

BOLETÍN:
COMERCIO
Y RETAIL



20
19

POSSE
HERRERA
RUIZ 

CONTENIDO

- Vulneración de derechos del consumidor por negársele la posibilidad de retractarse
- Garantía permite obligar al prestador del servicio realizar la labor contratada

BOLETÍN:

**COMERCIO
Y RETAIL**



COLOMBIA

Vulneración de derechos del consumidor por negársele la posibilidad de retractarse

La Superintendencia de Industria y Comercio conoció un caso en el cual una persona contrató la toma de un servicio del cual recibió información incompleta y deficiente. Una vez realizado el pago, decidió retractarse de la compra, pero, la empresa prestadora del servicio, una vez recibió reclamación por el consumidor, no se mencionó al respecto.

Esta entidad señaló que el consumidor cuenta con el derecho de retracto el cual lo habilita para modificar la decisión de compra, siempre que lo ejerza dentro de la oportunidad contemplada para ello, tal como lo precisa el Estatuto del Consumidor. Ese tiempo, según la norma, es de cinco días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de un servicio.

Así pues, resaltó la SIC que negarle al consumidor el derecho de retracto con el que cuenta para desligarse de la relación contractual, vulnera automáticamente los derechos del consumidor, teniendo que asumir el prestador del servicio o el vendedor del bien las sanciones previstas en la normativa nacional.

Para más información, puede consultar la sentencia 00005236 del 29 de abril de 2019 de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio.



COLOMBIA

Garantía permite obligar al prestador del servicio realizar la labor contratada

La Superintendencia de Industria y Comercio profirió una sentencia en la cual tuvo que dirimir un caso en el cual la parte accionante solicitó la cancelación de la prestación de un servicio de telefonía fija, internet y televisión porque el plan adquirido y el cobrado no eran los mismos.

Teniendo en cuenta lo anterior, la SIC analizó el caso desde el punto de vista de la garantía. De acuerdo con la entidad, la garantía mínima de calidad e idoneidad de un servicio incluye la prestación del servicio contratado en las condiciones pactadas; en otras palabras, debe existir una posibilidad real de disfrutar el servicio de conformidad con las necesidades que se tenían cuando se adquirió. En esta medida, resaltó la SIC que la garantía que se le ofrece al consumidor comienza desde el momento en que se realiza el contrato, derivándose de este las obligaciones propias tanto para el vendedor como el consumidor.

La no prestación, una prestación distinta o la simple dilación, constituye una vulneración de los intereses y derechos de los consumidores, por lo cual, el proveedor, en este caso, debe garantizar la prestación del servicio o la devolución del dinero pagado por la prestación del mismo.

Para más información, puede consultar la sentencia 00005113 del 24 de abril de 2019 de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio.