

Bogotá D.C.,

10

**Respetado(a) Señor (a):**

***[Datos personales eliminados en virtud de la Ley 1581 de 2012]***

**Asunto:** Radicación: 21-002553  
Trámite: 113  
Evento: 0  
Actuación: 440

Reciba cordial saludo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, fundamento jurídico sobre el cual se funda la consulta objeto de la solicitud, procede la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a emitir un pronunciamiento, en los términos que a continuación se pasan a exponer:

## **1. OBJETO DE LA CONSULTA**

Atendiendo a la solicitud por usted radicada ante esta Entidad el 04 de enero de 2021, en el cual consulta:

*“En febrero de 2020 reservamos hotel en Cali para un evento deportivo a realizarse en marzo de 2020, reprogramado por el confinamiento obligatorio para Junio de 2021. Quisera saber cual es la política de la superintendencia respecto a este tema pues el hotel nos responde que nos devolverá el 60% de la reserva y lo que buscamos es el alojamiento para las fechas de la reprogramación del torneo.” (sic)*

Al respecto nos permitimos responder en los siguientes términos:

## **2. CUESTIÓN PREVIA**

Reviste de gran importancia precisar en primer lugar que la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a través de su Oficina Asesora Jurídica no le asiste la facultad de dirimir situaciones de carácter particular, debido a que, una lectura en tal sentido, implicaría la flagrante vulneración del debido proceso como garantía constitucional.



Al respecto, la Corte Constitucional ha establecido en la Sentencia C-542 de 2005:

*“Los conceptos emitidos por las entidades en respuesta a un derecho de petición de consulta no constituyen interpretaciones autorizadas de la ley o de un acto administrativo. No pueden reemplazar un acto administrativo. Dada la naturaleza misma de los conceptos, ellos se equiparan a opiniones, a consejos, a pautas de acción, a puntos de vista, a recomendaciones que emite la administración pero que dejan al administrado en libertad para seguirlos o no”.<sup>1</sup>*

Ahora bien, una vez realizadas las anteriores precisiones, se suministrarán las herramientas de información y elementos conceptuales necesarios que le permitan absolver las inquietudes por usted manifestadas, como sigue:

### **3. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

De acuerdo con las atribuciones conferidas por mandato legal a esta Superintendencia, en particular por el Decreto 4886 de 2011, corresponde a esta entidad, entre otras funciones, velar por el cumplimiento de las normas sobre protección del consumidor, sobre protección de la competencia, administrar el sistema nacional de la propiedad industrial, así como tramitar y decidir los asuntos relacionados con la misma, y conocer y decidir los asuntos jurisdiccionales en materia de protección del consumidor y competencia desleal.

### **4. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

De acuerdo con el Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor cuenta con las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor, en particular, las contenidas en la Ley 1480 de 2011 y las demás que regulan los temas concernientes a la calidad, la idoneidad y las garantías de los bienes y servicios, así como por la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente e indicación pública de precios, fijar términos de garantía, entre otras.
- Vigilar, en los términos establecidos en la ley, la observancia de las disposiciones sobre protección a suscriptores, usuarios y consumidores de los servicios de telecomunicaciones.

---

<sup>1</sup> Sentencia C-542 de 2005, Corte Constitucional.



- Velar por el cumplimiento de los reglamentos técnicos sometidos a su vigilancia y control.
- Vigilar a los operadores y fuentes de información financiera, crediticia, comercial y de servicios y la proveniente de terceros países con idéntica naturaleza, conforme a la ley de Habeas Data (Ley 1266 de 2008).
- En facultades jurisdiccionales puede conocer y decidir los asuntos de protección del consumidor contenidos en el Art. 145 de la Ley 446 de 1998.

