



RECLAMA YA S.A.S
DERECHO DEL CONSUMO
NIT 901.390.334-5

Señor

JUEZ CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C. (REPARTO)

SEÑORES

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales

E.S.D

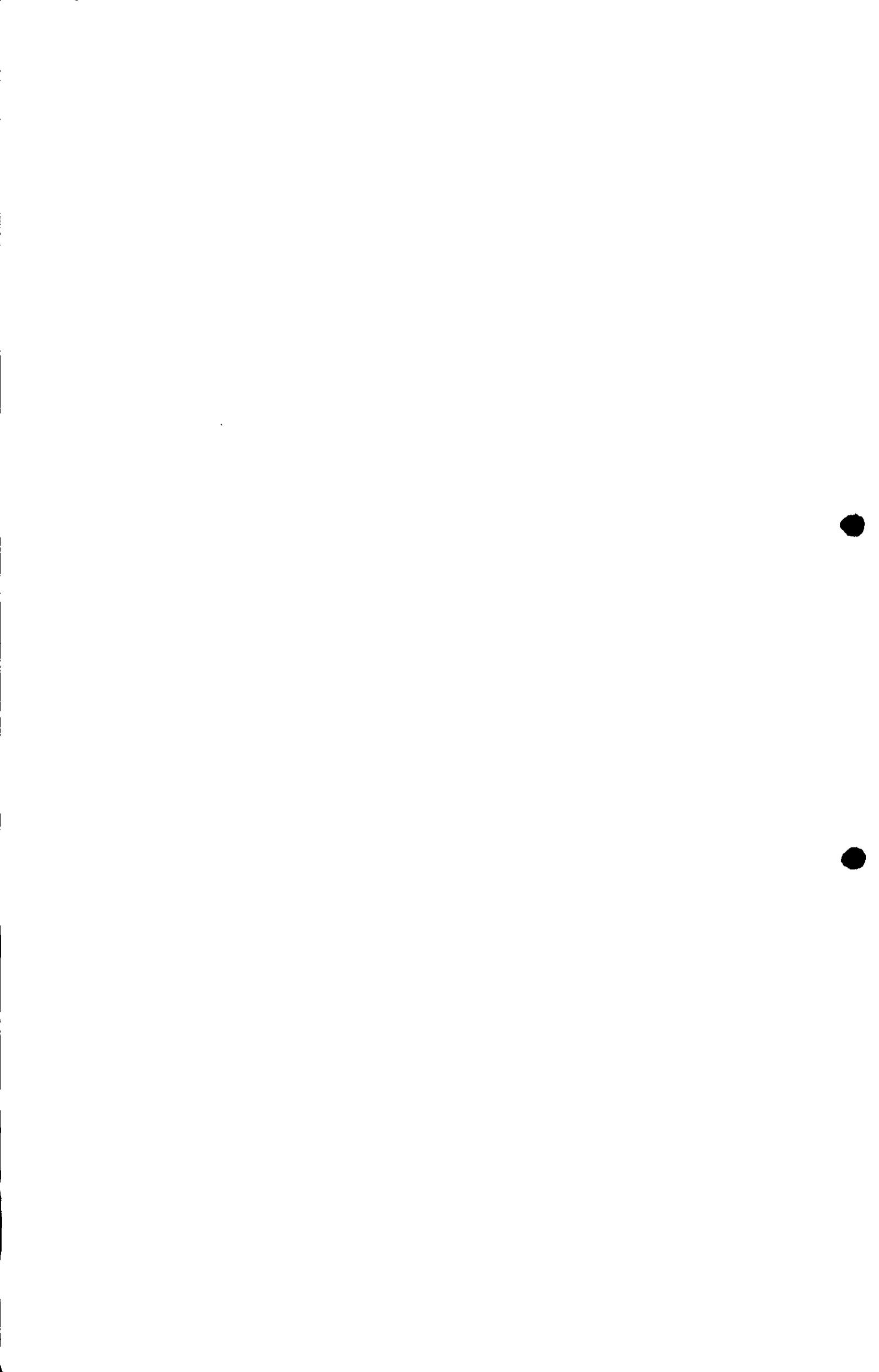
RADICADO: 20-423870

REFERENCIA: RECURSO DE APELACIÓN

DEMANDANTE: LUZ ANGELA ESPITIA RODRIGUEZ

DEMANDADO: CONSTRUCTORA CAPITAL BOGOTA S.A.S

AMILKAR GARCIA OSORIO, mayor de edad y vecino de Manizales, identificado con la cédula de ciudadanía Nro. 1.055.917.613, abogado inscrito y en ejercicio, portador de la Tarjeta Profesional Nro. 332.021 del Consejo Superior de la Judicatura, actuando en mi condición de apoderado especial de la señora **LUZ ÁNGELA ESPITIA RODRÍGUEZ**, mayor de edad y vecina de la ciudad de Bogotá, identificada con la cédula de ciudadanía Nro. 52.284.999, por medio del presente escrito, me permito formular **RECURSO DE APELACIÓN**, en contra de la decisión de la sentencia 5301 del 18 de mayo de 2021, con los siguientes reparos:





RECLAMA YA S.A.S
DERECHO DEL CONSUMO
NIT 901.390.334-5

OPORTUNIDAD

Por la cuantía de las pretensiones y el asunto, el trámite admite recurso de apelación, mismo que fue concedido en el efecto suspensivo por parte del Señor Juez de primera instancia, para presentarse dentro de los TRES (3) días hábiles siguientes a la emisión del auto, por ende, siendo que la audiencia se celebró el 13 de mayo de 2021, el término sería hasta el 19 de mayo de 2021.

Por todo lo anterior, estando dentro del término, me permito formular RECURSO DE APELACIÓN.

ANTECEDENTES

PRIMERO: En dicha sentencia, el delegado resolvió lo siguiente:

PRIMERO: Declarar probada la excepción de mérito inexistencia de cláusulas abusivas, de conformidad con la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Negar las pretensiones de la demanda interpuesta por LUZ ÁNGELA ESPITIA RODRÍGUEZ, en contra de la sociedad CONSTRUCTORA CAPITAL BOGOTÁ S.A.S., de conformidad con las consideraciones del presente fallo.

TERCERO: Condenar en costas a la parte demandante. Para el efecto se fija por concepto de Agencias en Derecho, atendiendo los lineamientos que en tal sentido ha establecido el Consejo Superior de la Judicatura, la suma de seiscientos mil pesos (\$600.000) que serán pagados por dicho extremo procesal. Por Secretaría efectúese la correspondiente liquidación.

TERCERO: La anterior decisión se notifica por estrados a las partes.



RECLAMA YA S.A.S
DERECHO DEL CONSUMO
NIT 901.390.334-5

EL FALLO

Concretamente, lo probado en el proceso, fue lo siguiente:

La relación de consumo

La legitimación en la causa tanto por activa como por pasiva

Las reclamaciones directas en término presentadas

El contrato suscitado entre las partes.

(se evidencia un error de forma también en la sentencia, repitiendo numeral TERCERO).

