REPÚBLICA DE COLOMBIA

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

BOGOTÁ D.C. 2025-04-30

Sentencia 4596

Acción de protección al Consumidor
Radicado No. 2023-320876
Demandante: JADER JESID MARIMON MONROY
Demandado: COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS TURISTICOS Y HOTELEROS OS S.A.S.

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 parágrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

1.1. Que de acuerdo a lo manifestado por la parte actora, recibió una llamada en su equipo celular de un asesor comercial de la sociedad demandada, quien le informó que se había ganado un premio y que debía asistir a una reunión, donde le ofrecerían un portafolio de servicios turísticos y a su vez, le realizaban la oferta con la promesa de otro premio que consistía en un viaje gratuito.

1.2. Que de acuerdo a lo manifestado por el demandante, el día 19 de enero de 2023, asistió a la reunión en las oficinas de la demandada, donde le explicaron una infinidad de beneficios y motivado por la información suministrada suscribió un contrato de prestación de servicios turísticos No. 5934, por valor de $2.280.000.

1.3. Que adujo el actor, la pasiva omitió brindar una información clara, transparente, veraz, oportuna y completa respecto de los términos y condiciones del contrato, teniendo en cuenta que inicialmente el asesor indicó que el contrato se podía dar por terminado unilateralmente en cualquier momento, sin embargo, al momento de terminar el contrato la pasiva se niega a devolver el dinero.

1.4. Que según lo indicado por el accionante, la emplazada no informó sobre el derecho de retracto ni el término oportuno para ejercerlo.

1.5. Que con ocasión a lo anterior, el 14 de junio de 2023 la parte actora elevó reclamación directa ante la emplazada.

1.6. Que ante la referida reclamación el extremo pasivo no contestó.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que se declare que la demandada vulneró sus derechos como consumidor.

Así mismo, solicita que se ordene a la demandada proceda a devolver el dinero pagado por el contrato objeto de controversia, esto es, la suma de $2.280.000, indexada.

También solicita, que se condene en costas procesales y agencias en derecho a la demandada.

3. Trámite de la acción

El día 20 de marzo de 2024, mediante Auto No. 36238, 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 al extremo demandado a la dirección electrónica judicial registrada en el Rues, esto es, al correo (juridica@osclub.com.co), mediante los consecutivos No. 23-320876-3 y 23-320876-4, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo demandado contestó en oportunidad la demanda bajo el consecutivo 23-320876- -00005, mediante el cual aceptó y reconoció la relación de consumo con el actor, derivada de la suscripción del contrato No. 5924.

Así mismo, expresó que no le consta que el asesor comercial le indicara al actor que podía finalizar el contrato unilateralmente. Adicionalmente indicó que si bien es cierto que en reiteradas ocasiones ha solicitado la cancelación del contrato No. 5924, lo ha hecho de manera extemporánea incumpliendo los requisitos de la ley 1480 de 2011, toda vez que el demandante realizó su petición 6 meses después de adquirir el contrato y es incoherente aceptar un retracto después de tanto tiempo.

Respecto al deber de informar sobre el derecho de retracto, señaló que no es cierto que no haya brindado la información, teniendo en cuenta que esa figura no solo la explica detalladamente a la hora de adquirir el contrato, sino que también se encuentra en la cláusula sexta del contrato.

Finalmente, se opone a las pretensiones de la demanda, excepcionando: *ejercicio del derecho de la autonomía privada del consumidor, cumplimiento a los derechos de los usuarios y consumidores, carencia de acervo probatorio, incumplimiento del deber del consumidor de actuar de buena fe, deber de informarse del consumidor, información de ley sobre el producto y ejercicio extemporáneo del derecho al retracto.*

4. Del traslado de las excepciones

Las excepciones planteadas por la sociedad demandada fueron fijadas a través de la Fijación en Lista No. 062 del 23 de abril de 2024.

5. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos adjuntos mediante el consecutivo No. 23-320876-0.

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:**

La parte demandada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos adjuntos mediante el consecutivo No. 23-320876-00005.

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 parágrafo 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:

> *"Parágrafo 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.

En el estatuto del consumidor se definió el concepto de información así:

> *"Información: Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.*

Conforme a lo anterior, la información se refiere a las características y datos relevantes de los productos, sean bienes o servicios, a fin de que el consumidor conozca sus especificaciones, la forma de uso, los riesgos y demás para la satisfacción de la necesidad para la cual es adquirido.