## **5. COMPETENCIAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y VIVIENDA TURÍSTICA**

Acorde con lo establecido en el Artículo 72 de la Ley 300 de 1994 *Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones*, la Superintendencia de Industria y Comercio le corresponde adelantar investigaciones administrativas contra los prestadores de servicios turísticos por infracciones a la Ley 300 de 1996. Dispone la norma:

**“ARTICULO 72.** Modificado por el art. 29, Ley 2068 de 2020. **Sanciones de carácter administrativo.** Sin perjuicio de la aplicabilidad del régimen de protección al consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las funciones administrativas contenidas en el capítulo II del Título VIII de la Ley 1480 de 2011 cuando los prestadores de servicios turísticos o quienes se presenten ante el público como tales, incurran en cualquiera de las infracciones tipificadas en el artículo 71 de la presente ley. Además, de las sanciones allí contempladas, podrá ordenar la cancelación de la inscripción en el Registro Nacional de Turismo hasta por 5 años, atendiendo la gravedad de la falta.

*“Lo anterior sin perjuicio de las acciones jurisdiccionales que en cada caso procedan, ante el juez competente.*

*“Parágrafo 1. El cincuenta por ciento (50%) de las sanciones que sean impuestas por la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones tipificadas en el artículo 71 de esta ley, tendrán como destino el presupuesto de la mencionada Superintendencia, y el otro cincuenta por ciento (50%) se destinará al Fondo Nacional de Turismo.*

*“Parágrafo 2. El Gobierno nacional reglamentará, dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, la forma de ejecución de las sanciones administrativas cuando el sancionado no tenga domicilio en Colombia, pero opere una plataforma para la prestación de servicios turísticos prestados o disfrutados en Colombia.”*



La enunciación de las infracciones se encuentra contenida en el artículo 71 de la Ley 300 de 1996 y son las siguientes:

**“ARTICULO 71.** *Modificado por el art. 28, Ley 2068 de 2020. De las infracciones. Los prestadores de servicios turísticos podrán ser objeto de sanción cuando incurran en cualquiera de las siguientes conductas, sin perjuicio de las demás sanciones que procedan:*

*“1. Presentar documentación falsa o adulterada al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a las Cámaras de Comercio o a las entidades oficiales que la soliciten.*

*“2. Utilizar publicidad engañosa o que induzca a error al público sobre precios calidad o cobertura del servicio turístico ofrecido.*

*“3. Utilizar y/o brindar información engañosa que induzca a error al pública respecto a la modalidad del contrato, sus condiciones, la naturaleza jurídica de los derechos surgidos del mismo y sus condiciones, o sobre las características de los servicios turísticos ofrecidos y los derechos V obligaciones de los turistas.*

*“4. Incumplir los servicios ofrecidos a los turistas y no cumplir con la efectividad de la garantía.*

*“5. Incumplir las obligaciones frente a las autoridades de turismo, en especial las establecidas en el artículo 77 de la Ley 300 de 1996, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.*

*“6. Infringir las normas que regulan la actividad turística, así como las instrucciones y órdenes impartidas por las autoridades de turismo.*

*“7. Operar sin el previo registro de que trata el artículo 61 de la presente ley.*

*8. Prestar el servicio turístico sin alguno de los requisitos exigidos por la normativa vigente para la inscripción o renovación en el Registro Nacional de Turismo.*

*9. Permitir la promoción, ofertar o prestar servicios turísticos en lugares en que esté prohibido el ejercicio de la actividad o que no cuenten con los permisos o requisitos exigidos para ello.”*

## **5. CONSIDERACIONES FINALES EN TORNADO A LA CONSULTA PRESENTADA.**



En línea con lo anterior, y teniendo en cuenta que a este punto se ha logrado la exposición de las consideraciones de orden legal, en el marco de los interrogantes planteados nos permitimos manifestar:

Sea lo primero indicar que la Superintendencia de Industria y Comercio en virtud de las facultades que le otorgó la ley en materia de protección al consumidor, es la Entidad encargada de hacer velar por el cumplimiento de las disposiciones que contempló la Ley 1480 de 2011 por medio de la cual se expidió el Estatuto del Consumidor.

Para dar cumplimiento a sus funciones se le otorgaron facultades en materia jurisdiccional, mediante la cual se protegen intereses particulares de los consumidores, y de igual manera cuenta con funciones de carácter administrativo, las cuales ejerce con el fin de proteger el interés general de aquellos.