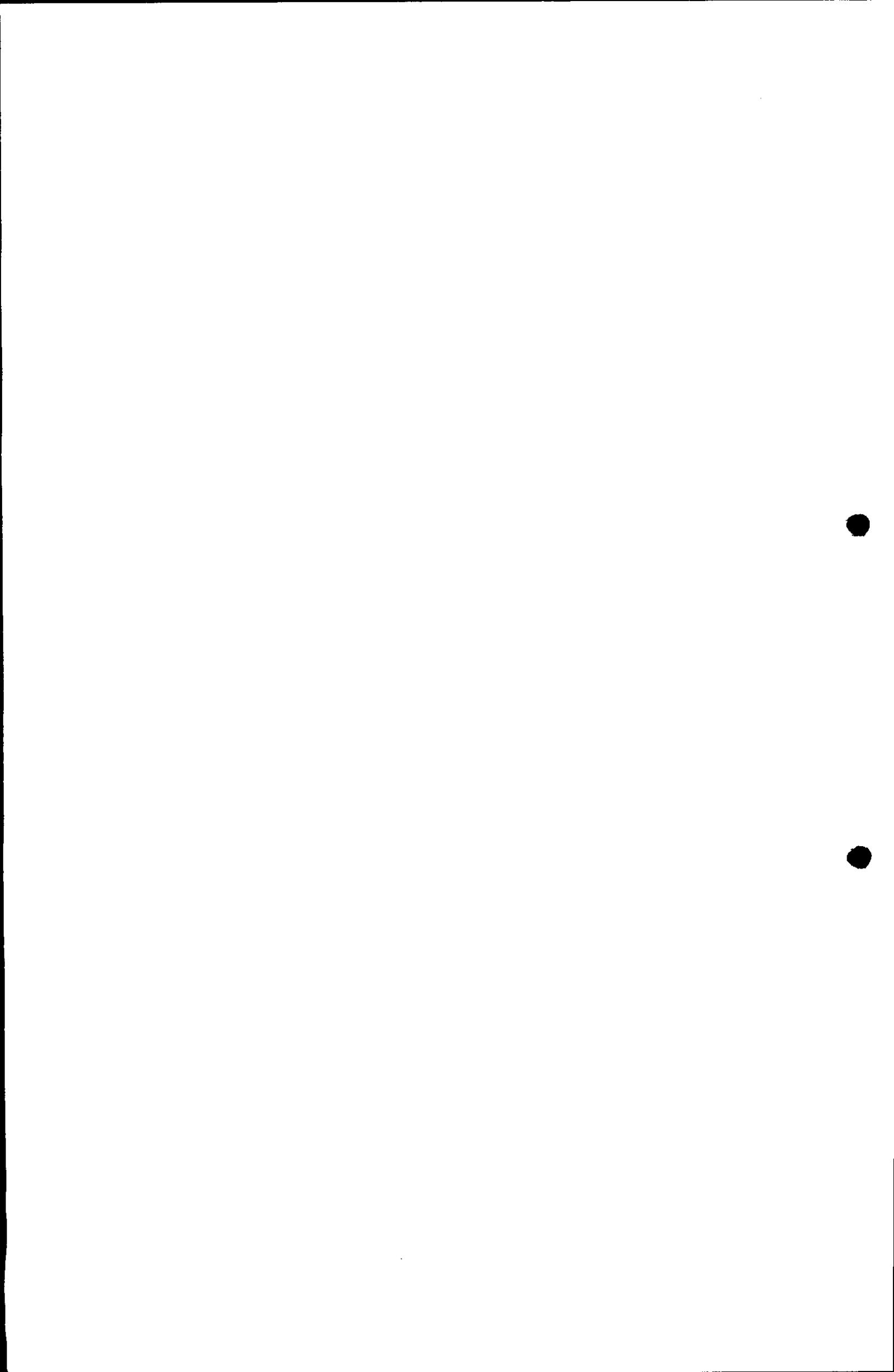
Se evidencia, además, que el señor Juez, anuncia en la providencia que concede el recurso en efecto suspensivo y posteriormente, indica que conforme el artículo 323 del C.G.P, numeral 2, mismo que habla de efecto devolutivo, lo que difiere claramente con lo interpretado por el Juez en su providencia. (solicito se corrija y aclare)

RESUMEN DEL CASO

El caso concreto versa sobre que la consumidora que represento, a través de un contrato de promesa, intentó hacerse a un bien inmueble con la sociedad demandada.

Durante los meses de JULIO y AGOSTO del año 2020, a mi mandante le fueron negados los créditos para hacerse al inmueble.

Seguidamente, la sociedad demandada y la prueba testimonial que aportaron, confesaron, haber recibido la solicitud de devolución de dineros por parte del consumidor por dicha causal (negativa de los créditos).

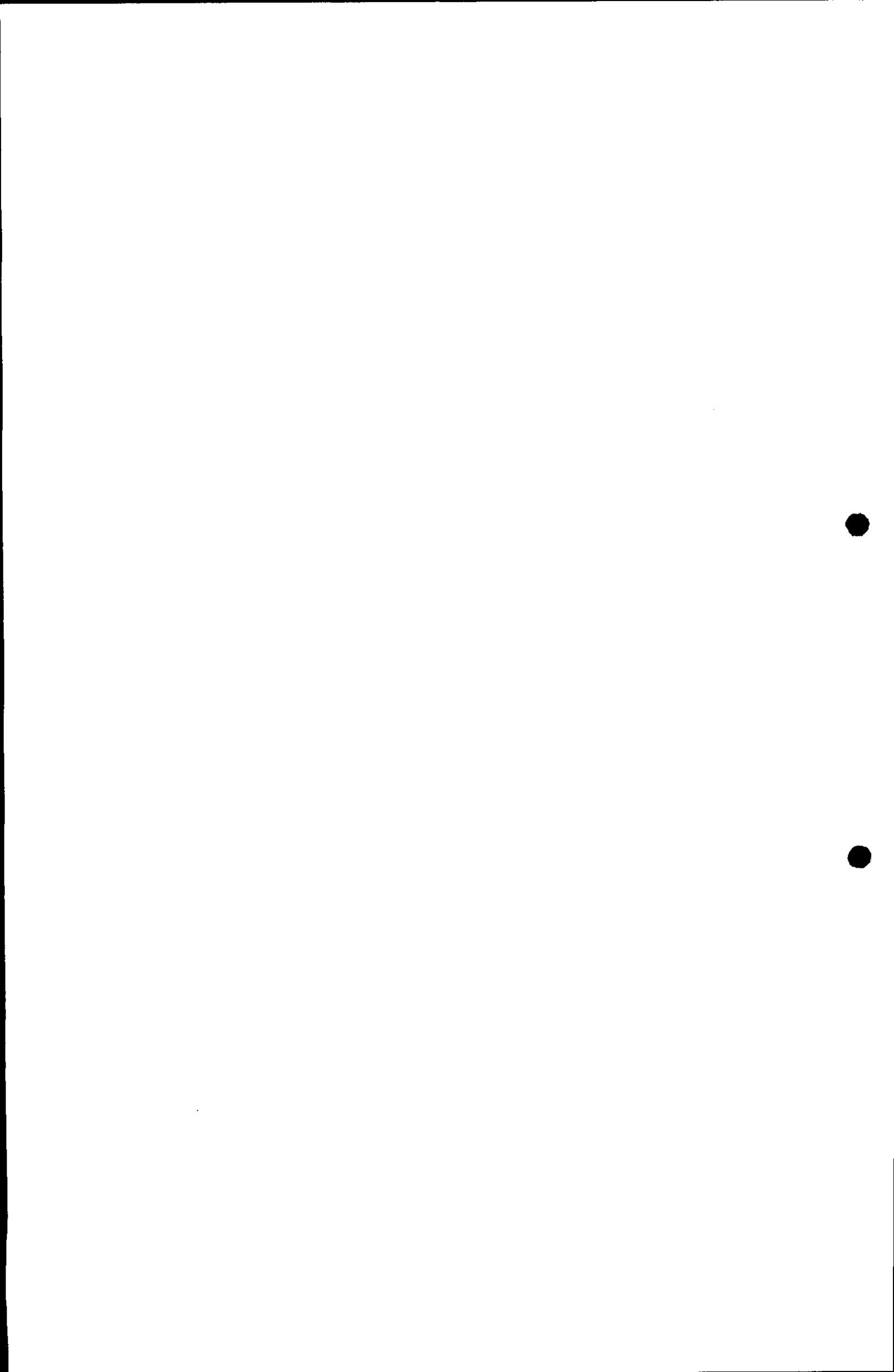




**RECLAMA YA S.A.S
DERECHO DEL CONSUMO
NIT 901.390.334-5**

Concretamente, en el contrato de promesa, existe la siguiente cláusula:

*"CLÁUSULA QUINTA, PARÁGRAFO PRIMERO: CLAUSULA PENAL. El PROMITENTE COMPRADOR podrá presentar al PROMITENTE VENDEDOR la carta de negación del crédito; si los motivos de negación se dan por causales no atribuibles al promitente comprador, es decir que este mantuvo su calificaciones las centrales de riesgo y no modifico su endeudamiento, no lo aumento; presenta esta información dentro del plazo de los 15 días siguientes a la negación del crédito, el PROMITENTE VENDEDOR no aplicara la CLAUSULA PENAL en su totalidad y **se limitara a realizar un cobro de 2 SLMMV (salarios mínimos mensuales legales vigentes) para cubrir los gastos administrativos en los que se incurre el PROMITENTE VENDEDOR, retener el valor de las reformas solicitadas, los intereses de mora en los pagos acordados, los gastos incurridos en la aprobación del crédito como los avalúos, estudios de títulos, estudio de crédito u otro tipo de gasto requerido por la entidad financiera seleccionada por el PROMITENTE COMPRADOR. El PROMITENTE VENDEDOR se compromete a realizar el reintegro de los dineros al PROMITENTE COMPRADOR dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha en que EL PROMITENTE COMPRADOR haga entrega de la notificación de la negación del crédito con una carta adjunta en la que solicita la devolución de los dineros con sus respectivos soportes, estos dineros se entregarán sin intereses y no habrá lugar a la aplicación de lo pactado en la cláusula DECIMA PRIMERA de este contrato siempre y cuando se haga la notificación en el término pactado y se den las condiciones arriba mencionadas, y EL PROMITENTE COMPRADOR no haya incurrido en mora en ninguno de los pagos pactados en la presente cláusula. Es decir, que el PROMITENTE COMPRADOR no haya presentado incumplimiento en las fechas pactadas para su plan de pagos, que no haya incumplido con las fechas de radicación de crédito o cualquier otra fecha o***





RECLAMA YA S.A.S
DERECHO DEL CONSUMO
NIT 901.390.334-5

compromiso definido de cierre o de los anexos del negocio, y el desistimiento del presente contrato no sea inmutable a accione o falta de las mismas del promitente comprador."

