



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., \_\_\_\_\_

Sentencia número \_\_\_\_\_

13 DIC 2019

00016464

**Acción de Protección al Consumidor No. 19-72293**

**Demandante: IVAN DARIO POSADA OSORIO**

**Demandado: HOTELES DECAMERON COLOMBIA S.A.S. HODECOL S.A.S.**

Estando el expediente al Despacho a causa de encontrarse vencido el término de traslado de la demanda y, de esa manera, concluida como está la etapa escrita de este proceso verbal sumario, en los términos del artículo 625 del Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), corresponde a partir de ahora dar aplicación íntegra a la referida Ley procesal.

Así las cosas, 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 referido cuerpo normativo. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

## I. ANTECEDENTES

### 1. Hechos

- 1.1. Que, la parte actora contrato los servicios con la pasiva, en el hotel Decamerón Barú, bajo la reserva No. 15420798, por la suma de \$1'870.605 pesos.
- 1.2. Que, de acuerdo a lo informado por la parte actora, la prestación de servicio fue defectuosa, presentando inconformidades descritas como; *"mala asesoría en el recibimiento a Cartagena, debían buscar el counter para el transporte, hotel con áreas sucias, su alimentación era de lo más desagradable, presentación de platos, mala atención, no ofrecieron reubicación en otro hotel en la ciudad. Nos tocó buscar un transporte que nos sacara de Barú, porque según el subgerente ya era imposible a esa hora transporte (...)"*
- 1.3. Que, 19 de marzo de 2019, la parte actora presentó la reclamación directa a instancias de la pasiva.
- 1.4. Que, frente a la referida reclamación, la pasiva generó respuesta negativa.

### 2. Pretensiones

El extremo activo solicita que, a título de efectividad de la garantía, se ordene a la pasiva, la devolución de dinero pagado

### 3. Trámite de la acción

El día 3 de abril de 2019, mediante Auto No. 32997 (7), 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 la dirección de correo judicial registrada en el RUES notificaciones.hodecol@decameron.com (fls. 8), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que, dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado contestó la demanda bajo el radicado No. 19-72293-00003, manifestando su oposición frente a las pretensiones de la acción. De este modo, presento como excepción; contrato cumplido, inexistencia de daño o perjuicio sufrido por el demandante, temeridad en la acción presentada por la

demandante e inexistencia de incumplimiento de la efectividad de garantías conforme a lo estipulado en el artículo 56 de la ley 1480 de 2011.

## 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.”. (Negritas 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.

Así las cosas, asistiéndole a los compradores el derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto a los productos y servicios que se le ofrecen y habiéndose consagrado la responsabilidad en cabeza de los productores y proveedores por el incumplimiento de tales obligaciones conforme se dispone en los artículos 23<sup>1</sup> y siguientes del Estatuto de Protección al Consumidor, no se pretende otra cosa más que 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 ofrecen en el mercado y así, adoptar decisiones de consumo razonables.

En el mismo sentido, de cara a la publicidad circulada por el productor o proveedor, será quien funja como anunciante, responsable respecto de las condiciones objetivas y específicas contenidas en la publicidad<sup>2</sup>, quedando del todo prohibida la publicidad engañosa, por lo que el anunciante será responsable de los perjuicios que cause con la inexactitud de lo anunciado.<sup>3</sup>

Todo lo anterior, resulta acorde con las definiciones de calidad e idoneidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

*“...Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.*

*...Idoneidad de un bien o servicio: Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado...”.* (Subrayado fuera de texto)

<sup>1</sup> Artículo 23. Información mínima y responsabilidad. 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. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano. Parágrafo. Salvo aquellas transacciones y productos que estén sujetos a mediciones o calibraciones obligatorias dispuestas por una norma legal o de regulación técnica metrológica, respecto de la suficiencia o cantidad, se consideran admisibles las mermas en relación con el peso o volumen informado en productos que por su naturaleza puedan sufrir dichas variaciones.

