

República de Colombia  
**Corte Suprema de Justicia**  
Sala de Casación Civil

**ARIEL SALAZAR RAMÍREZ**

**Magistrado ponente**

**STC6434-2019**

**Radicación n.º 11001-22-03-000-2019-00481-01**

(Aprobado en sesión de veintidós de mayo de dos mil diecinueve)

Bogotá, D. C., veintitrés (23) de mayo de dos mil diecinueve (2019).

Decide la Corte la impugnación formulada contra el fallo de tutela proferido el cinco de abril de dos mil diecinueve por la Sala Civil Especializada en Restitución de Tierras de Bogotá, en la acción de tutela promovida por Hoteles Decamerón Colombia S.A.S. contra la Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales; trámite al que se ordenó vincular a todas las partes e intervinientes dentro del proceso de protección al consumidor formulado por Osiris Santamaría Rodgers y Alberto Carlos Riobo Cortés contra la accionante.

## **I. ANTECEDENTES**

### **A. La pretensión**

La Sociedad accionante solicitó el amparo del derecho fundamental al debido proceso que considera vulnerado por la Superintendencia accionada al interior del asunto de protección al consumidor adelantado en su contra por cuanto en la sentencia proferida el 15 de noviembre de 2018 se incurrió en tres defectos que dan lugar al amparo: i) procedimental por cuanto en la fijación del litigio se incluyeron hechos nuevos que no tuvo la oportunidad de controvertir; ii) sustantivo toda vez que se interpretó erróneamente el artículo 65 de la Ley 300 de 1996 y iii) falta de motivación al no justificar la imposición de la multa según las circunstancias de agravación que le fue impuesta.

En consecuencia, pretende que se ordene *«dejar sin efectos la sentencia proferida por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio el 15 de noviembre de 2018, dentro de la acción de protección al consumidor y se deje sin efectos la multa en dicha sentencia en contra de mi representada»* y *«si no se considera procedente que se revoque la totalidad de la sentencia proferida por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, proceda a revocarla de manera parcial en lo correspondiente a la multa a mi representada»*. [Folio 81,c.1]

## **B. Los hechos**

1. El 5 de abril de 2018 Osiris Santamaría Rodgers y Alberto Carlos Riobo Cortés formularon demanda de protección al consumidor contra la Sociedad Hoteles

Decamerón Colombia S.A.S. ahora accionante para que se ordene la devolución del valor pagado por la suma de \$13.670.000 por haber incumplido el contrato de compraventa No. BU5208 del “Programa Multivacaciones Decamerón”.

2. El 13 de abril de ese año mediante auto No. 38462 la Superintendencia de Industria y Comercio - Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales admitió la demanda y dispuso la notificación de la Sociedad actora.

3. El 7 de mayo siguiente la tutelante contestó la demanda y presentó excepciones de mérito denominadas *«Suministro de información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable e idónea; ausencia de publicidad o información engañosa; contrato cumplido; inexistencia de daño o perjuicios sufrido por los demandantes; reglamento de operaciones para uso del programa y mora en el contrato»*, de las cuales se corrió traslado a la parte demandante el 31 de mayo de 2018.

4. El 7 de noviembre de esa anualidad se fijó fecha la realización de la audiencia de que trata el artículo 392 del Código General del Proceso.

5. El 15 de noviembre siguiente se emitió sentencia en la que se resolvió declarar que la accionante incumplió el régimen de protección al consumidor consagrado en la Ley 1480 de 2011 y en consecuencia se le condenó a la devolución de \$13.670.000 que fueron pagados por concepto del contrato objeto de litigio y se impuso multa

para consignar a la Superintendencia por \$39.062.100 equivalentes a 50 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

6. En desacuerdo la Sociedad actora interpuso recurso de apelación, el cual fue rechazado por improcedente por tratarse de un proceso verbal sumario de mínima cuantía.

7. Inconforme la tutelante formuló recurso de reposición y en subsidio queja, los cuales fueron resueltos el 1º de febrero de 2019, manteniéndose la determinación en razón de la improcedencia del recurso por tratarse de un proceso de única instancia.

8. En criterio de la Sociedad promotora de la acción con la sentencia proferida por la accionada se incurrió en varias irregularidades como *«señalar hechos nuevos en la fijación del litigio sobre los cuales no tuvo la oportunidad de allegar pruebas; se valoró indebidamente su inasistencia a la audiencia; existió indebida aplicación de la normatividad y la imposición de la multa se realizó sin una debida motivación, por cuanto no se explicaron los motivos para su tasación»*. [Folios 66-82, c.1]

### **C. El trámite de la primera instancia**

1. El 26 de marzo de 2019, se admitió la acción de tutela, se ordenó enterar a las autoridades judiciales accionadas y vincular a los intervinientes en el asunto objeto del reclamo constitucional. [Folio 83, c. 1]

2. La Coordinadora Grupo de Trabajo de Gestión Judicial de la Superintendencia de Industria y Comercio solicitó declarar improcedente la presente acción por cuanto no se puede aducir que la accionante se haya visto sorprendida por el fallo emitido el 15 de noviembre de 2018 toda vez que desde la fijación del litigio se anunciaron los temas que iban a ser objeto de análisis y sobre este punto la quejosa no formuló ningún reparo ni alegó por vía de control de legalidad violación a sus derechos.