En cuanto a la información, le asiste el derecho a los consumidores recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto a los productos y servicios que adquieren. Esta responsabilidad fue consagrada por el legislador en cabeza de los productores y proveedores, con el fin de garantizar que los consumidores cuenten con los elementos de juicio suficientes que les permitan elegir entre la variedad de los bienes y servicios que se le ofrecen en el mercado y así, adopten decisiones de consumo razonables.

Centrándonos en los productores y expendedores, como consecuencia de su experiencia en el mercado y de sus conocimientos en el proceso de producción y comercialización, suelen tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que venden, mientras que el consumidor, a pesar de ser quien mejor sabe qué es lo que le interesa, no necesariamente tiene a su disposición la información que le permita adoptar la decisión que más le conviene. De este modo, evaluar la veracidad y suficiencia de la información que determinó la intensión de compra en un determinado caso, siempre será un aspecto de suma relevancia a la hora de proteger los derechos de los consumidores en el marco de la acción jurisdiccional de protección al consumidor.

Con fundamento en el deber de información, en el capítulo V del título VII del Estatuto del Consumidor se estableció los deberes especiales de los productores y proveedores que realicen ventas a distancia consagrando en el numeral 4, el deber de informar, previo a la adquisición, la disponibilidad del producto, el derecho de retracto el término para ejercerlo, el término de duración de las condiciones comerciales y el tiempo de entrega.

Al respecto, el legislador ha regulado las operaciones mercantiles pactadas mediante sistemas de financiación y las ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, las cuales han sido objeto de especial supervisión y, por ende, cuentan con pautas claras y expresas para su ejecución, pues precisamente siendo operaciones atípicas en las que prima el escaso contacto del consumidor con el producto o servicio que se va a adquirir y la forma en que se realiza el abordaje del cliente para obtener su consentimiento, fue que el legislador consideró necesario reglamentar este tipo de negocios.

Lo anterior, contrasta con las disposiciones en materia contractual, que trae consigo el Estatuto del consumidor en los denominados contratos de adhesión, en los cuales, de conformidad con lo previsto en los artículos 37, 38, 39, 40, 41 y 42, de la precitada norma, también se establecen ciertos parámetros, entre los cuales se encuentra la necesidad que los consumidores sean informados suficiente, anticipada, y expresamente, de los términos de la relación contractual.

En efecto, la información es una de las herramientas clave para empoderar al ciudadano en su ejercicio contractual, tanto antes de la celebración de un contrato de adhesión, como durante su ejecución y aún después de la terminación del mismo, con el fin de precaver que la libertad contractual se emplee abusivamente en detrimento de otros derechos fundamentales.

En el marco de las previsiones legales antes mencionadas, 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 mediante sistemas de financiación o por medio de ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia. Evacuado lo anterior, el Despacho analizará la infracción de los derechos del consumidor y finalmente, si la demandada suministró en oportunidad a la demandante la información idónea frente al derecho de retracto.

1. **De la relación de consumo**

Dentro del asunto *sub-examine*, tanto la relación de consumo como el cumplimiento de la reclamación directa como requisito de procedibilidad (artículo 58, numeral 5°, literal a) de la ley 1480 del 2011) se encuentran debidamente demostrados, conforme al material probatorio obrante en el plenario, en virtud del cual se acredita que el día 19 de enero de 2023, el actor suscribió con la demandada el Contrato de Comercialización de Derechos de Uso Turístico No. 5924, por la suma de $2.280.000.

La anterior circunstancia acredita la calidad de *"consumidor"* final de la parte demandante y la consecuente legitimación en la causa por activa para obrar en este proceso, teniendo en cuenta que realizó la contratación de los servicios referenciados originario de la reclamación judicial como destinatario final del mismo para su uso y disfrute en pro de la satisfacción de una necesidad personal o privada (cumpliendo así con los requisitos establecidos en el numeral 3° artículo 5° de la ley 1480 del 2011).

2. **De la infracción a los derechos del consumidor**

En este punto del análisis, es necesario precisar que el caso que se plantea por la parte demandante involucra un tema contemplado en la Ley 1480 de 2011, concretamente, el derecho a la información y la garantía legal.

