

Bogotá D.C.,

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 12-027958- -00002-0000	Fecha: 2012-04-18 15:36:30
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Señor  
**FELIPE HERRERA AGUILERA**  
felipeherrera@cable.net.co

Asunto:            Radicación:    12-027958- -00002-0000  
                         Trámite:        113  
                         Evento:         0  
                         Actuación:    440  
                         Folios:         1

Estimado(a) Señor:

Con el alcance previsto en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo, damos respuesta a su consulta radicada en esta Entidad bajo el número que se indica en el asunto, en los siguientes términos:

#### 1. Objeto de la Consulta

En su escrito formula varios interrogantes relacionados con la nueva ley de consumidor, particularmente, en relación con las ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia.

#### 2. Primer interrogante

“1. ¿Es la venta por internet una de aquellas que la Ley 1480 de 2011 denomina “ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia?”

A efectos de hacer claridad sobre el tema, la Ley 1480 de 2011, en su artículo 5 de “definiciones”, numeral 15, precisa que se consideran ventas que utilizan métodos no tradicionales en los siguientes términos:

“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.

Y, a continuación, en el numeral 16, define que deben ser consideradas como “ventas a distancia”:

“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.”

Aquí es necesario tener en cuenta qué es comercio electrónico y al efecto el Artículo 2 de la Ley 527 del 18 de agosto de 1999, mejor conocida como la Ley de Comercio Electrónico, define el comercio electrónico como: “(...) las cuestiones suscitadas por toda relación de índole comercial, sea o no contractual, estructurada a partir de la utilización de uno o más mensajes de datos o de cualquier otro medio similar. Las relaciones de índole comercial comprenden, sin limitarse a ellas, las siguientes operaciones: toda operación comercial de suministro o intercambio de bienes o servicios; todo acuerdo de distribución; toda operación de representación o mandato comercial; todo tipo de operaciones financieras, bursátiles y de seguros; de construcción de obras; de consultoría; de ingeniería; de concesión de licencias; todo acuerdo de concesión o explotación de un servicio público; de empresa conjunta y otras formas de cooperación industrial o comercial; de transporte de mercancías o de pasajeros por vía aérea, marítima y férrea, o por carretera;”(1) .

Esto nos lleva a concluir que las ventas por internet, motivo de su consulta, en la medida en que encajen dentro la definición legal, se consideran “ventas a distancia”, en consecuencia serán motivo de tutela por parte de esta Superintendencia, en los términos de la Ley 1480 de 2011.

### 3. Segundo y tercer interrogantes

“2. ¿Cuándo tiene derecho los compradores por vía electrónica a retractarse de la venta?”

“Partiendo de la claridad de estos hechos, teniendo en cuenta que los productos del supuesto empresario son bienes no consumibles y suponiendo que la venta en internet es una venta “que utilizan métodos no tradicionales o a distancia:

“3. ¿Los consumidores del empresario que vende por vía electrónica tendrán siempre derecho de retracto”

Sobre el derecho de retracto en las ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, el artículo 47 de la varias veces citada Ley 1480 de 2011 ha establecido:

“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 <sic> 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.

Como puede verse, la facultad de retractación se entiende pactada en los contratos que utilizan medios no tradicionales y en los contratos a distancia, con la condición que los

bienes por su naturaleza no deban consumirse o contratos de prestación de servicios que no hayan comenzado a ejecutarse antes de 5 días, evento en el cual se procederá a la resolución del contrato y a la devolución del dinero pagado por el consumidor.

También aplica para las relaciones de consumo donde el vendedor otorga financiación, así como en las ventas de tiempo compartido.

El mismo artículo establece la obligación del consumidor de devolver el producto al productor o proveedor en las mismas condiciones en que lo recibió y empleando los mismos medios. Los costos que se ocasionen con el transporte y cualquier otro relacionado con la devolución del bien serán por cuenta del consumidor.

El plazo máximo para hacer efectivo el derecho de retracto será de 5 días, los cuales se cuentan desde la entrega efectiva del bien o desde la celebración del contrato, tratándose de contratos de prestación de servicios.

Las excepciones que contempla la ley en relación con la facultad de retracto están contenidas en el mismo artículo, en los siguientes términos:

“Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

“1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;

“2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;

“3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;

“4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;

“5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías;

“6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos;

“7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.”

Manifestada la voluntad de retracto del consumidor, siendo ésta procedente, el proveedor tendrá que retornarle en dinero todas las sumas pagadas y no podrá hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En ningún caso la devolución podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que el consumidor ejerció el derecho.

#### 4. Cuarto interrogante

“4. ¿Qué se entiende por comenzar la ejecución del contrato? ¿Se entiende la aceptación u orden de compra por vía electrónica del contrato de venta misma o la entrega de los bienes adquiridos? Esto para efecto de calcular a partir de qué momento se cuentan los 5 días que menciona el artículo 47, inciso 1, de la ley 1480 de 2011.

En opinión de esta Oficina, el tema no reviste mayor complicación, pues la facultad de retracto puede ejercerse por parte del consumidor, respecto de bienes, siempre y cuando éstos, por su naturaleza, no deben consumirse o, tratándose de contratos de prestación de servicios, que no hayan comenzado a ejecutarse.

Por tanto, en relación con bienes, el consumidor podrá ejercer su derecho de retracto antes de que concluya el día quinto, siempre y cuando no se trate de un bien consumible, entendido éste como un bien de aquellos que se agota con el primer uso.

La ejecución del contrato de que trata la norma en comento se emplea en el caso que el contrato sea para la prestación de un servicio, por tanto, haciendo precisión sobre lo consultado por usted, cuando se trata de bienes sólo se tendrá en cuenta, a efectos de determinar la fecha desde la cual se calcula el término para que el consumidor pueda ejercer su derecho a retracto, la fecha de entrega efectiva del bien, tal y como lo establece el artículo 47.

#### 5. Quinto interrogante

“Teniendo en cuenta que la destinación de los productos del empresario son para la realización de actividades deportivas y que éstas conllevan a consecuencias forzosas, tales como el sudor y otros agentes extraños a las mercancías que inciden en la higiene, limpieza y salubridad de estas:

“5. ¿Se consideran los productos del empresario bienes de uso personal?”

Lo bienes de uso personal no tienen una definición legal, sin embargo, comúnmente se habla de ellos para referirse a los que son empleados solo por una persona por razones de carácter sanitario o de higiene, como por ejemplo, los cepillos de dientes, desodorantes, cosméticos, etc. De cualquier forma, tenga en cuenta que el Gobierno Nacional, acorde con lo establecido en el parágrafo del artículo 46, se encargará de reglamentar la materia.

Así mismo, debe considerarse que el artículo 47 de la Ley en cita establece que “el consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió”, por tanto, una prenda que presente evidencias de uso, en principio, no podría ser materia de retracto, pues no podría devolverse en las mismas condiciones en que se recibió.

No obstante, se recalca que una decisión sobre un asunto particular, sólo podrá darse dentro de una investigación adelantada por la autoridad competente al efecto y los alcances de una situación como la planteada por usted no puede definirse mediante un concepto.

Si requiere mayor información sobre el desarrollo de nuestras funciones y sobre las normas objeto de aplicación por parte de esta Entidad, puede consultar nuestra página de internet [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co).

(1) En el Proyecto de Ley de Comercio Electrónico, Gaceta del Congreso No. 44 del 24 de abril de 1998 se definió así: “[e]l comercio electrónico en su acepción más simple es la negociación que se hace comprando y vendiendo o permutando géneros o mercancías, definición que involucra todos los medios para comercializar. El comercio electrónico es la técnica que consiste en llevar a cabo el contrato mediante el intercambio de una propuesta y de una aceptación entre personas distantes evitando el tradicional intercambio de documentos escritos, dando así lugar al llamado contrato electrónico, pero que en realidad sería más correcto llamarle contrato informático, o para ser todavía más precisos, contrato telemático, dado que de esto se trata: el intercambio de propuestas y aceptaciones se lleva a cabo mediante un intercambio de documentos redactados sobre soportes informáticos y enviados con métodos de transmisión telemática a distancia’.

Atentamente,

**WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO**  
Jefe Asesor de la Oficina Jurídica