

MINISTERIO DE CO  
SUPERINTENDENC  
DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES



INDUSTRIA Y TURISMO  
DUSTRIA Y COMERCIO

Bogotá D.C., 24/06/2020

Sentencia número 5613

**Acción de Protección al Consumidor No. 20- 10319**  
**Demandante: JORGE RODRIGO REINA ROZO**  
**Demandado: ORGANIZACIÓN SORRENTO & HOTELES 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, así como lo dispuesto en el artículo 98 ibidem. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

## I. ANTECEDENTES

### 1. Hechos

- 1.1. Que el demandante suscribió contrato de mandato No. 28878, el cual consistía en un programa de descuentos de servicios turísticos a nivel nacional e internacional, por valor de UN MILLÓN DOSCIENTOS MIL PESOS (\$1.200.000).
- 1.2. Que entre los beneficios se encontraba en descuentos permanente para la compra de tiquetes en la aerolínea Avianca.
- 1.3. Que el 3 de octubre de 2019, el demandante realizó cotizaciones en páginas de internet para viajar de Bogotá a Armenia.
- 1.4. Que al comunicarse con la pasiva, esta ofreció un tiquete en clase ejecutiva para dos personas en \$1.090.000 el cual se pagó en el instante.
- 1.5. Que al día siguiente, el demandante realizó el check in, sin tener ningún inconveniente, no obstante, en horas de la tarde, se le informó que debido a un error de digitación debía pagar \$900.000 adicionales para que me mantuvieran activos los tiquetes.
- 1.6. Que ante dicha información, el demandante se negó, pues los tiquetes en Avianca se encontraban a un precio menor.
- 1.7. Que al no acceder al pago, los tiquetes fueron cancelados, por lo que el consumidor debió adquirir unos tiquetes a un mayor costo, esto es, \$1.458.840.
- 1.8. Que los tiquetes salieron más costosos comparados con el precio de Avianca del día anterior pero más económico que con el descuento de Sorrento.
- 1.9. Que el 3 de octubre de 2019, cuando el demandante realizaba la cotización de los tiquetes en clase ejecutivo, la página de Avianca registró un valor de \$1.258.000 (\$629.000 c/u), al cotizarlo con el demandado, el costo era de \$1.090.000.
- 1.10. Que el demandante elevó reclamación previa ante la pasiva el 7 de octubre de 2019.
- 1.11. Que la sociedad demandada efectuó respuesta el 29 de octubre de 2019, manifestando que debía adjuntar una certificación bancaria por correo electrónico para la devolución del dinero correspondiente a la cancelación del contrato.

### 2. Pretensiones:

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó, se declare la vulneración de sus derechos como usuario y en consecuencia se ordene la devolución del tiquete en el trayecto Bogotá – Armenia, el cual fue pagado a la ORGANIZACION SORRENTO HOTELES S.A.S., esto es, la suma de \$1.090.000, tiquete Bogotá - Armenia, comprados a AVIANCA, es decir la suma de, \$1.458.840, intereses equivalentes a la compra por medio de

tarjeta de crédito \$40.000, y la devolución del dinero pagado por la suscripción del contrato, es decir, \$1.200.000. Total \$3.788.840.

### 3. Trámite de la acción:

Mediante Auto Nro. 7943 del 3 de febrero de 2020, 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 registrada en el Registro Único Empresarial -RUES, esto es, Calle 95 # 14 - 48 Piso 4 de la ciudad de Bogotá, (Consecutivo 20- 10319- 5 del 4 de febrero de 2020), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada radicó memorial bajo consecutivo 20- 10319- 6 del 25 de febrero de 2020, donde luego de pronunciarse sobre los hechos de la demanda, manifestó haber reembolsado la suma de \$2.754.413, por conceptos de: \$1.090.000 (Tiquete pagado a Sorrento) \$368.840 (Diferencia del tiquete pagado a Sorrento con el pagado a Avianca) \$1.319 (Indexación de la diferencia entre el pago de ambos tiquetes) \$40.000 (intereses compra tiquete) \$1.200.000 (valor del contrato) \$54.254 (indexación valor del contrato).

De igual forma indicó excepciónó 1. Deber de informase del consumidor, 2. Suministro de información de ley sobre el producto y 3. Inexistencia de Litis por pago total de la obligación.

### 4. Pruebas

#### • Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos allegados junto con la demanda y su subsanación, bajo consecutivos 20- 10319- 0 y 20- 10319- 2 del 16 y 29 de enero de 2020.

