



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 27 AGO 2019

*Sentencia número* 00009758

**ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR No. 19-54130**

**DEMANDANTE: INGRITH PARRA JIMENEZ**

**DEMANDADO: CASTOR EDITORES S.A.S.**

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

**I. ANTECEDENTES**

**1. Hechos**

- 1.1. Que el 1 de octubre de 2018, en una capacitación, se le ofrecieron servicios de capacitación educativa interactiva en el área de lengua extranjera inglesa, y la lectura en el área de lengua española a una mayor velocidad y entendimiento.
- 1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, al terminar la exposición se expresó si alguna persona estaba interesada en obtener información adicional, debían diligenciar y firmar una autorización para el envío de dicha información.
- 1.3. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, el promotor del servicio de capacitación la indujo al error al firmar sin consentimiento de la accionante un contrato y pagare que le obligaba a tomar dicho servicio.
- 1.4. Que realizó la reclamación previa ante la accionada
- 1.5. Que el 26 de enero de 2019, la demandada generó respuesta negativa frente a sus pretensiones.

**2. Pretensiones**

El extremo activo solicita que se declare que la parte demandada vulneró sus derechos como consumidor de cara a la información suministrada y en consecuencia se ordene la devolución del dinero pagado por el servicio objeto de litigio, por la suma de \$375.000.

**3. Trámite de la acción**

El día 1 de abril de 2019 mediante Auto No. 31292 (fol. 17), 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, a la dirección electrónica [subgerencia@castoreditores.com](mailto:subgerencia@castoreditores.com) (fols. 18 a 19), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado 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 3 a 11 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.*

*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." (Negritas 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.

<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..."

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 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

<sup>2</sup>...Productor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseña, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseña, 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..."

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 conforme a la reglamentación señalada en el estatuto del consumidor

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

### 1. Presupuestos del Deber de Información

La obligación de informar, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor<sup>6</sup> adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor, determinado por las condiciones objetivas y específicas anunciadas respecto del mismo. En consecuencia, el bien o servicio deberá ajustarse a las características de uso y funcionamiento anunciadas, so pena de resultar el productor o proveedor, responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información.

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 acreditada, mediante el documento obrante a folio 3 del expediente, el cual acredita que la accionante suscribió con la demandada un contrato respecto de los servicios de capacitación educativa interactiva en el área de lengua extranjera inglesa, y la lectura en el área de lengua española a una mayor velocidad y entendimiento.

Las anteriores circunstancias dan cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien adquirió el servicio de reserva de hotel.

- Información entregada sobre el producto o servicio y la oportunidad en el ejercicio del derecho de retracto

Sobre el particular, se observa que la parte actora ejerció su derecho de retracto de forma extemporánea a lo establecido en el artículo 47 del Estatuto de Protección al Consumidor, toda vez que habiendo adquirido el servicio el día 1 de octubre de 2018 y recibido el material didáctico de manera física el 5 de octubre de 2018, los cuales este Despacho evidencia fueron informados a la parte accionante mediante el contrato suscrito, documento efectivamente allegado por la parte actora, tan solo ejerció su retracto en enero de 2019, esto es, tiempo después al plazo dispuesto en la norma antes citada, aun cuando fue informado dentro del contrato el termino para ejercer dicho derecho.

Adicionalmente la accionante aduce en su escrito de demanda que al momento de la suscripción, lo hizo pensando que era una autorización para recepción de información sobre costos, para este Despacho es claro que la accionante pudo leer lo que se encontraba firmando, siendo este el contrato y el pagare, aun mas cuando según lo manifestado por la accionante, recibió el material de forma física, y solo hasta enero de 2019, realiza reclamación.

Por otro lado es importante poner de presente al consumidor, que si bien es cierto que la Ley 1480 de 2011, protege los derechos de los consumidores, no es menos cierto que

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

<sup>6</sup> Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.



también impone deberes al usuario, frente a lo adquirido ya sea bien o servicio, para el efecto, el numera 2.1 del numeral 2 del artículo 2 del Estatuto del consumidor, dispone "*Informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o el proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación*"

Delimitado a lo anterior, la relación de consumo es una relación de carácter contractual por lo que las partes deben dar estricto cumplimiento a las obligaciones adquiridas por virtud de este acuerdo de voluntades establecido en el artículo 1602 del Código Civil:

"...Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales..."

Ahora bien, si se pretendiera analizar el presente caso desde la perspectiva de la efectividad de la garantía del servicio adquirido, la conclusión no será otra que no hay pruebas que acrediten el incumplimiento a las condiciones de calidad e idoneidad, en los términos descritos en el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011, pues, ciertamente aun cuando se adujo inconformidad con el servicio suministrado, no es menos cierto, que existe en cabeza del consumidor un deber mínimo de acreditar en qué consiste la deficiencia en el servicio, tal y como lo dispone la norma en cita.

A ello debe agregarse que, el artículo 167 del Código General del Proceso dispone: "*Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen*", con lo cual, no habiéndose acreditado la vulneración al deber de información, así como tampoco se acreditó la violación a la efectividad de la garantía establecida en el Estatuto del Consumidor será procedente despachar negativamente las pretensiones de la parte activa.

Finalmente, no se impondrá costas en contra de la parte actora, en tanto que no aparecen causadas.

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, de conformidad con la parte motiva de este fallo.

**SEGUNDO:** Archívese las presentes diligencias.

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

#### NOTIFÍQUESE

  
JULY ALEJANDRA ESPINOSA ESPINOSA<sup>7</sup>

<sup>7</sup>Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada para el ejercicio de funciones jurisdiccionales, mediante Resolución 28370 del 26 de abril de 2018, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del parágrafo 1º del artículo 24 del CGP

 **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. 155  
De fecha: 28 AGO 2019  
  
FIRMA AUTORIZADA