Seguidamente, para la fecha de presentación de la solicitud de devolución de dinero por la causal anterior, mi mandante **NO PRESENTABA NINGUNA MORA EN EL PAGO DE SUS CUOTAS**, circunstancia que fue confesa además por la sociedad demandada.

Mi mandante quedó a la espera de la devolución de su dinero y al pasar el plazo anteriormente indicado, no se generó, por lo que mi prohijada interpuso la acción de protección al consumidor, con radicado Nro. 20-423870.

Con la contestación de la demanda, la sociedad demandada arguye que terminaron el contrato por incumplimiento del consumidor, por mora en los pagos de cuota inicial con fecha de finales de noviembre de 2020.

NOTESE QUE FUE POSTERIOR A LA SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE DINERO DE LA PRESENTADA POR LA CONSUMIDORA INCLUSIVE POSTERIOR A LA PRESENTACIÓN DE LA DEMANDA.

PRIMER REPARO

Concretamente, el señor Juez, no valoró los medios de prueba ni los interrogatorios de una manera integral, puesto que se limitó a indicar, que resolver el contrato no es de su competencia, que no iba a decir quien incumplió o no el contrato. Por lo anterior únicamente se dedicó a desglosar el contenido de la cláusula DÉCIMO PRIMERA del contrato, indicando que, por ser una cláusula en doble vía, la misma no era abusiva.



RECLAMA YA S.A.S
DERECHO DEL CONSUMO
NIT 901.390.334-5

REPARO CONCRETO

El señor Juez, ignoró SENDAS DISPOSICIONES de protección contractual, concretamente las del artículo 34 de la ley 1480 de 2011, el cual reza lo siguiente:

ARTÍCULO 34. INTERPRETACIÓN FAVORABLE. Las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor. En caso de duda, prevalecerán las cláusulas más favorables al consumidor sobre aquellas que no lo sean.

En el proceso quedó probado, confesado por la demandada y su testigo, que mi mandante formuló reclamaciones directas anunciando las negativas del crédito, de manera verbal y escrita entre los meses de julio y agosto de 2020, (ACLARO QUE LA CONSUMIDORA NO ESTABA EN MORA), indicando que le habían negado los créditos, donde la misma consumidora indica que en ningún momento desmejoro sus condiciones económicas ni de ingresos, ni sus calificaciones en centrales de riesgo, donde las entidades bancarias NO especifican motivación alguna para la negativa de los créditos.

Es evidente que la solicitud de terminación del contrato y devolución de aportes, fue primero en el tiempo que cualquier alegación de la sociedad demandada, misma que nunca pudo probar que mi mandante haya desmejorado su capacidad adquisitiva, ni aportó prueba alguna de ello en el expediente; como si hay prueba de las negaciones del crédito por consecuencias de terceros o entidades bancarias, como obran en el expediente, así:





RECLAMA YA S.A.S
DERECHO DEL CONSUMO
NIT 901.390.334-5



Bogotá, 28 de julio de 2020

Señor(a)
LUZ ANGELA ESPITA RODRIGUEZ
52284999

Estimado(a) Cliente,

Lamentamos comunicarle que, una vez realizado el análisis de los documentos aportados para el estudio de crédito en la línea de vivienda, sus condiciones financieras no cumplen con las políticas internas del Banco para proceder positivamente con la aprobación. 1

Esperamos tener la oportunidad de poder atender, más adelante, sus necesidades financieras.

En caso de requerir los documentos que nos entregó para el estudio de su crédito, puede acercarse a la oficina para solicitarlos o con el asesor que lo atendió.



BOGOTÁ D.C. BOGOTÁ, 19 de agosto de 2020

Caso: STB 2020 1091922
Número identificación: 52284999

Señor(a)
LUZ ANGELA ESPITA RODRIGUEZ
BOGOTÁ D.C. BOGOTÁ

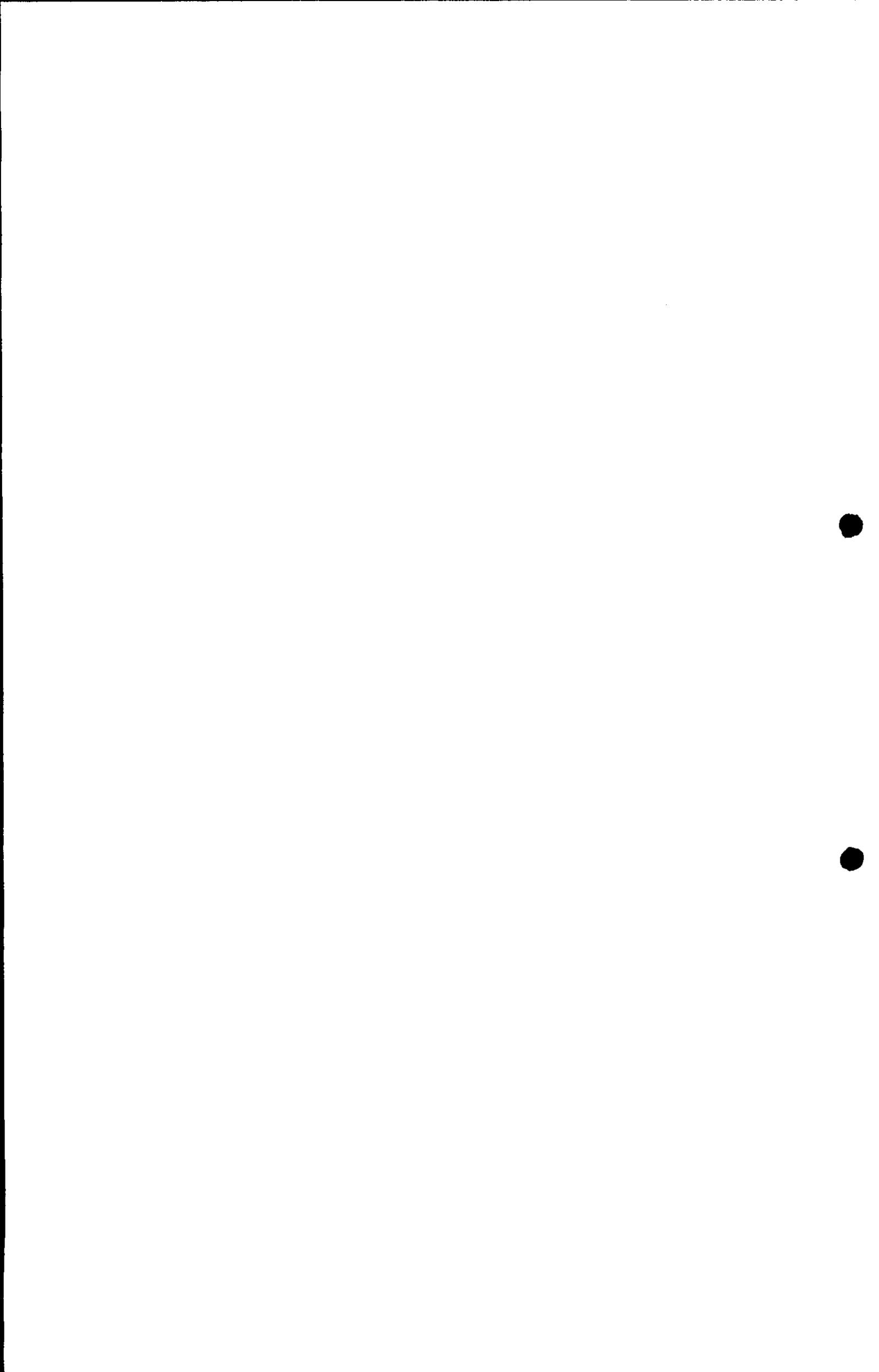
Asunto: Resultado del estudio de crédito para la financiación de tu inmueble

Te informamos que una vez evaluada tu capacidad de endeudamiento teniendo en cuenta la información que nos has suministrado, la normatividad vigente y las políticas para otorgamiento de crédito definidas por Bancolombia, el resultado no fue favorable para acceder al crédito solicitado en esta oportunidad.

