



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 25 AGO 2016

Sentencia número 00004594

Acción de Protección al Consumidor No.15-207528

Demandante: ANDERSON SCHNEIDER JIMENEZ

Demandado: ACADEMIA AMERICANA DE IDIOMAS S.A.S.

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 28 del mes de julio del año 2015, la parte demandante efectuó una transacción por valor de \$700.000 mediante su tarjeta de crédito visa 45130770****8022, con el fin de adquirir un programa educativo para aprendizaje del idioma inglés con la accionada.
- 1.2. Que el 31 de julio de 2015 elevó derecho de retracto ante la demandada, sin haber obtenido respuesta frente a la solicitud para la fecha de presentación de la demanda.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se declare que la demandada vulneró su derecho de retracto y, en consecuencia, se le ordene reembolsar el valor de la compra.

3. Trámite de la acción

El día 14 de octubre de 2015, mediante Auto No. 80640, 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 (fls. 9 al 11), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada contestó la demanda indicando que efectuó la devolución del dinero mediante consignación bancaria al consumidor el 25 de septiembre de 2015, y que el tiempo que se tomó para realizar dicha devolución, obedeció a que la entidad Credibanco, le ofició informando que el accionante, realizó ante dicha

entidad, una reclamación sobre la transacción objeto de retracto solicitando una copia del voucher firmado por el Sr, Anderson Shneider Jimenez a fin de prevenir posibles fraudes.

En tal sentido, la entidad demandada manifestó, frente a esta situación, que: *“nos acogimos a la previa revisión de dicha entidad con el fin que la misma hiciera el débito y reintegro del dinero al cliente, agilizando el trámite, ya que el mismo Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), en su artículo 51 hace referencia a este caso en particular”*

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 3 al 06 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 14 al 18 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.

5. Medidas de saneamiento

De conformidad con lo previsto en el artículo 132 del C.G. del P., advierte el Despacho que, pese a que no se corrió traslado del medio exceptivo planteado por la pasiva, la parte accionante, subsanó dicho yerro teniendo en cuenta que, mediante documental obrante en original a folio 22 del expediente, recorrió el traslado de la contestación pronunciándose expresamente sobre las excepciones de mérito.

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 párrafo 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:

*“Párrafo 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 5¹ 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.

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

¹ "...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...."

de consumo en virtud de la cual el consumidor² 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 el artículo 47 de la precitada norma.

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 los documentos obrantes a folios 3, 6 y 17 del expediente, en virtud de los cuales se acredita que el 28 de julio de 2015, la parte actora efectuó un pago mediante tarjeta de crédito para la adquisición de un programa académico para aprendizaje del idioma inglés de la demandada, adquisición que surgió mediante una venta de aquellas catalogadas como no tradicionales, en atención a la forma en que se abordó para concretar la venta y teniendo en cuenta que en ningún momento, anterior o en curso del proceso la parte accionada ha manifestado su oposición a la existencia de dicha relación de consumo.

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

- Oportunidad en el ejercicio del derecho de retracto

Sobre el particular, una vez evaluado el material probatorio aportado al expediente, el Despacho puede concluir que el Derecho de retracto se ejerció dentro de la oportunidad legal concedida para el efecto, esto es, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del contrato. De este modo, se encuentra acreditado a folios 4 y 5 del expediente, que el día 31 de julio de 2015, el demandante requirió el retracto del negocio mediante la radicación de un derecho de petición a instancias del demandado, por lo que no cabe duda sobre la oportunidad en su ejercicio.

Ahora, conforme a lo dispuesto en el artículo 47 previamente citado, valga la pena señalar que la norma es clara al relacionar los efectos del ejercicio del derecho de retracto, por lo que no le es dable al accionado negarse, guardar silencio, condicionar la devolución del dinero o presionar al consumidor para aceptar un bien diferente al inicialmente adquirido, pues como se ha indicado, la única acción procedente una vez ejercido el derecho, es la devolución del dinero cancelado a título de precio por el bien o servicio adquirido mediante la venta a distancia o financiada³.

Al respecto, si bien la demandada alude que no ha vulnerado el derecho de retracto del consumidor, toda vez que procedió a la devolución del dinero, aportando para el efecto el soporte de consignación a la cuenta del demandante por valor de \$667.400, de fecha 25 de septiembre de 2015 (fl. 14 del expediente), nótese en primer lugar, que el documento referido da cuenta del reconocimiento de un valor inferior al pagado por el accionante y en segundo lugar, que la devolución se efectuó por fuera del término establecido legalmente para ello

²Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

³Artículo 47 Estatuto de Protección al Consumidor: "...El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho..."

(30 días calendario a partir de la fecha en la que se ejerció el retracto), por lo que no es dable la prosperidad de la oposición propuesta por la pasiva.

Adicionalmente, no es de recibo para este Despacho ni a la luz de la Ley de consumo, que la accionada se haya abstenido de dar trámite al retracto del consumidor, con fundamento en que recibió una comunicación por parte del emisor del medio de pago, solicitando soportes de la transacción, máxime si no se encuentra demostrado en el proceso, que dicha situación fuese informada oportunamente al consumidor. Por lo que no habrá prosperidad respecto de la excepción de inexistencia de incumplimiento de las obligaciones del demandado de cara al derecho de retracto.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso, se declarará la vulneración de los derechos discutidos y se ordenará a la demandada devolver el restante del dinero pagado por la parte demandante con ocasión de la adquisición del programa objeto de retracto, esto es la suma de \$32.600, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 y en uso de las facultades conferidas por el numeral 9 del artículo 58 de la misma norma.

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 ACADEMIA AMERICANA DE IDIOMAS S.A.S, identificada con NIT. No. 900.573.554-1, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la ACADEMIA AMERICANA DE IDIOMAS S.A.S, identificada con NIT. No. 900.573.554-1, que, con fundamento en el derecho al retracto, a favor de ANDERSON SCHNEIDER JIMENEZ, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.016.036.307, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, el restante del dinero pagado con ocasión de la adquisición del programa objeto de retracto, esto es la suma de \$32.600, debidamente indexados como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

TERCERO: El cumplimiento de las órdenes que se imparten 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.

CUARTO: El retraso en el cumplimiento de las órdenes 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 las órdenes que se imparten 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 57 de la Ley 1480 de 2011.

00004594

SENTENCIA NÚMERO _____ DE 2016

HOJA No. 6 25 AGO 2016

SEXTO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE


XIOMARA MONTOYA CASTILLO⁴

 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. <u>160</u>
De fecha: <u>26 AGO 2016</u>
 FIRMA AUTORIZADA

⁴ Profesional Universitario adscrito al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada para el ejercicio de funciones jurisdiccionales, mediante Resolución 74622 del 5 de diciembre de 2013, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo 1° del artículo 24 del CGP.