



**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES**

**BOGOTÁ D.C. 2025-03-26**

**Sentencia 3468**

**Acción de protección al Consumidor**

**Radicado No 24- 348506**

**Demandante: ANGELA MARÍA JIMÉNEZ SÁNCHEZ**

**Demandado: WODEN COLOMBIA SAS**

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 Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

**I. ANTECEDENTES**

**1. Hechos**

- 1.1. ANGELA MARÍA JIMÉNEZ SÁNCHEZ por error consigno a la cuenta de WODEN COLOMBIA SAS, la suma de \$258.800.
- 1.2. ANGELA MARÍA JIMÉNEZ SÁNCHEZ cuando se dio cuenta del error, se comunicó por teléfono con WODEN COLOMBIA SAS informando lo sucedido.
- 1.3. En la llamada WODEN COLOMBIA SAS solicitó enviar la solicitud por correo electrónico, la cual se envió solicitando la devolución del dinero.

**2. Pretensiones.**

Se solicitó lo siguiente:

- i) Se declare que el demandado vulneró los derechos como consumidor.
- ii) Se ordene la devolución del dinero

**3. Trámite de la acción**

El día 09 de septiembre de 2024, mediante Auto No 124795, 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 las dirección electrónica registrada en el RUES, esto es al correo [aaquilar@woden.com.co](mailto:aaquilar@woden.com.co) , según consta en consecutivos 24-348506 -00003 y 00004 del expediente, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo pasivo, contestó en oportunidad la demanda indicando que el 13 de septiembre de 2024 realizó la devolución del dinero por valor de \$258.800.

#### 4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

Se decretan las pruebas aportadas por la parte demandante bajo el consecutivo 0 con la presentación de la demanda.

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:**

Se decretan las pruebas aportadas por la parte demandada bajo consecutivo 5 con la contestación de la demanda.

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.

## 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 párrafo 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:

*“Párrafo 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.*

*“Cuando 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.”. (Negrillas 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.

Atendiendo lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011:

*"(...) Cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.*

*Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el consumidor deberá presentar queja ante el proveedor y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador (...)"*.

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 vulneración, le corresponderá al Despacho, en aras de adoptar una decisión de fondo dentro del asunto, determinar en primer lugar, la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual el consumidor haya adquirido un bien o servicio a un productor o proveedor.

Evacuado lo anterior, en la reversión del pago bastará con verificar que corresponda a una operación de comercio electrónico; que el pago se haya realizado a través de un mecanismo de comercio electrónico (como internet, PSE, y/o call center, y/o cualquier otro mecanismo de televenta; que haya realizado la reclamación ante el proveedor y devuelto el producto, cuando sea procedente; así como el ejerció de la reversión del pago dentro de los cinco días siguientes contados a partir de la fecha en que haya tenido conocimiento de alguna de las cinco causales señaladas en la norma como: 1). de la operación fraudulenta, 2). de la operación no solicitada por el consumidor, 3) o cuando el producto solicitado no haya sido recibido treinta días después de la fecha pactada, o en su defecto, en el término de 30 días establecidos en la ley para su entrega, 4). o cuando el producto entregado no corresponda al solicitado; 4). o cuando el producto haya resultado defectuoso; y notifique de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico.

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 probada en el presente asunto, por consignación por internet por valor de \$258.800 a la parte demandada.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de legitimación por activa de la parte demandante; y la legitimación por pasiva del demandado como el proveedor.

- **Oportunidad en el ejercicio de la reversión del pago**

Sobre el particular, en el caso presente, se encuentra probado el pago erróneo por comercio electrónico a WODEN COLOMBIA SAS; y que ANGELA MARÍA JIMÉNEZ SÁNCHEZ informó del hecho a WODEN COLOMBIA SAS solicitando la devolución del dinero.

En lo concerniente a la oposición de la devolución del dinero; de la valoración del acervo probatorio, deposito aprobado 587420 en corresponsal bancario Bancolombia, se encuentra probado la devolución del dinero por valor de \$258.800, el día 13 de septiembre de 2024 a producto bancario 91200856363 de titularidad de la demandante. Veamos:



Por tanto, al haberse procedido con la atención de la presentación de la demanda, deviene un hecho modificativo o extintivo del derecho sustancial en los términos del artículo 281 Código General del Proceso.

En consecuencia, se encuentra probada la oposición por lo que será procedente negar las pretensiones de la demanda por encontrar probado el cumplimiento de la pretensión con la devolución del dinero requerida por el consumidor.

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:** Declarar probada la excepción de “devolución del valor de la compra”.

**SEGUNDO:** En consecuencia, se niegan las pretensiones incoadas en la demanda.

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

**CUARTO:** Archivar las presentes diligencias.

**NOTIFÍQUESE**

FRM\_SUPER

LENNYS LORENA LOZANO BARON



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. 052**

**De fecha:** 27 de Marzo de 2025