Esta decisión no compromete tu trayectoria financiera ni incidirá de forma negativa en futuras solicitudes que nos formulemos.

Si tienes alguna inquietud y te encuentras en Colombia puedes consultarla con el ejecutivo que atendió tu solicitud, a través de un asesor en cualquiera de nuestras sucursales, o si lo prefieres puedes hacerlo comunicándote a nuestras líneas nacionales: Bogotá al 343 00 00, Medellín 510 91 00, Barranquilla 361 88 88, Cali 554 05 05, Bucaramanga 697 25 25, Cartagena 693 44 00 y para el resto del país 01 8000 912 345.

Si te encuentras fuera de Colombia puedes comunicarte sin ningún costo a través de nuestros canales virtuales www.grupobancolombia.com/colombianosExterior o a través de las líneas de la Sucursal Telefónica en el Exterior: Estados Unidos (1) 866 379 97 14, España (34) 900 995 717, resto de países (574) 510 90 00, (571) 343 00 00, (575) 361 88 88, (572) 554 05 05.



12



RECLAMA YA S.A.S
DERECHO DEL CONSUMO
NIT 901.390.334-5

Como se puede evidenciar en el material probatorio, en ninguno se indica que mi mandante haya desmejorado su capacidad adquisitiva o puntajes para la obtención de un crédito, por lo que la solicitud se hizo concretamente, en uso del contrato, de la CLÁUSULA QUINTA, PARÁGRAFO PRIMERO, CLÁUSULA PENAL, que versa así:

"CLAUSULA PENAL. El PROMITENTE COMPRADOR podrá presentar al PROMITENTE VENDEDOR la carta de negación del crédito; si los motivos de negación se dan por causales no atribuibles al promitente comprador, es decir que este mantuvo su calificaciones las centrales de riesgo y no modifico su endeudamiento, no lo aumento; presenta esta información dentro del plazo de los 15 días siguientes a la negación del crédito, el PROMITENTE VENDEDOR no aplicara la CLAUSULA PENAL en su totalidad y se limitara a realizar un cobro de 2 SLMMV (salarios mínimos mensuales legales vigentes) para cubrir los gastos administrativos en los que se incurre el PROMITENTE VENDEDOR, retener el valor de las reformas solicitadas, los intereses de mora en los pagos acordados, los gastos incurridos en la aprobación del crédito como los avalúos, estudios de títulos, estudio de crédito u otro tipo de gasto requerido por la entidad financiera seleccionada por el PROMITENTE COMPRADOR. El PROMITENTE VENDEDOR se compromete a realizar el reintegro de los dineros al PROMITENTE COMPRADOR dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha en que EL PROMITENTE COMPRADOR haga entrega de la notificación de la negación del crédito con una carta adjunta en la que solicita la devolución de los dineros con sus respectivos soportes, estos dineros se entregarán sin intereses y no habrá lugar a la aplicación de lo pactado en la cláusula DECIMA PRIMERA de este contrato siempre y cuando se haga la notificación en el término pactado y se den las condiciones arriba mencionadas, y EL PROMITENTE COMPRADOR no haya incurrido en mora en ninguno de los pagos pactados en la presente cláusula. Es decir, que el PROMITENTE COMPRADOR no haya presentado incumplimiento en las fechas pactadas para su plan de pagos, que no haya incumplido con las fechas de radicación de crédito o cualquier otra fecha o compromiso definido de cierre o de los anexos del negocio, y el desistimiento del presente contrato no sea inmutable a accione o falta de las mismas del promitente comprador."

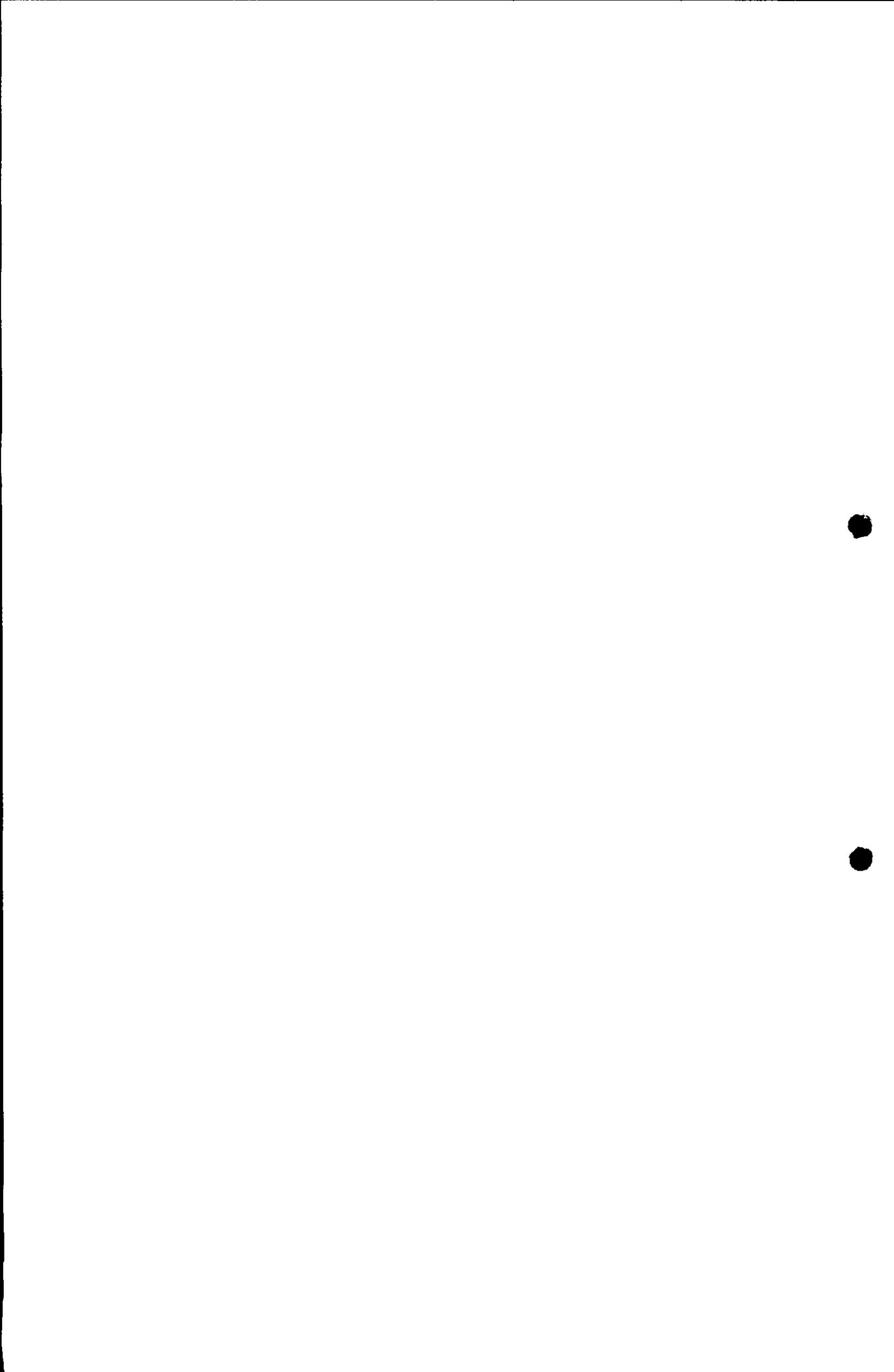
13



RECLAMA YA S.A.S
DERECHO DEL CONSUMO
NIT 901.390.334-5

Claramente, la cláusula contractual mencionada, ya contempla una consecuencia jurídica para el consumidor, esto en contraposición con la cláusula DÉCIMO PRIMERA que versa así:

