

Bogotá D.C.,

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 12-208265- -00001-0000	Fecha: 2012-12-26 15:51:11
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Señor
ALEJANDRO CASTRILLON LOPEZ
alejandro.castrillo@epm.com.co

Asunto: Radicación: 12-208265- -00001-0000
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 1

Estimado(a) Señor:

Con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos respuesta a su consulta radicada en esta Oficina con el número señalado en el asunto, en los siguientes términos.

1. Consulta

El peticionario eleva la siguiente consulta

“(…) Quisiera saber por favor con cuánto tiempo cuento para poner una reclamación frente a una solicitud de retracto de compra realizada a un proveedor, quien no realizó la devolución del dinero, aún cuando él había aceptado la solicitud la devolución del dinero y fecha de pago. (…)”

2. Materia objeto de la consulta

La Superintendencia de Industria y Comercio, según lo disponen los numerales 22 al 31, 42 al 46 y 61 al 66 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, a través del cual se modificó la estructura de la Entidad, en materia de protección al consumidor, tiene entre otras las siguientes facultades:

- Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor.
- Adelantar procedimientos por violación al régimen de protección del consumidor, en ejercicio de funciones administrativas y jurisdiccionales.
- Imponer sanciones por violación al régimen de protección al consumidor, una vez surtida una investigación.
- Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor con el fin de establecer criterios y procedimientos que faciliten el cumplimiento de las normas.

Al respecto, en primer lugar, nos permitimos advertirle que en virtud del principio y garantía constitucional del debido proceso consagrado en el artículo 29 de la

Constitución Política, no nos es posible resolver a través de conceptos situaciones particulares, como la que usted expone en su comunicación.

Sin embargo, y dentro del ámbito de las referidas competencias, nos permitimos ilustrarlo sobre el derecho de retracto y la caducidad de la acciones de consumidor.

2.1 El régimen de protección al consumidor

La Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor – constituye el marco general de las disposiciones aplicables a las relaciones de consumo, las cuales se presentan en relación con quienes adquieren un bien o servicio, para satisfacer una necesidad propia, privada, familiar o empresarial que no esté ligada intrínsecamente con su actividad económica. (1)

La Corte Constitucional ha considerado que el derecho del consumo es de carácter poliédrico, ya que comprende asuntos de carácter sustancial, procedimental y de participación:

“Los derechos del consumidor, no se agotan en la legítima pretensión a obtener en el mercado, de los productores y distribuidores, bienes y servicios que reúnan unos requisitos mínimos de calidad y de aptitud para satisfacer sus necesidades, la cual hace parte del contenido esencial del derecho del consumidor. El derecho del consumidor, cabe advertir, tiene carácter poliédrico. Su objeto, en efecto, incorpora pretensiones, intereses y situaciones de orden sustancial (calidad de bienes y servicios; información); de orden procesal (exigibilidad judicial de garantías; indemnización de perjuicios por productos defectuosos; acciones de clase etc.); de orden participativo (frente a la administración pública y a los órganos reguladores).” (2) (Subraya fuera del texto)

2.2 Retracto

El artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 consagra la figura del retracto en los siguientes términos:

“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.

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.

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.

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.” (3) (Subraya fuera del texto).

De acuerdo con lo anterior, el derecho de retracto procede exclusivamente en los siguientes casos:

- a) Contratos de venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgadas directamente por el productor o proveedor, (...)
- b) Venta de tiempos compartidos. (...)
- c) Ventas no tradicionales, en las que, como dice la definición, consumidor es abordado intempestivamente en un sitio público o molestado en la tranquilidad de su hogar sin haberlo solicitado con anterioridad, o es llevado a escenarios dispuestos para aminorarle su capacidad de discernimiento (...)
- d) Ventas a distancia que (...) ocurren cuando el consumidor no ha tenido un contacto directo previo con el producto que adquiere.” (4)

Sin embargo, hay ciertos casos en los que no opera el derecho de retracto:

- El bien, de acuerdo con su naturaleza, se debe consumir en menos de cinco días.
- La prestación del servicio se debe ejecutar en menos de cinco días.
- Ha iniciado, con consentimiento del consumidor, a prestación del servicio.
- El precio del producto depende de fluctuaciones diarias, que no dependen del productor o proveedor.
- El bien se elaboró de manera personalizada, de acuerdo con las especificaciones del consumidor.
- El bien, de acuerdo con su naturaleza, no puede ser devuelto sin que se deteriore o caduque.
- Se trata de una lotería o apuesta.
- Es un bien perecedero.
- Es un bien de uso personal, por ejemplo un cepillo de dientes. (5)

Cuando se ejerce el derecho de retracto, se llevan las cosas al estado anterior al contrato, por lo cual, el bien debe ser devuelto por el consumidor, cuando se trate de la adquisición de productos, y el productor o proveedor debe devolver las sumas pagadas dentro de los treinta días siguientes a la fecha en que se ejerció dicho derecho.

2.4 Acciones que pueden ejercer los consumidores

Al contestar favor indique el número de radicación consignado en el sticker

La Ley 1480 de 2011 establece distintas acciones que pueden ser ejercidas por los consumidores ante el incumplimiento de las normas contenidas en dicha norma o de las instrucciones y órdenes impartidas sobre la materia por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, entre ellas se encuentran:

- Acciones populares o de grupo previstas en la Ley 472 de 1998, ante la jurisdicción ordinaria o contencioso administrativa según el caso. (6)
- Acción de responsabilidad por producto defectuoso, ante la jurisdicción ordinaria. (7)
- Acción de protección al consumidor, ante la jurisdicción ordinaria o ante la Superintendencia de Industria y Comercio, esta última en ejercicio de facultades jurisdiccionales. (8) Esta competencia es a prevención, por lo cual el consumidor puede escoger si demanda ante la jurisdicción ordinaria o ante la Superintendencia de Industria y Comercio. (9)
- Presentación de una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio con el fin de que esta inicie una investigación administrativa, en ejercicio de facultades administrativas. (10) Esta facultad es residual, por lo cual corresponde a dicha Entidad, siempre que no haya sido asignada expresamente a otra autoridad.

A continuación analizaremos la acción de protección al consumidor y la queja administrativa.

2.2.1 Acción jurisdiccional

Si el consumidor decide promover una acción jurisdiccional de protección al consumidor, debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Podrá elegir si presenta la demanda ante la jurisdicción ordinaria o ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Antes de presentar la demanda debe agotar el requisito de procedibilidad previsto en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, el cual consiste en reclamar directamente al productor o proveedor, para lo cual estos expedirán una constancia por escrito, la cual se debe anexar a la demanda. (11) Como alternativa al cumplimiento de este requisito, el consumidor puede citar a una audiencia de conciliación al productor o proveedor, caso en el cual anexará a la demanda la constancia o el acta de la audiencia.
- La reclamación puede hacerse en forma escrita, de manera verbal o de manera telefónica, y se debe cumplir con las siguientes exigencias:

- La reclamación escrita podrá presentarse directamente ante el productor y/o proveedor o puede ser enviada por correo a la dirección del establecimiento de comercio donde el demandante adquirió el producto y/o a la dirección del productor del bien o servicio.

- Cuando la pretensión principal sea que se cumpla con la garantía, se repare el bien o servicio, se cambie por uno nuevo de similares características, se devuelva el dinero pagado o en los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, cuando el bien sufra deterioro o pérdida, la reposición del mismo por uno de similares características o su equivalente en dinero, se deberá identificar el producto, la fecha de adquisición o prestación del servicio y las pruebas del defecto.

- Cuando la reclamación sea por protección contractual o por información o publicidad engañosa, deberá anexarse la prueba documental e indicarse las razones de inconformidad.
- El productor y/o proveedor tienen un plazo máximo de quince (15) días para dar respuesta.
- En caso en que el proveedor y/o productor se nieguen a recibir la reclamación, el consumidor lo manifestará bajo juramento en su demanda y, si es del caso, acompañará la constancia del envío por correo de la reclamación.
- Para efectos del proceso jurisdiccional, la falta de respuesta oportuna del proveedor o expedidor se considerará un indicio grave en contra de estos.
- Cuando hayan transcurrido quince (15) días sin que se haya dado una respuesta definitiva a la reclamación o si la respuesta no cumple con las normas aplicables, podrá el consumidor promover la demanda.
 - Se debe presentar dentro del año siguiente al vencimiento de la garantía, cuando se trate de la efectividad de la garantía, o dentro del año siguiente a la terminación del contrato, cuando se refiera a controversias contractuales, o, en los demás casos, dentro del año siguiente a la fecha en que el consumidor conoció de los hechos que dan lugar a la reclamación. (12)
 - La demanda debe cumplir con los requisitos previstos en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 en armonía con el artículo 75 del Código de Procedimiento Civil.
 - El proceso se rige por las reglas especiales consagradas en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

