

Bogotá D.C.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 24-69056--1

FECHA: 2024-02-20 18:34:47

DEP: 72G.ATENCIUDADANO

EVE: 0SINEVENTO

TRA: 317DP-PETICION

FOLIOS: 1

ACT: 440RESPUESTA

72

Señora

NIDIA MARCELA GUTIERREZ NAVARRO

nmgutierrez12@misena.edu.co

Asunto:	Radicación:	24-69056- -1
	Trámite:	317
	Evento:	0
	Actuación:	440
	Folios:	1

Respetada Señora:

Reciba un cordial saludo de la Superintendencia de Industria y Comercio. Damos respuesta a su comunicación, en la que relata una serie de inconvenientes presentados con **EUROPIEL DE COLOMBIA SAS derivados de la solicitud de retracto de contrato**.

Sobre el particular le informamos que, *si usted considera que se están vulnerando sus derechos*, el Estatuto del Consumidor (**Ley 1480 de 2011**) da la posibilidad a los ciudadanos de interponer una acción de protección al consumidor (demanda jurisdiccional) ante esta Entidad, cuando haya ocurrido cualquier violación a las normas de protección al consumidor y requiera solicitar la atención en cuanto a una pretensión particular.

De acuerdo con el inconveniente manifestado, es preciso recordar lo establecido en el Estatuto del Consumidor (**Ley 1480 de 2011**) en su **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.

Entiéndase por ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, **las 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 por internet.** 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.

Por lo tanto, aunque usted ya cumplió con el primer requisito que es la reclamación directa, presentada ante **EUROPIEL DE COLOMBIA SAS** y en la cual nos deja en copia, en caso que transcurran quince (15) días hábiles y no reciba respuesta, o la que reciba no es satisfactoria, usted se encontrará facultado (a) para presentar la demanda. Tenga en cuenta que adicional a los documentos adjuntos, también debe de cumplir con los requisitos que la ley exige, en especial los contenidos en el Artículo 82 del Código General del Proceso respecto a la presentación de su demanda.

Para ello, puede obtener un modelo de demanda ingresando a la página web de la Entidad <https://www.sic.gov.co/> dirigiéndose a la parte inferior del banner principal, en la sección “TEMAS”, opción “*Asuntos Jurisdiccionales*”; Allí, seleccione la opción *Protección del consumidor*” y da clic en “*ver más*” luego escoja la opción “*Modelo de demanda*” el cual puede descargar a través del enlace https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Modelo_demanda.pdf

Dependiendo del estado en que se encuentre su caso, usted podrá interponer una demanda judicial que contenga todos los requisitos que la ley exige, en especial los contenidos en el Artículo 82 del Código General del Proceso, y que incluya la reclamación hecha ante el proveedor.

Al dirigirse a la Superintendencia de Industria y Comercio, aclare que se trata de una Demanda Jurisdiccional o Acción de Protección al Consumidor **Art. 56 de la Ley 1480 de 2011** y tenga en cuenta los siguientes requisitos:

1. Dirigir su escrito de demanda a la Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales.
2. Narrar de manera clara y sencilla los hechos, enumerándolos uno a uno (indicando además fecha de adquisición del producto o de prestación del servicio)
3. Indicar de manera clara y precisa su pretensión (Efectividad de la garantía legal: Reparación del producto, cambio del producto o devolución del dinero, entre otros; para servicios: cumplimiento del servicio, garantía del servicio o devolución del dinero, entre otros).
4. Informar el monto de la pretensión (Cuantía). Usted no requiere estar representado por abogado cuando sus pretensiones sean inferiores a los 40 salarios mínimos legales mensuales.
5. Sustento normativo: invocar Artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.
6. El juramento estimatorio de ser necesario (Cuando se solicite indemnización por perjuicios - únicamente en los casos permitidos en el numeral 3 del artículo 56 de la Ley 1480 de 2011), indicando a qué corresponde cada monto pretendido.
7. Indicar los datos de contacto del demandante y del demandado, es decir, el lugar, la dirección física y electrónica (correos electrónicos) donde las partes, sus representantes y/o el apoderado del demandante recibirán notificaciones personales.
8. Aportar las pruebas pertinentes que soporten el caso, entre ellas, la reclamación realizada al proveedor del bien o servicio, presentada con 15 días hábiles de anticipación, junto con la respuesta si la hubo (en caso contrario indicar que no se obtuvo respuesta).

