal, esto es, la suma de TRESCIENTOS MIL PESOS M/C (\$300.000). En consecuencia, se aclara por el Despacho que no se accede en su totalidad a la suma de QUINIENTOS MIL PESOS M/C (\$500.000) solicitados por la accionante en su libelo de demanda a título de gastos de representación generados por honorarios de abogado, puesto que realizar dicha condena, vulneraría los límites establecidos por el Alto Tribunal en el Acuerdo referenciado, en consonancia con lo prescrito en el artículo 366 numeral 4° del Código General del Proceso.

Por último, tampoco se accede a la indemnización de perjuicios elevada por la actora por concepto de gastos de transporte, y no porque no tenga derecho a ello; sino que por mandato expreso del numeral 3° del artículo 56 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y en consonancia con el artículo 22 del Decreto 735 de 2013 (compilado en el Decreto único reglamentario del sector, industria, comercio y turismo 1074 de 2015, Artículo 2.2.2.32.6.4.) la Superintendencia de Industria y Comercio no tiene competencia para reconocer indemnizaciones de perjuicios por incumplimientos contractuales propiamente dichos respecto de procesos de efectividad de la garantía de los productos y servicios que adquieran los consumidores (teniéndose en cuenta que el derecho de retracto es una prerrogativa comprendida dentro de la garantía legal de los bienes y servicios adquiridos); por lo que es necesario que el demandante acuda para estos efectos ante la justicia ordinaria y ponga su pretensión a consideración de un Juez Civil de la República.

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 **SUMOTO S.A.** identificada con NIT. 814.004.582-6, vulneró los derechos al consumidor de la demandante **SANDRA XIMENA DIAZ PAEZ** identificada con C.C. No. 37.082.550, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la compañía accionada que, como consecuencia de vulnerar el derecho de retracto de la demandante, realice en su favor la devolución de la suma de **DOS MILLONES DE PESOS M/C (\$2.000.000)** pagados como cuota inicial de la motocicleta marca AKT, línea AK125SC-R, color blanco, número de motor XS1P52QMI3A19000429, número de chasis 9F2C61251L5002036, cilindraje 124 y de placas No. ATY49F, adquirida de forma financiada. La anterior conducta deberá ser ejecutada por la parte pasiva dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta sentencia.

TERCERO: Se ordena tanto a la parte demandada como a la demandante acreditar el cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia dentro de los cinco (5) días siguientes, contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el numeral precedente.

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, el consumidor podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

SÉPTIMO: Condenar en costas y agencias en derecho a la parte demandada por el 15% aplicado sobre al valor de la condena principal, esto es, la suma de TRESCIENTOS MIL PESOS M/C (\$300.000).

OCTAVO: Negar las demás pretensiones de la demanda conforme a lo expuesto en la parte motiva del fallo.

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

NOTIFÍQUESE,

legis
FRM_SUPER
ORLANDO ENRIQUE GARCIA ARTUZ⁵



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

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. 129

De fecha: 07/09/2020


FIRMA AUTORIZADA

⁵ Abogado. Profesional Universitario adscrito al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado 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.