DÉCIMA PRIMERA: CLÁUSULA PENAL: El incumplimiento de las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato, por cualquiera de las partes contratantes, dará derecho a aquella que hubiere cumplido o se hubiere allanado a cumplir las obligaciones a su cargo para exigir de la que no cumplió o no se allanó a cumplir, además del cumplimiento de lo prometido, al pago de la suma del 10% del valor total de los inmuebles Objeto del presente contrato si este incumplimiento se da hasta seis (6) meses antes de la fecha de escritura pactada; si el incumplimiento se da entre los seis (6) y tres (3) meses antes de la fecha pactada para la firma de la escritura pública de que trata el presente contrato, el valor de la penalidad por el incumplimiento será del 15% (quince por ciento) del valor total del inmueble(s) objeto del presente contrato; si el incumplimiento se presenta dentro de los tres (3) meses previos a la firma de escritura pública pactada, o con posterioridad a dicha fecha, el valor de la penalidad será del 20% (veinte por ciento) del valor total del inmueble(s) objeto del presente contrato. En caso de incumplimiento por parte de EL PROMITENTE COMPRADOR, LA PROMITENTE VENDEDORA descontará el valor de la penalización del dinero entregado como abono al precio del inmueble a EL PROMITENTE COMPRADOR sin necesidad de requerimiento, ni constitución en mora, derechos a los cuales renuncian ambas partes en su recíproco beneficio. Si los recursos entregados al FIDEICOMISO superan la cuantía estipulada en la presente cláusula, este saldo será abonado a EL PROMITENTE COMPRADOR, sin intereses y descontando los valores generados por el gravamen a los movimientos financieros generados por el reintegro, dentro de los treinta (30) días hábiles al incumplimiento. En caso de incumplimiento por parte de LA PROMITENTE VENDEDORA, ésta estará obligada a pagar lo pactado en la presente cláusula, y si EL PROMITENTE COMPRADOR decide terminar el contrato, LA PROMITENTE VENDEDORA está obligada a devolver el dinero abonado por EL PROMITENTE COMPRADOR, sin intereses, dentro de los treinta (30) días hábiles al incumplimiento descontando los valores generados por el gravamen a los movimientos financieros generados por el reintegro. Si este contrato incluye la promesa de venta no solo de un apartamento o casa, sino DocuSign Envelope ID: CA8D6914-E0D3-4D0E-BD77-AA3DC27D3493 PCV – CREDITO VS 03-17 Página 15 de 21 APARTAMENTO 1043 TORRE FIRENZE TORRE 11, JAIME ANDRES GOMEZ FAJARDO JAIME ANDRES GOMEZ FAJARDO 12/01/2020 también de un depósito y/o parqueadero con matrícula inmobiliaria independiente el valor de la Cláusula Penal se distribuirá así: apartamento 90%, deposito 2%, parqueadero 8%. En caso de desistimiento por parte de EL PROMITENTE COMPRADOR este autoriza a que LA PROMITENTE





RECLAMA YA S.A.S
DERECHO DEL CONSUMO
NIT 901.390.334-5

VENDEDORA realice el descuento correspondiente a los gastos administrativos por valor de 2SMLV generado por dicho desistimiento. En caso de haber penalización estos gastos no serán cobrados por LA PROMITENTE VENDEDORA.

Como se puede ver, los reparos concretos los hago basado en un principio general del derecho **PRIMERO EN EL TIEMPO – PRIMERO EN EL DERECHO**, quiere decir que la consumidora, antes de la presunta notificación realizada por la sociedad demandada, ya había solicitado la terminación del contrato y la devolución del dinero por la causal de negación del crédito, cumpliendo los presupuestos de la cláusula QUINTA, PARÁGRAFO PRIMERO, CLÁUSULA PENAL y la notificación de terminación del contrato por parte de la demandada, fue muy posterior a las reclamaciones directas de la consumidora, aclarando que fue confesado por la accionada en diligencia que mi mandante formuló escrito solicitando la devolución del dinero desde inicios del mes de AGOSTO del año 2020.

Por lo anterior, **NO ES CIERTO** que la sociedad demandada haya notificado a mi mandante la terminación del contrato por circunstancias de MORA en el pago de las cuotas, porque cuando le negaron los créditos la consumidora **NO ESTABA EN MORA** y anunció a la sociedad demandada su intención de terminar el contrato demostrando los soportes de la negativa en la obtención del crédito, de manera suficiente y conforme el contrato lo especifica.

El señor Juez, se limitó únicamente a evaluar el contenido de la cláusula DÉCIMO PRIMERA del referido contrato, ignoró la protección contractual y está permitiendo que al consumidor le vulneren sus derechos.

Nuevamente acudo a solicitar que conforme a las reglas de protección contractual se revise detalladamente el caso, el juez adujo no ser el competente para resolver

15



RECLAMA YA S.A.S
DERECHO DEL CONSUMO
NIT 901.390.334-5

contractualmente, ignorando el contenido del artículo 34 y siguientes, de la ley 1480 de 2011.

SOBRE LA APRECIACIÓN DE LA SOCIEDAD DEMANDADA, SOBRE SI SE CUMPLE O NO EL OBJETO DEL CONTENIDO DE LA CLÁUSULA QUINTA, PARAGRAFO PRIMERO, CLÁUSULA PENAL.

La sociedad demandada, no demostró, en ningún momento, que mi mandante haya desmejorado su capacidad adquisitiva, su capacidad de endeudamiento, sus ingresos o su calificación en centrales de riesgo, lo afirmado revierte convenientemente la carga de la prueba en perjuicio del consumidor, por lo que, en las pruebas presentadas por mi mandante, no se evidencia motivo alguno para la negativa de los créditos, contrario a ello las entidades bancarias se abstienen de realizar pronunciamientos al respecto, por lo que la sociedad demandada NO pudo demostrar el incumplimiento de mi mandante por la circunstancia anterior.

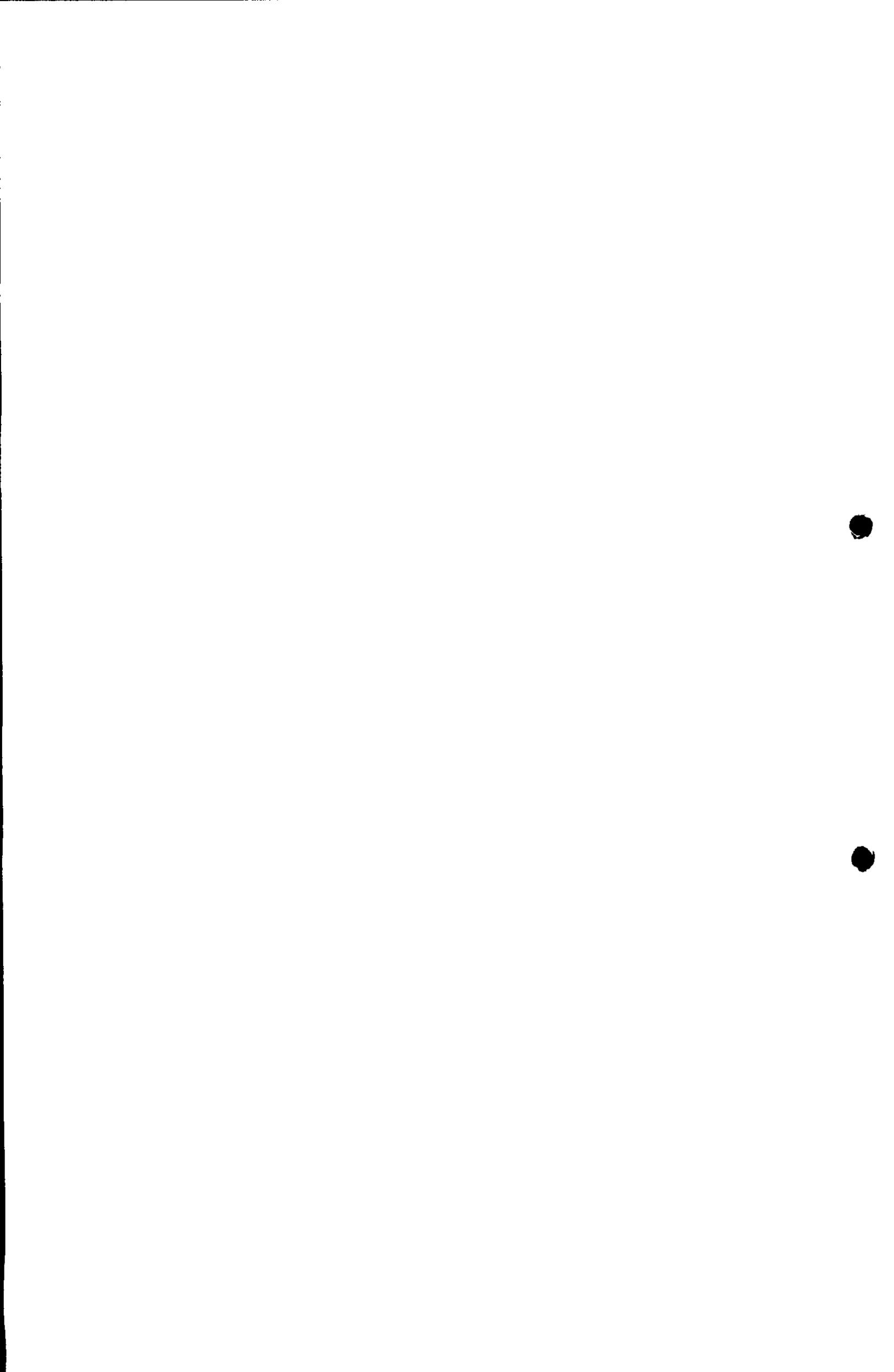
En ese sentido, solicito se verifique el fallo y se valoren las pruebas en su integridad, en resumen, por lo siguiente:

1. Existe una cláusula en el contrato que contempla la situación del consumidor y en todo caso es más favorable que la aplicada.
2. La causal de terminación fue invocada primero por el consumidor, concretamente a comienzos de AGOSTO del año 2020 y la que presenta la demandada es del mes de noviembre de 2020, sin prueba alguna de haber notificado a mi mandante. (se les ocurrió únicamente para el proceso).