Como primera medida, es preciso recordar que el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, establece que "*los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para*

los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información"

Adicionalmente, el artículo 7° de la norma en mención, señala que en materia de garantía legal es un deber a cargo de todo productor y/o proveedor *"responder por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado y funcionamiento de los productos."*

Precisado esto, de acuerdo a lo expresado por el actor en los hechos de la demanda, puede inferirse que la sociedad accionada no brindó una información oportuna, completa y suficiente en relación con el alcance de las condiciones negóciales generales del contrato objeto de Litis, teniendo en cuenta que en la etapa precontractual informó que el contrato se podía dar por terminado unilateralmente en cualquier momento, sin embargo, al momento que el demandante solicitó terminar el contrato la pasiva niega la solicitud y se niega a devolver el dinero.

Por otro lado, queda en evidencia del análisis del contrato sub lite, que la emplazada no informó sobre el derecho de retracto ni el término oportuno para ejercerlo, derivando así en una doble vulneración de los derechos del demandante, en la medida en que por el incumplimiento de la demandada de cara a la información suministrada el actor, no ejerció de manera oportuna el retracto.

En virtud de lo mencionado, considera este Juzgador que en el presente caso se encuentra acreditada la infracción a los derechos que ostenta el demandante en su calidad de consumidor, en lo referente a la información y la garantía legal, razón por la cual, se procederá a analizar la responsabilidad del proveedor en este caso.

3. <u>De la responsabilidad del productor y/o proveedor derivada de la información</u>

El artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 dispone que los productores y proveedores "*serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada e insuficiente información.*" En este sentido, al ser la información un deber legal previo a la celebración del negocio jurídico, la responsabilidad que se atribuye en este caso puede ubicarse válidamente como precontractual, según lo ha señalado en su jurisprudencia la Corte Suprema de Justicia, "*por cuanto ésta comprende un conjunto de relaciones y de contactos entre las partes, cuya relevancia puede ser diversa, según el avance de la negociación (con el nacimiento eventual de una relación vinculante) y no solamente la oferta, como una etapa de mayor acercamiento entre los interesados*[1]."

El artículo 46 del Estatuto de Protección al Consumidor señala los deberes especiales de los productores y proveedores que realizan ventas de bienes o servicios utilizando métodos no tradicionales o a distancia, y en su numeral 4° señala: "*4. <u>**Informar, previo a la adquisición, la disponibilidad del producto, el derecho de retracto el término para ejercerlo**</u>, el término de duración de las condiciones comerciales y el tiempo de entrega".*

Sobre el particular, se debe recordar que la relación de consumo es una relación de tipo contractual y, por lo tanto debe existir conformidad tanto en lo ofrecido para el producto en la etapa de ejecución del contrato, como en la etapa precontractual, ésta última donde se forma la voluntad del consumidor para tomar una decisión de consumo razonable frente a un bien o servicio.

En este punto, observa el Despacho que en la etapa precontractual se informó al accionante unas condiciones particulares para el servicio contratado, como fue, la posibilidad de que manera unilateral pudiera dar por terminado el contrato, información relevante y fundamental para la toma de decisión de suscribir el contrato objeto de Litis. En consecuencia, existió un acuerdo de voluntades en donde se señalaron unas condiciones de tiempo, modo y lugar, que no pueden ser modificadas con posterioridad a la celebración del contrato, pues de ser así, se configuraría un incumplimiento por alguna de las partes contratantes, en este caso, el prestador de servicios turísticos.

[1] Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Sentencia del 13 de diciembre de 2001, MP: Manuel Isidro Ardila Velásquez.

Circunstancia que se agrava, al omitir el extremo pasivo dentro de la cláusula sexta del contrato suscrito, la información relacionada con el derecho a retracto y la oportunidad para ejercerlo, pues solo menciona:

los beneficios definidos en el presente acuerdo. LA COMERCIALIZADORA cumplirá con lo ordenado en la ley 1480 de 2011 estatuto del consumidor, por lo cual el EL TITULAR puede hacer efectivos sus derechos dentro de los términos establecidos en caso de que haya lugar a la devolución del dinero.