Adicionalmente, es importante que tenga en cuenta que, al interponer una demanda ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, usted solo tendrá contacto con el juez a través de los respectivos memoriales y en las etapas procesales establecidas en la ley, de allí que al interior de estos procesos no procedan los derechos de petición como mecanismo para impulsar el proceso.

Para ello, tenga en cuenta que de conformidad con lo establecido en el art. 121 del C.G. del P. una vez notificado el auto que admite la demanda se cuenta con un (1) año para dictar sentencia, y este término puede prorrogarse hasta por seis (6) meses más.

Asimismo, en el evento de que usted resulte vencido(a) en el proceso, es decir, usted obtenga un fallo desfavorable a sus pretensiones, podrá ser condenado(a) en costas, las cuales corresponden a erogaciones económicas en favor de la parte que resulte vencedora o ganadora en el proceso.

Esta demanda puede ser presentada a través de la página web de la Entidad <https://www.sic.gov.co/> dando clic en la opción Protección del consumidor" ubicado en la página de inicio bajo el banner principal, en la sección "TEMAS", al ingresar selecciona la opción "protección del consumidor" y da clic en el botón "Ver más" seguido de la opción "Demandar" o ingrese a la pestaña ubicada en el banner superior "servicios", opción "Demande aquí - Protección al consumidor jurisdiccional", ingresando con su usuario y contraseña seleccionando finalmente la opción "Radical trámite" seguido de "Radical trámite de Protección al consumidor" también lo podrá hacer directamente en el link <https://bit.ly/3GoK98Y>.

Recuerde que, al ser usted la parte interesada en el desarrollo del proceso, debe hacer constante seguimiento a su trámite a través de la página web <https://www.sic.gov.co/> ubicando en la página principal en el banner superior, dando clic en la pestaña "atención y servicios a la ciudadanía", en la opción "PQRS", finalmente clic en la pestaña "Consulte el estado de su PQRS", o a través del siguiente link: <https://serviciospub.sic.gov.co/Sic2/Tramites/Radicacion/Radicacion/Consultas/ConsultaRadicacion.php>

Es preciso mencionar que las notificaciones se harán de acuerdo con el procedimiento establecido en el Código General del Proceso y podrá consultarlas por medio del enlace <https://www.sic.gov.co/notificaciones-sic> filtrando el tipo de notificación "**Por estado**".

Si requiere información adicional, puede comunicarse directamente con nuestro contact center en Bogotá (601)5920400 o línea gratuita nacional 018000-910165 de lunes a viernes 8:00h a 18:00h, sábado 8:00h a 13:00h. Adicionalmente, tenemos a disposición los puntos de atención a nivel nacional, para información más detallada consulte en el siguiente enlace la dirección y horarios: <https://sedeelectronica.sic.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/directorio-institucional>

Si usted lo desea, puede solicitar **orientación jurídica**, programando una cita a través de las líneas de atención al ciudadano, la cual se llevará de manera telefónica, o podrá realizar su agendamiento por medio del siguiente enlace <https://portales.outsourcing.com.co:9544/>

También puede contactarnos de manera gratuita a través de los demás canales de atención al ciudadano que encontrará en el enlace: <https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania>

Le agradecemos por darnos la oportunidad de atenderle. Cualquier petición, queja, reclamo o felicitación, la puede presentar a través de la página web <https://www.sic.gov.co/> ubicando el banner en la parte superior de la página principal, la pestaña “atención y servicios a la ciudadanía”, opción “PQRSD” clic en “Radicar una PQRSD” o ingresando a través del siguiente enlace: <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/PQRSF/>

Atentamente,

PAOLA ANDREA MEJÍA HOYOS
COORDINADORA GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Elaboró: Jhon Fredy Lopez Garcia
Revisó: Jhon Fredy Lopez Garcia
Aprobó: Paola Andrea Mejía Hoyos