RECLAMA YA S.A.S
DERECHO DEL CONSUMO
NIT 901.390.334-5

- 3. La sociedad demandada, desatendió la legítima reclamación presentada por mi mandante en el mes de AGOSTO de 2020, derivándose en un incumplimiento con la prestación del servicio.
- 4. La sociedad demandada determinó de manera unilateral, una conveniente forma de terminación, posterior a la solicitada por mi prohijada.
- 5. La sociedad demandada, no demuestra suficientemente que mi mandante NO cumpla con lo solicitado en reclamaciones directas.
- 6. La sociedad demandada, no contestó las reclamaciones directas en la forma que establece la ley 1480 de 2011, en su artículo 3, numeral 1.5, ni en los términos del artículo 58, numeral 5.
- 7. Se solicitó que, a título de efectividad en la garantía, por el anterior defecto, se procediera con la devolución total del dinero pagado por el consumidor.
- 8. De no ser procedente por cualquier motivo, se solicitó la protección contractual en los términos del artículo 34 de la ley 1480 de 2011, del artículo 42 y 43 de la misma. El juez ignoró completamente el DESCORRER TRASLADO DE LAS EXCEPCIONES DE MÉRITO.
- 9. Existiendo DOS (2) cláusulas penales, en el referido contrato, la aplicable era la que procedía por la causal de terminación del contrato que anuncia el consumidor, a la luz del artículo 34 de la ley 1480 de 2011 y no la de la CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA del mismo.
- 10. PRIMERO EN EL TIEMPO, PRIMERO EN EL DERECHO, primero mi mandante solicitó la terminación del vínculo y la devolución del dinero, conforme la reclamación directa del mes de AGOSTO de 2020, por la causal de NEGACIÓN de los créditos, claramente contemplada en la CLÁUSULA QUINTA, PARÁGRAFO PRIMERO, CLÁUSULA PENAL.



17



RECLAMA YA S.A.S
DERECHO DEL CONSUMO
NIT 901.390.334-5

SOLICITUDES CONCRETAS

PRIMERA: SOLICITO respetuosamente, se **REVOQUE** la **SENTENCIA N° 5301** del 18 del 05 de 2021, de audiencia del 13 de mayo de 2021, por las razones expuestas.

SEGUNDO: En consecuencia, se proceda de conformidad con las **PRETENSIONES** de la demanda, que son las siguientes:

- 1 Que se declare que el demandado vulneró mis derechos como consumidor o usuario*
- 2 devolución del dinero*
- 3 Cualquier otra pretensión que estime legítima devolución total de \$35.900.000*

TERCERO: Que se condene en costas a la sociedad demandada.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

LEY 1480 DE 2011 y complementarias.

ARTÍCULO 2o. OBJETO. Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas **entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.**

Las normas contenidas en esta ley **son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no**





**RECLAMA YA S.A.S
DERECHO DEL CONSUMO
NIT 901.390.334-5**

exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.

Esta ley es aplicable a los productos nacionales e importados.

ARTÍCULO 3o. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:

1. Derechos:

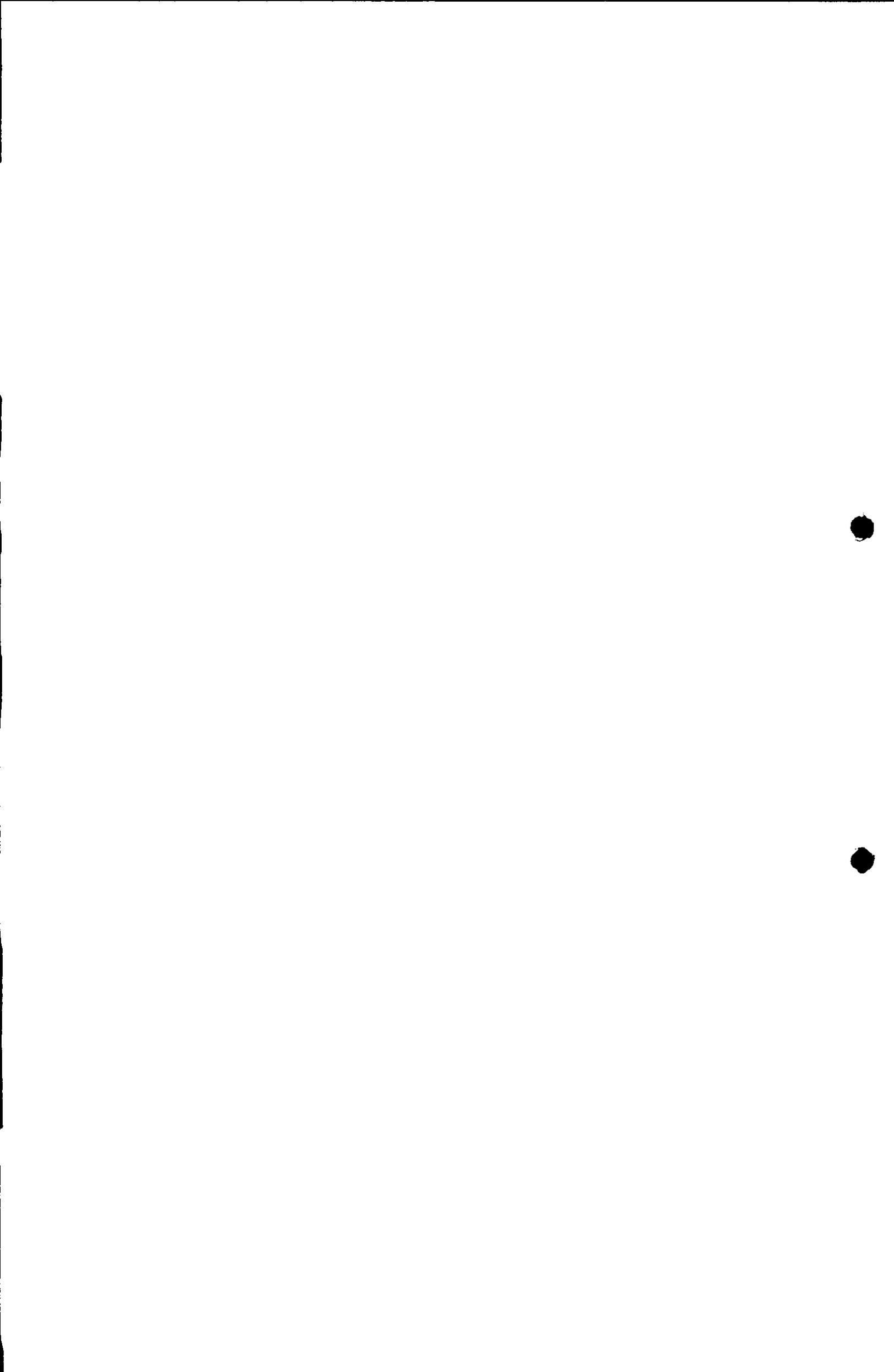
1.1. Derecho a recibir productos de calidad: Recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.

1.2. Derecho a la seguridad e indemnidad: Derecho a que los productos no causen daño en condiciones normales de uso y a la protección contra las consecuencias nocivas para la salud, la vida o la integridad de los consumidores.

1.3. Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.

1.4. Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa.

1.5. Derecho a la reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o



19



RECLAMA YA S.A.S
DERECHO DEL CONSUMO
NIT 901.390.334-5

administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.