El numeral tercero del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 establece un término máximo para interponer dicha acción:

“3. Las demandas para efectividad de garantía, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía y las controversias netamente contractuales, a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato, En los demás casos, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación. En cualquier caso deberá aportarse prueba de que la reclamación fue efectuada durante la vigencia de la garantía.” (13)

Por lo cual dependerá del objeto de la acción:

- Si se persigue la efectividad de la garantía deberá presentarse dentro del año siguiente a la expiración de la garantía. Pero en este caso se debe haber presentado la reclamación directa al proveedor y/o productor durante la vigencia de la garantía.
- Cuando se trate de controversias contractuales se debe presentar dentro del año siguiente a la terminación del contrato.
- En los demás casos se debe presentar dentro año siguiente a la fecha en que el consumidor conoció los hechos que dieron lugar a la demanda.

2.5.2 Actuación administrativa

Por otra parte, el consumidor puede presentar una queja ante la Superintendencia de

Industria y Comercio, con el fin de que se inicie una investigación administrativa en contra del productor o proveedor, que podrá terminar en la imposición de una multa. (14) Para ello se debe tener en cuenta:

- La queja se puede presentar por los siguientes medios:
 - Por escrito, llenando un formulario de queja y radicándolo en el Centro de Documentación e Información de la entidad, ubicada en la carrera 13 27-00, piso 1 del Edificio Bochica, Bogotá, D.C, el formulario está disponible en esa dirección o en la página web de la entidad (<http://www.sic.gov.co/es/web/guest/protecco>).

El formulario también se puede radicar en las siguientes direcciones:

CADES Bogotá:

CADE 30 Carrera 30 25-90 Módulo 37 Zona A

CADE Suba Calle 148 A 103 B-95

CADE Calle 13 Calle 13 37-35 Módulo 13

CADE Américas Av. Carrera 86 43-55 Sur Módulo 83

Otras ciudades:

Barranquilla Carrera 57 79-10 Sede Supersociedades

Bucaramanga Calle 41 37-62 Sede Supersociedades

Cali Calle 10 4-40 of. 201 Sede Supersociedades

Cartagena Torre del Reloj Carrera 7 32-39 piso 2 Sede Supersociedades

Cúcuta Avenida 0 (cero) A 21-14 Sede Supersociedades

Manizales Calle 23 26-60 Sede Cámara de Comercio

Medellín Calle 53 45-112 Piso 20 Edificio Colseguros

- A través de la página web de la Entidad (<http://www.sic.gov.co/es/web/guest/denuncias-y-reclamos>).

- Por medio de un fax al número 5-87-02-84.

- La queja debe contener al menos la siguiente información:
 - Nombre completo e identificación del denunciante.
 - Nombre completo e identificación de la persona contra la cual se dirige la denuncia.
 - Dirección y teléfono, con indicación de la ciudad, tanto del denunciante como del denunciado.
 - Relato completo y legible de los hechos denunciados.
 - Copia de los documentos que respaldan la denuncia, como material publicitario y demás información que soporte los hechos.
 - Expresar claramente lo que solicita.
 - Indicar si se pretende una investigación de carácter administrativo para la imposición de multas.
- El trámite se rige por lo previsto en los artículos 60 y subsiguientes de la Ley 1480 de 2011 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011-.

