



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 27 FEB 2020

Sentencia número 00001955

**Acción de Protección al Consumidor radicado No. 19-225487.**

**Demandante: CLAUDIA PATRICIA GARCÍA SOSSA.**

**Demandado: TOUR VACATION HOTELES AZUL 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 párrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

**I. ANTECEDENTES**

**1. Hechos**

1.1. Que el día 31 de enero de 2019, la accionante suscribió con la sociedad demandada el contrato de servicios turísticos No. 920512, con destino a Isla Margarita, para dos personas, por valor de \$2.998.000.

1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, el día 21 de mayo de 2019, el padre de su hija tuvo quebrantos de salud, lo que obligó a su hospitalización, por lo cual solicitó ante la sociedad demandada aplazar el viaje programado.

1.3. Que durante el proceso de aplazamiento, la accionante fue contactada por la sociedad demandada, quienes le informaron que para poder acceder al mismo destino – Isla Margarita, debería tomarlo antes del mes junio o julio, teniendo en cuenta que ya no tendrían dentro de su programación dicho destino, frente a lo cual la parte activa manifestó su situación familiar.

1.4. Que tiempo después, solicitó la reactivación de su plan, recibiendo como respuesta propuestas a nivel nacional o internacional, a los cuales la demandante no accedió toda vez que debía pagar el excedente del mismo, y ella quería un plan del mismo valor ya pagado.

1.5. Que ante la imposibilidad de tomar una opción de viaje, la accionante elevó reclamación directa ante la sociedad demandada requiriendo la devolución del dinero pagado.

**2. Pretensiones**

El extremo activo solicita que se ordene a la sociedad demandada a cumplir con el contrato mediante la reprogramación de las vacaciones en el lugar ofrecido inicialmente o en consecuencia uno de igual categoría. De no ser posible, la devolución del dinero pagado en su totalidad y el reconocimiento y pago de los perjuicios que a su juicio le ha causado el demandado, por cinco (5) salarios mínimos.

**3. Trámite de la acción**

El día 24 de Agosto de 2019, mediante Auto No. 109157, 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 física judicial registrada en el RUES, esto es a la Carrera 46 No. 94 – 73, Bogotá D.C. (fols. 37 y 38), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro del término concedido para ejercer su derecho de defensa, la sociedad demandada allegó escrito de contestación de la demandada mediante consecutivo No. 19-225487- -00005 del 07 de noviembre de 2019, en el cual se pronunció sobre los hechos, se opuso a las pretensiones y excepcionó que TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S. brindó información suficiente, clara, veraz y oportuna, no existe fundamento para la efectividad de la garantía. Que el demandante incumplió su deber de información, la garantía de cancelación del viaje, no implica que el destino debía ser el

mismo, no procede la devolución de dinero, y no procede la indemnización de perjuicios.

#### 4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 1 a 7 y 10 a 35 del expediente.

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 obrantes a folios 39 a 63 del expediente.

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.*

*Quando 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.

Atendiendo a lo dispuesto en los artículos 5, 7, 8, 10, 11 y 18 de la Ley 1480 de 2011, en virtud de la obligación de garantía<sup>1</sup>, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos<sup>2</sup> que comercialicen en el mercado. En este mismo sentido encontramos el artículo 2.2.2.32.6.1. del Decreto Único Reglamentario del Sector comercio, Industria y Turismo, según el cual son responsables de atender la solicitud de efectividad de la garantía tanto productores como proveedores.

En el marco de la obligación de garantía los consumidores tienen derecho a obtener la reparación totalmente gratuita del bien cuando se presente una falla y, en caso de repetirse, podrá obtener a su elección una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o el cambio del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas<sup>3</sup>.

En el caso de la prestación de servicios, cuando exista incumplimiento por parte del proveedor, el consumidor tiene el derecho a exigir que se preste el servicio en las condiciones originalmente pactadas o la devolución del precio pagado.

<sup>1</sup> El artículo 5, numeral 5 de la Ley 1480 de 2011 define garantía como la “Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.”

<sup>2</sup> El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como “Producto: Todo bien o servicio.”

<sup>3</sup> Ley 1480 de 2011, artículo 11.