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 allegados junto con la contestación de la demanda, bajo consecutivo 20- 10319- 6 del 25 de febrero de 2020.

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 párrafo 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:

*“Párrafo 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 ese sentido, encuentra en Despacho necesario analizar el presente caso desde la órbita considerativa de la garantía y de la información.

### 1. De la garantía en la prestación del servicio.

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.

## 2. Del deber de información.

Al respecto, 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>4</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>5</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>6</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)

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

<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.

<sup>4</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>5</sup> Artículo 29. Fuerza vinculante. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.

<sup>6</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.

La obligación de informar, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor<sup>7</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

En el presente asunto la relación de consumo se encuentra debidamente acreditada a través de las pruebas allegadas por el demandante, de las cuales se sustrae contrato de mandato No. 28878, suscrito el 8 de junio de 2018, entre el demandante y la representante legal de la sociedad accionada, cuyo objeto consistía en, “(...) compra el programa de descuentos ORGANIZACIÓN SORRENTO TRAVEL PREFERENCIAL, el cual le otorga descuentos turísticos a nivel nacional e internacional DE HASTA EL (10%) EN TIQUETES AEREOS Y HASTA EL (20%), POR CIENTO EN CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL MANDATARIO (...)”

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien suscribió el contrato objeto de reclamo judicial.

- De la Información entregada sobre el producto o servicio y la ocurrencia del defecto en el caso concreto.

Sobre el particular, se sustrae de las pruebas allegadas por el extremo actor, contrato de mandato No. 28878, del 8 de junio de 2018, cuyo objeto consistía en, “(...) compra el programa de descuentos ORGANIZACIÓN SORRENTO TRAVEL PREFERENCIAL, el cual le otorga descuentos turísticos a nivel nacional e internacional DE HASTA EL (10%) EN TIQUETES AEREOS Y HASTA EL (20%), POR CIENTO EN CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL MANDATARIO (...)”, para lo cual el demandante pagó la suma de UN MILLÓN DOSCIENTOS MIL PESOS (\$1.200.000).

En ese sentido, al analizar detenidamente el contrato tenemos que la sociedad demandada incumplió con sus obligaciones contractuales, específicamente la señalada en el acápite de “OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL MANDATARIO” 5. *Suministrar la información clara de los servicios de manera oportuna, itinerarios, tiquetes, restricciones, proveedores y demás circunstancias que en razón del servicio turístico requiera el mandante (...)*”

Lo anterior, teniendo en cuenta que al realizar la cotización del tiquete con trayecto Bogotá – Armenia, inicialmente se informó sobre un valor de \$1.090.000 (clase ejecutiva para dos personas) , sin embargo, posteriormente se le informó sobre la existencia de un error de digitación por lo que debía pagar \$900.000 adicionales.

De la misma manera, la demandada faltó a su deber de información, por cuanto en el contrato se establecieron descuentos en servicios turísticos a nivel nacional e internacional, sin embargo, el valor ofrecido por la pasiva por los tiquetes resultaron más costosos que los ofertados por Avianca, contrayendo la voluntad del consumidor a suscribir un contrato y entorpeciendo la posibilidad de que aquel pudiera elegir entre las diferentes ofertas que ofrece el mercado y la que mejor se ajusten a su necesidad, pues el mismo motivado por la adquisición de descuentos y beneficios ofrecidos por la demandada, suscribió el contrato de mandato.

Por consiguiente tenemos que la demandada no solo incumplió con la prestación del servicio en los términos pactados sino que también faltó a su deber de entregar información clara, veraz y oportuna, en los términos de lo establecido en el Estatuto del consumidor.

Ahora bien, en el caso concreto tenemos que la sociedad demandada señaló que había reembolsado la suma de \$2.754.413, por conceptos de: \$1.090.000 (Tiquete pagado a Sorrento) \$368.840 (Diferencia del tiquete pagado a Sorrento con el pagado a Avianca) \$1.319 (Indexación de la diferencia entre el pago de ambos tiquetes) \$40.000 (intereses compra tiquete) \$1.200.000 (valor del contrato) \$54.254 (indexación valor del contrato).

En ese sentido allegó “Detalle pago empresarial” del 2 de diciembre del 2019, en donde se acredita Comprobante de pago 23, Abono a favor de Jorge Rodrigo, NIT. 1015400019, Valor \$1.090.000, con lo que

<sup>7</sup> Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

queda demostrado el reembolso de dicha suma. Al respecto es preciso indicar que dentro del término de traslado de las excepciones, el demandante no se pronunció respecto de dicha prueba.