De igual modo señaló que frente a la inasistencia del representante legal de la tutelante no puede alegarse violación al debido proceso *«pues de manera negligente y desobligante no acudió principalmente a rendir interrogatorio, siendo una etapa obligatoria, oficiosa y exhaustiva que debe evacuar el juez, trayendo consigo las consecuencias procesales contenidas en el art. 372 del C.G. del P.»*

Finalmente, respecto a la multa sin la tasación correspondiente, expresó que *«no es cierto pues nos ceñimos al criterio fijado en el numeral 10 del art. 58 de la Ley 1480 de 2011, inclusive, correspondió a un tercio de los 150 SMLMV. Sobre el particular, es preciso señalar que la multa se impuso por haber incumplido las obligaciones legales y contractuales y la gravedad de los hechos»*. [Folios 98-105, c. 1]

3. En fallo de 5 de abril de 2019, el Tribunal Superior consideró que si bien la sentencia cuestionada que declaró el incumplimiento del régimen de protección al consumidor por parte de la accionante no luce irrazonable o caprichosa

se advierte que incurrió en una falta de motivación al imponer la multa toda vez que no explicó la proporcionalidad y la razonabilidad de la cuantía para imponerla, lo que vulneró el debido proceso de la actora.

En consecuencia, ordenó a la autoridad accionada que en el término de tres días siguientes a la notificación del fallo, adicione la sentencia proferida el 15 de noviembre de 2018 *«pero sólo para que motive suficientemente la imposición de la multa, con sujeción a los principios de necesidad, proporcionalidad y razonabilidad»*. [Folios 115-122, c.1]

4. Inconforme con el fallo, la Coordinadora Grupo de Trabajo de Gestión Judicial de la Superintendencia de Industria y Comercio lo impugnó tras manifestar que la sanción impuesta sí fue motivada, por cuanto se explicó que era grave no prestar el servicio y se impuso equivalente a una tercera parte de la máxima permitida por la norma además de tenerse en cuenta dos casos semejantes que permitieron indicar la reiteración de la conducta. [Folios 135-136,c.1]

## **II. CONSIDERACIONES**

1. La jurisprudencia de manera invariable ha señalado que, por regla general la acción de tutela no procede contra providencias judiciales y, por tanto, sólo en forma excepcional resulta viable la prosperidad del amparo para atacar tales decisiones.

Los criterios que se han establecido para identificar las causales de procedibilidad en estos eventos se basan en el reproche que merece toda actividad judicial infundada o rebelada contra las preceptivas legales que rigen el respectivo juicio, con detrimento de los derechos fundamentales de las personas que han sometido la ventilación de sus conflictos a la jurisdicción.

2. En el asunto sub judice, el reclamo constitucional se dirige en contra de la decisión de fecha 15 de noviembre de 2018 adoptada por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio al interior del proceso de protección al consumidor, en la que se resolvió declarar que la Sociedad accionante incumplió el régimen de protección consagrado en la Ley 1480 de 2011 y en consecuencia la condenó a la devolución de \$13.670.000 a favor de la parte demandante.

Frente a esta decisión, es preciso señalar conforme lo consideró el *A Quo* que no se advierte vulneración alguna a los derechos de la quejosa por cuanto la accionada para adoptar su decisión manifestó que fueron varias las vulneraciones realizadas por la actora en detrimento de los derechos de los señores Osiris Santamaría Rodgers y Alberto Carlos Riobo Cortés toda vez que *«según el objeto del contrato con la sociedad demandada, éste va encaminado a la adquisición de una cantidad determinada de unidades incorporadas denominadas “decas”, lo cual permite de conformidad con lo establecido en la Ley 300 de 1996 y el Decreto 774 del año 2016 establecer que éste es un contrato de ventas de tiempo compartido, quiere decir lo primero que la sociedad demandada tenía la obligación*

*de dar cumplimiento al decreto 774 en el sentido de informar no solamente en el contrato sino que en un documento aparte a éste, que la parte demandante no solamente tenía un término de cinco días para ejercer el derecho de retracto, sino que tenía un tiempo adicional de 30 días a partir de la suscripción de dicho documento, en ese sentido se evidenciaría una falla en la información y segundo un incumplimiento a un deber contractual establecido en el decreto 774 de 2010.*

*Adicional a lo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio observa que la sociedad demandada con base en la cláusula penal contenida en el numeral 11 del contrato se está excediendo en los límites establecidos en la Ley 300 de 1996, norma que regula la materia, por ser la sociedad demandada la prestadora de servicios turísticos y norma ésta que señala que aun así exista incumplimiento por parte del consumidor no se puede pactar una cláusula penal mayor al 20% del valor total del contrato y pues estudiada la cláusula penal se pactan valores superiores a dicho límite establecido en la Ley 300 de 1996, con la cual se tornaría abusiva puesto que habría un desequilibrio económico a favor de la parte demandada y segundo se incumpliría un deber legal de acuerdo con lo establecido en la Ley antes referida.*