1.6. Protección contractual: Ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, en los términos de la presente ley.

1.7. Derecho de elección: Elegir libremente los bienes y servicios que requieran los consumidores.

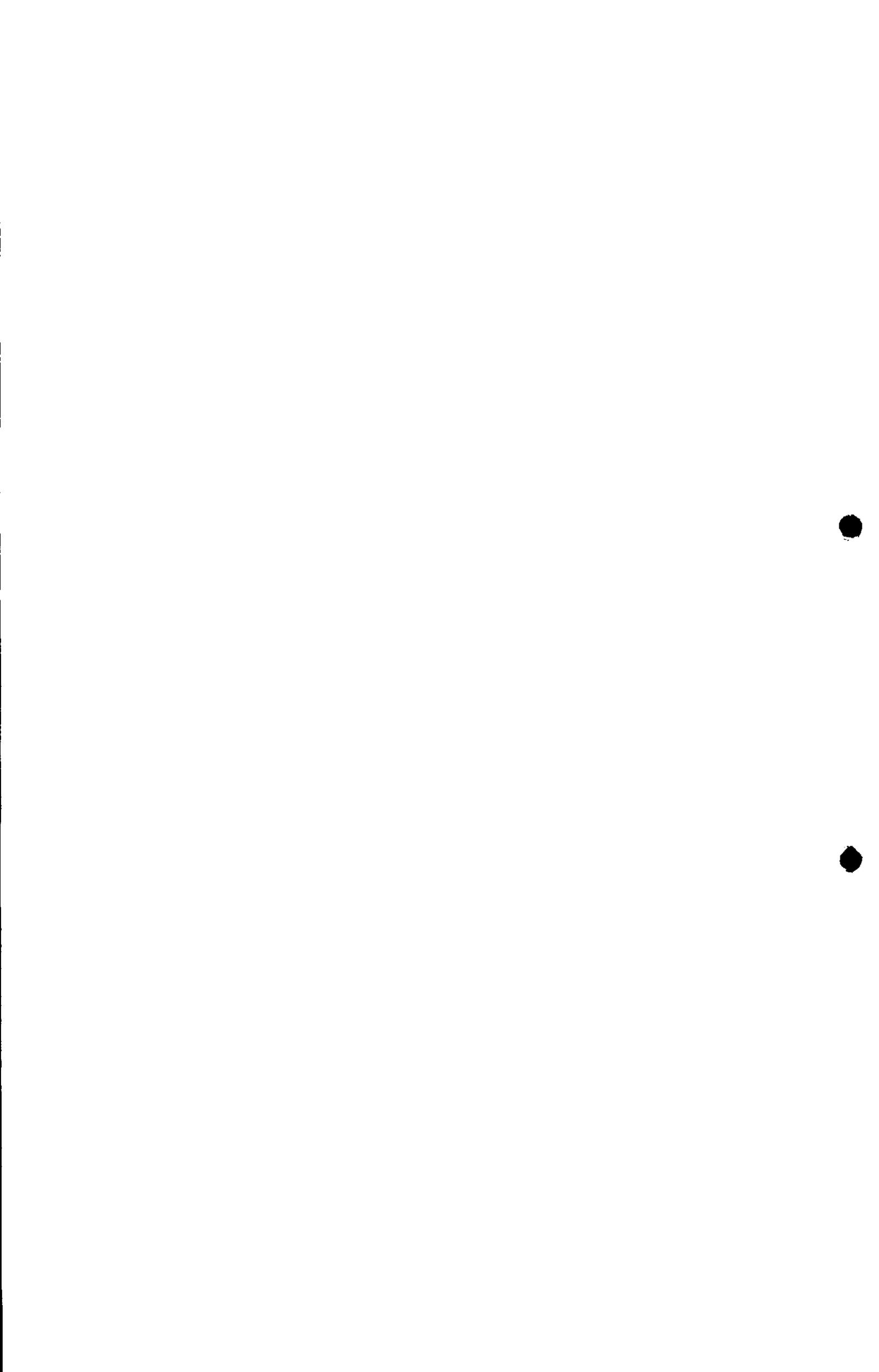
1.8. Derecho a la participación: Organizarse y asociarse para proteger sus derechos e intereses, elegir a sus representantes, participar y ser oídos por quienes cumplan funciones públicas en el estudio de las decisiones legales y administrativas que les conciernen, así como a obtener respuesta a sus peticiones.

1.9. Derecho de representación: Los consumidores tienen derecho a hacerse representar, para la solución de las reclamaciones sobre consumo de bienes y servicios, y las contravenciones a la presente ley, por sus organizaciones, o los voceros autorizados por ellas.

1.10. Derecho a informar: Los consumidores, sus organizaciones y las autoridades públicas tendrán acceso a los medios masivos de comunicación, para informar, divulgar y educar sobre el ejercicio de los derechos de los consumidores.

1.11. Derecho a la educación: Los ciudadanos tienen derecho a recibir educación sobre los derechos de los consumidores, formas de hacer efectivos sus derechos y demás materias relacionadas.

1.12. Derecho a la igualdad: Ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria.





RECLAMA YA S.A.S
DERECHO DEL CONSUMO
NIT 901.390.334-5

2. Deberes.

2.1 2-2. Informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación.

2.2. Obrar de buena fe frente a los productores y proveedores y frente a las autoridades públicas.

2.3. Cumplir con las normas sobre reciclaje y disposición de desechos de bienes consumidos.

ARTÍCULO 4o. CARÁCTER DE LAS NORMAS. Las disposiciones contenidas en esta ley **son de orden público. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley.**

Sin embargo, serán válidos los arreglos sobre derechos patrimoniales, obtenidos a través de cualquier método alternativo de solución de conflictos después de surgida una controversia entre el consumidor y el proveedor y/o productor.

Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor.

En lo no regulado por esta ley, en tanto no contravengan los principios de la misma, de ser asuntos de carácter sustancial se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Comercio y en lo no previsto en este, las del Código Civil. En materia procesal, en lo no previsto en esta ley para las actuaciones administrativas se le aplicarán las reglas contenidas en el Código Contencioso Administrativo y para las actuaciones jurisdiccionales se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Procedimiento Civil, en particular las del proceso verbal sumario.



21



RECLAMA YA S.A.S
DERECHO DEL CONSUMO
NIT 901.390.334-5

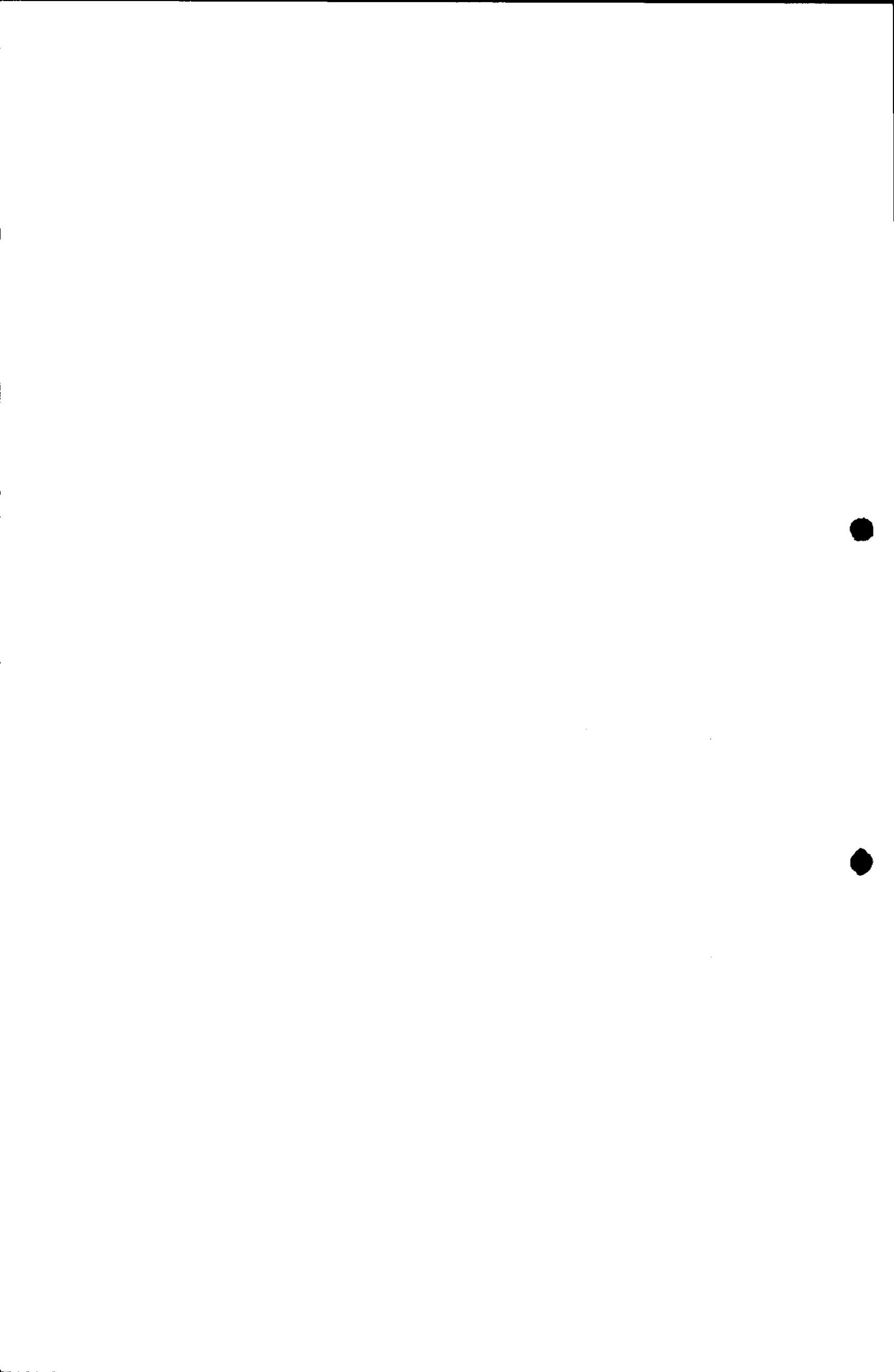
ARTÍCULO 34. INTERPRETACIÓN FAVORABLE. Las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor. En caso de duda, prevalecerán las cláusulas más favorables al consumidor sobre aquellas que no lo sean.