De este modo, en caso de controversia el consumidor puede interponer ante esta Entidad la acción jurisdiccional de protección al consumidor establecida en el numeral 3° del artículo 56 con el fin de hacer efectivos sus derechos. La Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio es competente para conocer y dar trámite, cumplido los requisitos de ley, a las demandas que se presenten.

En ejercicio de las funciones de tipo administrativo esta Entidad podrá imponer las sanciones establecidas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, previo el inicio de una actuación administrativa ya sea de oficio o como consecuencia de la queja respectiva interpuesta por el consumidor.

Mediante el Decreto Legislativo 557 del 15 de abril de 2020 se crearon medidas de carácter temporal, para mitigar los efectos económicos adversos que afectan todos los niveles la industria turística.

Se ajustaron de manera transitoria algunas normas sobre solicitudes de retracto, desistimiento y circunstancias relacionadas con el reembolso del valor que el consumidor hubiese pagado por los paquetes y servicios turísticos adquiridos, y como consecuencia, se dispuso en el artículo 4 del Decreto 557 de 2020 lo siguiente:

**“Artículo 4. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso.** En los eventos en que los prestadores de servicios turísticos con inscripción activa y vigente en el Registro Nacional de Turismo reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, con ocasión de la pandemia derivada del



*Coronavirus COVID-19, y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios que ellos mismos presten.”*

Insistimos, el examen particular sobre si una situación es violatoria o no de las normas de protección al consumidor solo podrá darse dentro de una investigación y no por medio de un concepto, pues, de lo contrario, se estaría viciando el criterio judicial de la Entidad y realizando un prejuzgamiento.

La queja se puede presentar por escrito, llenando un formulario de queja y radicándolo en el Centro de Documentación e Información de la Entidad, ubicada en la carrera 13 27-00, piso 1 del Edificio Bochica, Bogotá, D.C, el formulario está disponible en esa dirección o en la página web de la Entidad [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) ingresando al recuadro **Protección al Consumidor** y luego haciendo clic en el banner **Denuncias de Protección al Consumidor y accidentes de consumo**, o directamente en el link <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/Portada.php> También puede escribir al correo institucional [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co)

La denuncia debe contener al menos la siguiente información:

- Nombre completo e identificación del denunciante y de la persona contra la cual se dirige la denuncia.
- Dirección y teléfono, con indicación de la ciudad, tanto del denunciante como del denunciado.
- Relato completo y legible de los hechos denunciados.
- Copia de los documentos que respaldan la denuncia
- Expresar claramente lo que solicita.
- Indicar si se pretende una investigación de carácter administrativo para la imposición de multas.

Así mismo, podrá acceder a la acción jurisdiccional de protección al consumidor, la cual tiene el propósito de poner a consideración del juez una situación de carácter particular, la cual se resolverá mediante una sentencia.

Antes de interponer la acción de protección al consumidor es necesario agotar el requisito de procedibilidad previsto en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011. Este requisito se cumple reclamando directamente al productor o proveedor y puede ser cumplido a través de la conciliación.

A través de la acción de protección al consumidor, se persigue garantizar los derechos particulares de cada individuo en su condición de consumidor. Acceda al formulario en la página web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) haciendo click en la pestaña lateral derecha **Tramites y Servicios**, y luego seleccione **Demande aquí**. También puede acceder directamente mediante el link: <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/DemandasProteccion/>.



En ese orden de ideas, esperamos haber atendido satisfactoriamente su consulta, reiterándole que la misma se expone bajo los parámetros del artículo 28 de la ley 1437 de 2011, esto es, bajo el entendido que las mismas no comprometen la responsabilidad de esta Superintendencia ni son de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, así como las resoluciones y circulares proferidas por ésta Superintendencia, las puede consultar en nuestra página web <http://www.sic.gov.co/Doctrina-1>.

En la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio estamos comprometidos con nuestros usuarios para hacer de la atención una experiencia de calidad. Por tal razón le invitamos a evaluar nuestra gestión a través del siguiente link <http://www.encuestar.com.co/index.php/2100?lang=esQ>.

Atentamente,

**JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA**  
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: José González  
Revisó: Rocío Soacha  
Aprobó: Rocío Soacha