Sobre el reembolso de las demás sumas de dinero, si bien la accionada relacionó en el acápite de pruebas, que allegaba soportes de pago de las mismas, lo cierto es que no se observan dichos soportes, por lo que el Despacho, ordenará la materialización de lo pretendido en relación a dichas cantidades y conceptos, en caso de no haberse hecho.

Finalmente, es de anotar que el demandante solicita el reembolso del valor total pagado a Avianca más el valor del tiquete pagado a Sorrento, no obstante, es procedente el reembolso solo de la diferencia entre ambos tiquetes, por lo que será lo que se ordene.

Por lo tanto, de conformidad con lo señalado en la Ley 1480 de 2011, artículo 56, al ser competente esa Entidad para conocer sobre indemnización de perjuicios ocasionados por la difusión de publicidad o información engañosa y, teniendo en cuenta que el extremo demandado no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad, a la luz de lo dispuesto en el artículo 16 y el parágrafo del artículo 24 del Estatuto del Consumidor, el Despacho además de declarar la vulneración de los derechos del consumidor de cara a la garantía del servicio y la información entregada, ordenará: 1. La devolución de las sumas de dinero correspondientes: A. TRECIENTOS SESENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS CUARENTA PESOS (\$368.840), diferencia del tiquete pagado a Sorrento con el pagado a Avianca, B. CUARENTA MIL PESOS (\$40.000), intereses compra tiquete, C. UN MILLÓN DOSCIENTOS MIL PESOS (\$1.200.000) suma pagada por la suscripción del contrato, y 2. La terminación del contrato de mandato No. 28878, suscrito el 8 de junio de 2018, con la correspondiente expedición de paz y salvo de la obligación. Esto último en uso de lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, que determina que al adoptar la decisión definitiva, la Superintendencia de Industria y Comercio resolverá sobre las pretensiones de la forma que considere más justa para las partes según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar infra, extra y ultrapetita.

La suma referida 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:  $V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual} / I.P.C. \text{ inicial})$  en donde  $V_p$  corresponde al valor a averiguar y  $V_h$  al monto cuya devolución se ordena.

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 **ORGANIZACIÓN SORRENTO & HOTELES S.A.S.**, identificada con **NIT. 900.954.672**, vulneró los derechos del consumidor, en lo que a garantía e información de refiere, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Declarar la terminación del contrato de mandato No. 28878, suscrito el 8 de junio de 2018, suscrito entre la representante legal de la sociedad **ORGANIZACIÓN SORRENTO & HOTELES S.A.S.**, identificada con **NIT. 900.954.672** y el señor **JORGE RODRIGO REINA ROZO**, identificado con cédula de ciudadanía **1.015.400.019**.

**TERCERO:** Ordenar a la sociedad **ORGANIZACIÓN SORRENTO & HOTELES S.A.S.**, identificada con **NIT. 900.954.672**, que a título del deber de información y garantía, a favor del señor **JORGE RODRIGO REINA ROZO**, identificado con cédula de ciudadanía **1.015.400.019**, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al levantamiento del aislamiento preventivo obligatorio y, en caso de no haberlo hecho,

1. Reembolse la suma de TRECIENTOS SESENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS CUARENTA PESOS (\$368.840), diferencia del tiquete pagado a Sorrento con el pagado a Avianca,.
2. Reembolse la suma de CUARENTA MIL PESOS (\$40.000), intereses compra tiquete.
3. Reembolse la suma de UN MILLÓN DOSCIENTOS MIL PESOS (\$1.200.000) pagados por la suscripción del contrato.
4. Expida el correspondiente paz y salvo de la obligación.

Las sumas referidas deberán ser debidamente indexadas como de indicó en la parte motiva de la presente providencia.

**CUARTO:** Se ordena tanto a la parte demandante como a la parte demandada acreditar ante esta Entidad el cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia dentro de los cinco (5) días siguientes, contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el numeral precedente. Para tal efecto, deberá radicarse la acreditación al respectivo proceso.

**QUINTO:** 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.

**SEXTO:** 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.

**SÉPTIMO:** 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.

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

**NOTIFÍQUESE**

FRM\_SUPER

YALENA PATRICIA LUNA ANAYA<sup>8</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. 081

25/06/2020

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



**FIRMA AUTORIZADA**

<sup>8</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 párrafo 1º del artículo 24 del CGP.