ARTÍCULO 38. CLÁUSULAS PROHIBIDAS. En los contratos de adhesión, no se podrán incluir cláusulas que permitan al productor y/o proveedor modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones.

ARTÍCULO 40. APLICACIÓN. El hecho de que algunas cláusulas de un contrato hayan sido negociadas, no obsta para la aplicación de lo previsto en este capítulo

ARTÍCULO 42. CONCEPTO Y PROHIBICIÓN. Son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza.

Los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, En caso de ser incluidas serán ineficaces de pleno derecho.



22



RECLAMA YA S.A.S
DERECHO DEL CONSUMO
NIT 901.390.334-5

ARTÍCULO 43. CLÁUSULAS ABUSIVAS INEFICACES DE PLENO DERECHO. Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:

1. Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden;
2. **Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden;**
3. **Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;**
4. **Trasladen al consumidor o un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor o proveedor;**
5. **Establezcan que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado;**
6. **Vinculen al consumidor al contrato, aun cuando el productor o proveedor no cumpla sus obligaciones;**
7. **Concedan al productor o proveedor la facultad de determinar unilateralmente si el objeto y la ejecución del contrato se ajusta a lo estipulado en el mismo;**
8. **Impidan al consumidor resolver el contrato en caso que resulte procedente excepcionar el incumplimiento del productor o proveedor, salvo en el caso del arrendamiento financiero;**





RECLAMA YA S.A.S
DERECHO DEL CONSUMO
NIT 901.390.334-5

9. Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo;

10. Incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente, sin perjuicio de la eventual responsabilidad penal.

11. Para la terminación del contrato impongan al consumidor mayores requisitos a los solicitados al momento de la celebración del mismo, o que impongan mayores cargas a las legalmente establecidas cuando estas existan;

12. <Numeral derogado por el artículo 118 de la Ley 1563 de 2012. Entra a regir a partir del 12 de octubre de 2012>

13. Restrinjan o eliminen la facultad del usuario del bien para hacer efectivas directamente ante el productor y/o proveedor las garantías a que hace referencia la presente ley, en los contratos de arrendamiento financiero y arrendamiento de bienes muebles.

14. Cláusulas de renovación automática que impidan al consumidor dar por terminado el contrato en cualquier momento o que imponga sanciones por la terminación anticipada, a excepción de lo contemplado en el artículo 41 de la presente ley.





RECLAMA YA S.A.S
DERECHO DEL CONSUMO
NIT 901.390.334-5

ARTÍCULO 44. EFECTOS DE LA NULIDAD O DE LA INEFICACIA. La nulidad o ineficacia de una cláusula no afectará la totalidad del contrato, en la medida en que este pueda subsistir sin las cláusulas nulas o ineficaces.

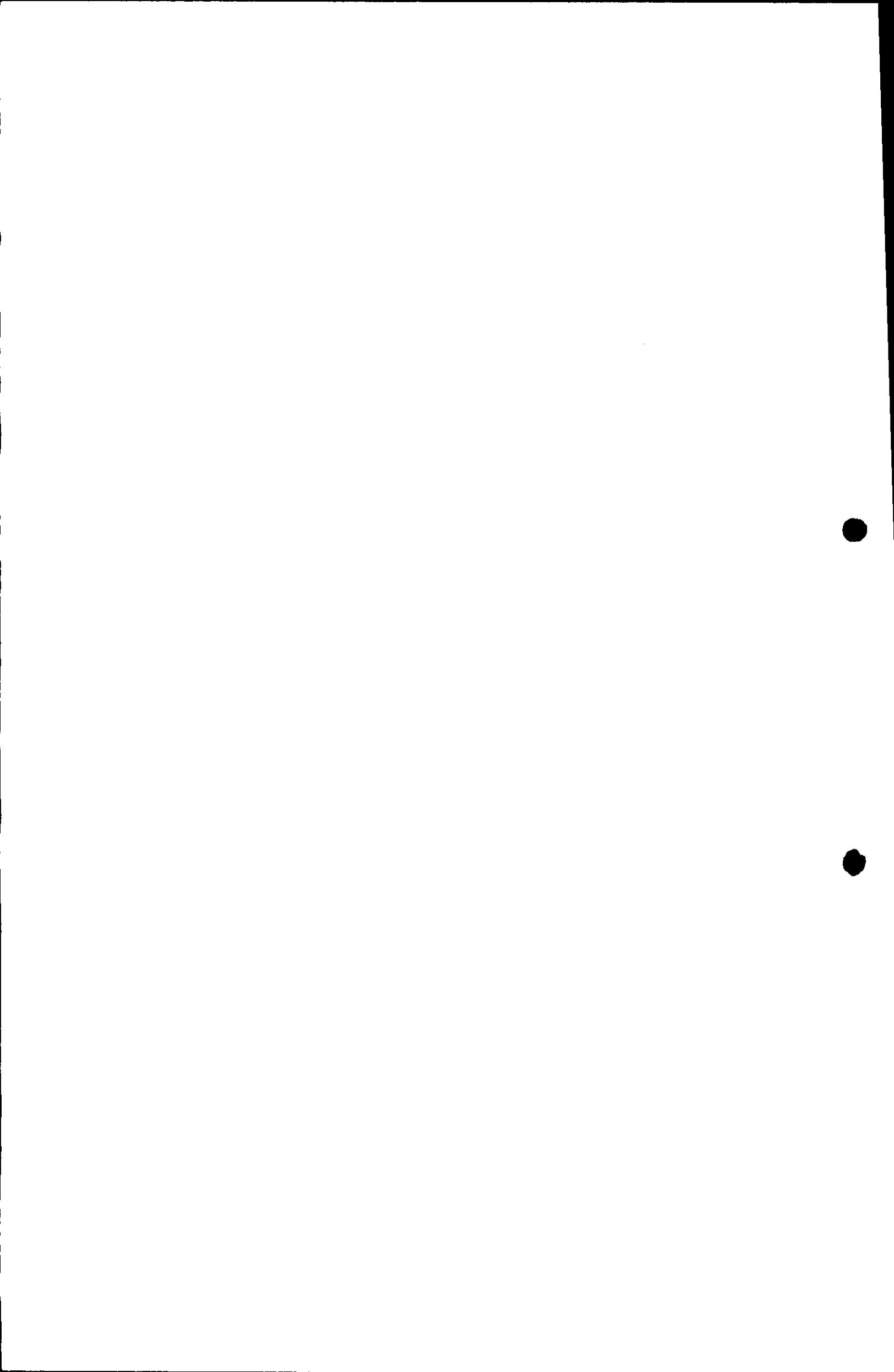
Cuando el contrato subsista, la autoridad competente aclarará cuáles serán los derechos y obligaciones que se deriven del contrato subsistente.

Atentamente;

AMILKAR GARCIA OSORIO

C.C. Nro. 1.055.917.613

T.P. Nro. 332.021



57

CONSTANCIA DE TRASLADO DENTRO DEL PROCESO No 2020-23870 (Escrito de sustentación recurso folios 5 a 24 del cuaderno 1). Artículo 12 inciso 3 de la Ley 2213 del 13 de junio de 2022, el presente traslado se corre a la parte no apelante.

FECHA FIJACION: 27 DE SEPTIEMBRE DE 2022

EMPIEZA TÉRMINO: 28 DE SEPTIEMBRE DE 2022

VENCE TÉRMINO: 4 DE OCTUBRE DE 2022



LUIS EDUARDO MORENO MOYANO
SECRETARIO