En relación con la caducidad de la facultad sancionatoria de la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de funciones administrativas el artículo 63 de la Ley 1480 de 2011 establece:

Al contestar favor indique el número de radicación consignado en el sticker

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 Pisos 2, 5, 7 y 10
Sede CAN: Av. Cra 50 No. 27-55 int. 2 PBX: 5870000
Fax: 350 52 20 – 382 26 95. Línea 9800-910 165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co
Bogotá D.C. - Colombia

“CADUCIDAD RESPECTO DE LAS SANCIONES. Se aplicará lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo o las normas que lo modifiquen o adicionen.” (15)

Por lo cual se debe aplicar lo dispuesto en el artículo 52 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo:

“Caducidad de la facultad sancionatoria. Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la facultad que tienen las autoridades para imponer sanciones caduca a los tres (3) años de ocurrido el hecho, la conducta u omisión que puede ocasionarlas, término dentro del cual el acto administrativo que impone la sanción debe haber sido expedido y notificado. Dicho acto sancionatorio es diferente de los actos que resuelven los recursos, los cuales deberán ser decididos, so pena de pérdida de competencia, en un término de un (1) año contado a partir de su debida y oportuna interposición. Si los recursos no se deciden en el término fijado en esta disposición, se entenderán fallados a favor del recurrente, sin perjuicio de la responsabilidad patrimonial y disciplinaria que tal abstención genere para el funcionario encargado de resolver.

Cuando se trate de un hecho o conducta continuada, este término se contará desde el día siguiente a aquel en que cesó la infracción y/o la ejecución.

La sanción decretada por acto administrativo prescribirá al cabo de cinco (5) años contados a partir de la fecha de la ejecutoria.” (16)

De acuerdo con la citada norma, el término máximo para que la Superintendencia de Industria y Comercio imponga una sanción administrativa por violación al régimen de protección al consumidor es tres años después de la ocurrencia de los hechos investigados.

En consecuencia el consumidor deberá presentar una queja con antelación a los tres años, con el fin de que la Superintendencia pueda llevar a cabo la respectiva investigación y, si es procedente, imponer una sanción.

3. Conclusiones

3.1 El retracto procede solamente en determinados casos previstos en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 y se debe efectuar dentro de los cinco días siguientes a la entrega del bien o de la suscripción del contrato.

3.2 Cuando se ejerce el derecho de retracto el proveedor o productor cuenta con un término de treinta días para devolver las sumas pagadas.

3.3 El término máximo para promover la acción de protección al consumidor será de un año contado así:

- Desde el vencimiento de la garantía cuando se solicite la efectividad de la garantía. Sin embargo, dentro de la vigencia de la garantía se debe efectuar la reclamación directa ante el proveedor y/o productor.
- Desde la terminación del contrato cuando se trate de una controversia contractual.
- En los demás casos desde que el consumidor conozca los hechos que motivan la acción.

3.4 La facultad de la Superintendencia de Industria y Comercio de imponer sanciones administrativas por violación al régimen de protección al consumidor caduca a los tres años, contados desde que ocurra el hecho, conducta u omisión que dio lugar a la investigación.

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 en Internet, www.sic.gov.co.

Notas de referencia:

- (1) Numeral 3, Artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.
- (2) Corte Constitucional, Sentencia C-1141 del 30 de Agosto de 2000.
- (3) Artículo 47 Ley 1480 de 2011.
- (4) Giraldo López Alejandro, Caycedo Espinel Carlos Germán y Madriñán Rivera Ramón Eduardo, Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor, Legis, Primera Edición, 2012, páginas 131 y 132.
- (5) Ibídem páginas 132 y 133.
- (6) Artículo 44 de la Ley 1480 de 2011.
- (7) Numeral 1 Artículo 56 Ley 1480 de 2011 y Ley 472 de 1998.
- (8) Numeral 2 Artículo 56 Ley 1480 de 2011.
- (9) Numeral 3 Artículo 56 Ley 1480 de 2011.
- (10) Artículo 58 Ley 1480 de 2011.
- (11) Artículos 59, 60 y 61 Ley 1480 de 2011.
- (12) Numeral 5 Artículo 58 Ley 1480 de 2011.
- (13) Numeral 3 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.
- (14) Artículo 42 de la Ley 1480 de 2011.
- (15) Artículo 63 de la Ley 1480 de 2011.
- (16) Artículo 52 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Atentamente,

WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO
Jefe Asesor de la Oficina Jurídica