<sup>2</sup> Artículo 29. Fuerza vinculante. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.

<sup>3</sup> Artículo 30. Prohibiciones y responsabilidad. Está prohibida la publicidad engañosa. El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados.

Y es que, 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, estos 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 intención 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.

### 1. Presupuestos del Deber de Información

La obligación de informar, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor<sup>4</sup> adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor, determinado por las condiciones objetivas y específicas anunciadas respecto del mismo. En consecuencia, el bien o servicio deberá ajustarse a las características de uso y funcionamiento anunciadas, so pena de resultar el productor o proveedor, responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información.

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 debidamente demostrada en el presente asunto mediante el documento obrante a folio 3 del expediente, en virtud del cual se acredita que, la parte actora contrato los servicios con la pasiva, en el hotel Decamerón Barú, bajo la reserva No. 15420798.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante.

- Incumplimiento en el caso concreto.

En primer lugar, el accionante afirma que, la prestación de servicio fue defectuosa, presentando inconformidades descritas como; *"mala asesoría en el recibimiento a Cartagena, debían buscar el counter para el transporte, hotel con áreas sucias, su alimentación era de lo más desagradable, presentación de platos, mala atención, no ofrecieron reubicación en otro hotel en la ciudad. Nos tocó buscar un transporte que nos sacara de Barú, porque según el subgerente ya era imposible a esa hora transporte (...)"* por lo que manifestó su inconformidad a instancias de la pasiva.

Al respecto, no se vislumbra que la pasiva haya vulnerado algún derecho según lo consagrado en la Ley 1480 de 2011, pues no existen pruebas documentales que demuestren que efectivamente existió incumplimiento a la prestación de servicio contratada con la accionada, de conformidad con lo estipulado en el artículo 58 numeral 5 literal a en su parágrafo final. cabe precisar que cuando se reclama la vulneración de un derecho, las inconformidades que se alegan se deben demostrar, pues la sola manifestación no es suficiente para dar por ciertos los hechos alegados, lo anterior, en atención a que la actora no aportó si quiera documental que dé cuenta del presunto incumplimiento a lo ofrecido, así como, a las condiciones del servicio. Lo cierto es que la parte actora hizo uso del paquete contratado y adquirido con la pasiva. De este modo, el Despacho no puede determinar que se cumplieron los presupuestos exigidos para la prosperidad de la presenta acción de protección al consumidor, pues no se evidenció el incumplimiento alegado.

Ahora bien, si se pretendiera analizar el presente caso desde la perspectiva de la efectividad de la garantía del servicio adquirido, la conclusión no será otra que no hay pruebas que acrediten el incumplimiento a las condiciones de calidad e idoneidad, en los términos descritos en el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011, pues, ciertamente, aun cuando se adujo inconformidad respecto del

<sup>4</sup> Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

servicio o información suministrada, no es menos cierto, que existe en cabeza del consumidor un deber mínimo de acreditarla.

A ello debe agregarse que, el artículo 167 del Código General del Proceso dispone: "Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen", con lo cual, no habiéndose acreditado una vulneración al deber de información, así como tampoco se acreditó la violación a la efectividad de la garantía establecida en el Estatuto del Consumidor, no cabe más que concluir que la sociedad demandada no ha incumplido las obligaciones, por lo que será procedente despachar negativamente las pretensiones de la parte activa, procediendo con el archivo de las presentes diligencias.

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:** Negar las pretensiones incoadas en la demanda, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la decisión.

**SEGUNDO:** Archivar las presentes diligencias.

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

NOTIFIQUESE,

NICOLE VILLEGAS RINCÓN<sup>5</sup>

	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.	<u>229</u>
De fecha:	<u>17 6 DIC 2019</u>
	
FIRMA AUTORIZADA	

<sup>5</sup> Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada para el ejercicio de funciones jurisdiccionales, mediante Resolución 14371 del 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del parágrafo 1º del artículo 24 del CGP.