## 1. Presupuestos de la obligación de garantía

La obligación de garantía, 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. Dicho bien debe presentar uno o varios defectos o fallas de calidad, idoneidad o seguridad durante el término de garantía para que surja la obligación de responder por parte del productor o proveedor.

En este orden ideas, a continuación se verificarán los presupuestos antes mencionados para el caso objeto del presente proceso.

## 2. La garantía en el caso concreto

### • Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante los documentos obrantes a folios 4 a 7 del expediente, en virtud de los cuales se acredita que el día 31 de enero de 2019, la accionante suscribió con la sociedad demandada el contrato de compraventa de servicios turísticos No. 920512, con destino a Isla Margarita, para dos personas, por valor de \$2.998.000.

Al respecto es importante precisar que el Despacho tendrá como valor cierto pagado, el establecido en el contrato correspondiente en la suma de \$3.068.000 y no el indicado por la demandante en su escrito de demanda. (fol. 4 reverso).

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es la contratante del servicio objeto de reclamo judicial.

### • Del incumplimiento en la prestación del servicio en el caso en concreto.

En atención a lo dispuesto en los artículos 5, 7, 8, 10, 11 y 18 de la Ley 1480 de 2011, en virtud de la obligación de garantía<sup>5</sup>, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos<sup>6</sup> que comercialicen en el mercado. En este mismo sentido encontramos el artículo 2.2.2.32.6.1. del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, según el cual son responsables de atender la solicitud de efectividad de la garantía tanto productores como proveedores.

En el caso de la prestación de servicios, cuando exista incumplimiento por parte del proveedor, el consumidor tiene el derecho a exigir que se preste el servicio en las condiciones originalmente pactadas o la devolución del precio pagado.

En consecuencia, es importante recalcar, que la efectividad de la garantía 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 oportunidad en la entrega del bien o en la prestación efectiva del servicio, pues la no entrega o el incumplimiento en la prestación o aún la simple dilación, constituye 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 se efectuó la compra.

Ahora bien, descendiendo al caso en concreto conforme a las pruebas legal y oportunamente allegadas al proceso, no se encuentra demostrado que la demandada haya incumplido con su obligación legal en la prestación del servicio o que este haya sido deficiente, por cuanto en primer lugar la no realización del viaje inicial, fue una decisión libre de la accionante, teniendo en cuenta el estado de salud del padre de su hija, circunstancia que no puede ser atribuible a la demandada, quien accedió al aplazamiento del viaje en los termino exigidos por la accionante, y en segundo lugar, porque se advierte, que cuando la activa solicitó la reactivación de su reserva la pasiva siempre estuvo presta a brindar opciones y destinos de viaje, por el contrario, fue la demandante quien no adquirió ninguno en virtud a que no quería pagar ningún excedente.

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

<sup>5</sup> El artículo 5, numeral 5 de la Ley 1480 de 2011 define garantía como la "Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto."

<sup>6</sup> El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como "Producto: Todo bien o servicio."

Es importante resaltar, en esta instancia, que los destinos turísticos siempre estarán sujetos a cambio tanto de fechas como de valor, en virtud a la oferta y demanda, razón por la cual la sociedad demandada brindó como destinos, Cancún, Curazao, San Andrés, Leticia y Riohacha, destinos que no fueron aceptados por la demandante.

Por tal motivo, mediante la acción de protección al consumidor no podría este Despacho ordenar la devolución del dinero como lo pretende el accionante, pues se estaría pasando por alto las indicaciones señaladas en el Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y de este modo, imponiéndole cargas excesivas al demandado, más aun cuando no se encuentra probado el incumplimiento en las prestaciones a su cargo.

De lo que viene de verse, no cabe más que concluir que la demandada no ha incumplido las obligaciones que le impone el Estatuto del Consumidor, por lo que será procedente despachar negativamente las pretensiones, 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.

**NOTIFÍQUESE****EDUARDO MEJIA SENDOYA<sup>7</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. 03528 FEB 2020

De fecha: \_\_\_\_\_

**FIRMA AUTORIZADA**

<sup>7</sup> Profesional Universitario adscrito al Grupo de Trabajo de Calificación de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado para el ejercicio de funciones jurisdiccionales, mediante Resolución No. 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.