Así mismo, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también *al cumplimiento de los términos y condiciones pactados desde el momento mismo en que se realizó el contrato*, dentro de los cuales naturalmente se encuentra la entrega del bien o **la oportuna prestación del servicio**, pues la no entrega, la no prestación del servicio o aún la simple dilación, constituye en una vulneración a los intereses legítimos de los consumidores en la medida en que no ven colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales adquieren el producto.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que conforme lo dispuesto en el artículo 97 C.G.P., la no contestación de la demanda, como ocurrió en el presente caso, hará presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión de la demanda, que para el presente caso son: i) Que en la etapa precontractual la emplazada informó al actor unas condiciones particulares para el servicio contratado, como fue, la posibilidad de que manera unilateral pudiera dar por terminado el contrato; ii) Que el extremo pasivo omitió brindar información clara, veraz, transparente, completa y oportuna, pues no informó el derecho al retracto y el termino para ejercerlo y iii) Que el actor no utilizó los servicios contratados en el modo y plazo ofrecido.

Así entonces, se considera que al haber incumplido el proveedor su deber legal de información y a la garantía legal, vulnerando el derecho del consumidor a tomar decisiones libres y bien fundadas y a recibir bienes que satisfagan las necesidades por las cuales han sido adquiridos, se debe responsabilizar en este caso.

Sumado a lo anterior, cabe mencionar que cuando un servicio no se presta bajo las condiciones de calidad establecidas en la garantía legal, como ocurrió en el presente asunto, en virtud de lo señalado en el numeral 3° del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, "*en los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en las que fue contratado o la devolución del precio pagado.*"

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso y conforme a que el extremo demandado no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad, a la luz de lo dispuesto en el parágrafo del artículo 16 y 24 del Estatuto del Consumidor, el Despacho ordenará a la demandada que ante el incumplimiento del deber de información y la garantía legal, reembolse la suma de **DOS MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA MIL PESOS MCTE ($2.280.000)** cancelados con ocasión a la suscripción del Contrato del Comercialización de Derechos de Uso Turístico No. 5924 objeto de litigio, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 23 y 46 de la Ley 1480 de 2011.

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 que la sociedad **COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS TURISTICOS Y HOTELEROS OS S.A.S.,** identificada con NIT **901.470.156-4**, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta sentencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad **COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS TURISTICOS Y HOTELEROS OS S.A.S.,** identificada con NIT **901.470.156-4**, que a favor de **JADER JESID MARIMON MONROY**, identificado con

cédula de ciudadanía No.1.045.729.821, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente sentencia, **reembolse** la suma de **DOS MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA MIL PESOS MCTE ($2.280.000)** cancelados con ocasión a la suscripción del Contrato del Comercialización de Derechos de Uso Turístico No. 5924 objeto de litigio, como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

La suma a reembolsar deberá indexarse con base en el I.P.C. para la fecha en que se verifique el pago, empleando para el efecto la siguiente fórmula:

$$Vp = Vh \times \frac{(I.P.C.\ actual)}{(I.P.C.\ inicial)}$$

En donde Vp corresponde al valor a averiguar y Vh al monto cuya devolución se ordena.

TERCERO: Se ordena a la parte demandante que, dentro del improrrogable término de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en esta Sentencia, **informe** al Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la orden emitida. Lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, **so pena** de ordenar el archivo inmediato de esta actuación. En todo caso, tenga en cuenta que transcurrido el término aquí previsto, el demandante tendrá la posibilidad de acudir a la jurisdicción ordinaria, especialidad civil, para ejecutar la orden contenida en esta sentencia, de conformidad con las reglas del proceso ejecutivo.

CUARTO: El retraso en el cumplimiento de la orden causará una multa a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, por el equivalente a una séptima parte del valor del salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo, de conformidad con lo dispuesto literal a) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

QUINTO: En caso de persistir el incumplimiento de la orden que se imparte la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá decretar el cierre temporal del establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

SEXTO: Sin perjuicio del trámite de la imposición de alguna de las sanciones previstas en los numerales que anteceden, téngase en cuenta que la sentencia presta mérito ejecutivo y ante el incumplimiento de la orden impartida por parte de la demandada, el consumidor podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

SÉPTIMO: Sin condena en costas por no aparecer causadas.

OCTAVO: Contra la anterior decisión no proceden recursos.

NOTIFÍQUESE

Firmado digitalmente por: MARGARITA ROSA SANDOVAL GOMEZ
Fecha: 2025.04.30 16:55:03 COT
Razón: Delegatura Asuntos Jurisdiccionales
Ubicación: Bogotá, Colombia

MARGARITA ROSA SANDOVAL GÓMEZ

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. 075

De fecha: 02 de Mayo de 2025