*Adicional a ello es importante destacar que esta cláusula penal contenida en este contrato comporta en sí una cláusula de permanencia mínima bajo el entendido de que los demandantes están obligados a estar vinculados con el contrato so pena de que se de aplicación a dicha cláusula penal, en tal sentido también había una vulneración a los derechos del consumidor tanto de información como de protección contractual puesto que para habersele ofrecido este contrato la sociedad demandada debió haber estimulado o haberles informado cuál era la ventaja sustancial frente a las condiciones ordinarias del contrato».*

De igual modo resaltó en segundo lugar que *«no se podría haber pactado un periodo de permanencia mínima no mayor a un año y se les debió haber ofrecido una alternativa sin cláusula de permanencia mínima y en caso de prolongarse automáticamente el contrato, una vez el término de la cláusula de permanencia mínima los consumidores tenían derecho a terminar el contrato en cualquier momento, esto establecido en el artículo 41 de la Ley 1480 de 2011, requisitos estos, reitero que no probó la sociedad demandada haber cumplido para realizar el ofrecimiento de dicho contrato y resalto no compareció el representante legal de la sociedad demandada para absolver las dudas del Despacho o presentar las justificaciones de dichos incumplimientos, resaltando también a lo anterior que el régimen jurídico aplicable del derecho de consumo prevé una inversión de la carga de la prueba tal como lo describe la sentencia C1141 de 2000, lo cual supone que era un deber de la parte demandada allegar alguna prueba de alguna causal de exoneración de responsabilidad o alguna justificación del por qué frente a las observaciones, vulneraciones encontradas por el despacho se entró a realizar estas mismas por la parte demandada»* [Audio 06:08 -11:22 minutos]

3. De lo anterior, surge palpable que la pretensión de la gestora del amparo se circunscribió, de modo exclusivo, a un subjetivo disentimiento frente a las razones en que la Superintendencia accionada se basó para resolver el asunto puesto en su conocimiento, disconformidad que, naturalmente, excede el ámbito de la tutela, con independencia de que la Corte prohíje o no la tesis que se reprocha.

Lo antepuesto, porque está claro que, en ejercicio de sus atribuciones legales, el administrador de justicia tiene entera libertad para realizar una apreciación autónoma y

reflexiva de los medios demostrativos a partir de los cuales debe formar su convencimiento, y aplicar al asunto sus razonamientos de orden jurídico, sin incurrir, desde luego, en desviación ostensible del ordenamiento legal al interpretar las normas que regulan la temática de la discusión procesal, supuesto que no se advierte configurado en el caso, por lo que le está vedado al juez del amparo interferir en la labor acometida bajo los principios de autonomía e independencia que demarcan la función judicial.

Por ello, la Sociedad accionante no puede pretender anteponer su propia interpretación, a la de la autoridad accionada y atacar, por esta vía, la decisión que considera la desfavoreció, pues tal finalidad resulta ajena a la de la acción de tutela, mecanismo que dada su naturaleza excepcional no fue creado para erigirse como una instancia más dentro de los juicios ordinarios.

4. Sin embargo, conforme lo advirtió el *A Quo*, no acontece lo mismo con la multa impuesta a la quejosa, toda vez que resultó carente de motivación y razonabilidad con los hechos de los que se derivó el incumplimiento del régimen de protección al consumidor, por cuanto la Superintendencia no sustentó las razones para imponerla.

En efecto, se observa que la accionada se limitó a expresar en el minuto 16:24 que *finalmente frente a la suma a sancionar o aplicar como sanción a la parte demandada se aplicará una suma de \$39.062.100 pesos equivalente a 50 SMLMV en medio de*

*lo anterior la Superintendencia de Industria y Comercio ejerce sus facultades jurisdiccionales concluidas por la Ley 1480 de 2011 y el artículo 24 del Código General del Proceso»*

De manera que, la actuación desplegada por la acusada de no incorporar en la decisión objeto de inconformidad, las razones que la llevaron para justificar la graduación de la sanción que le fue impuesta a la quejosa, esto es, que la multa debía ser de 50 salarios mínimos legales mensuales vigentes y no otra más leve o más severa, atendiendo a la gravedad del hecho, la reiteración en el incumplimiento del contrato y la renuencia a cumplir con sus obligaciones legales, quebrantó el derecho al debido proceso de la accionante, por lo que había lugar a prohiar el amparo solicitado, por una motivación insuficiente en la decisión judicial frente a este punto.

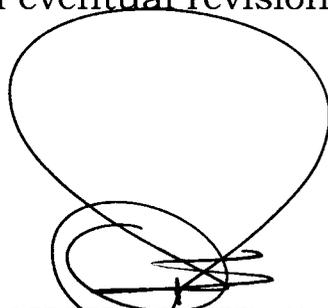
5. Las razones que se han dejado consignadas se estiman suficientes para confirmar la decisión que por vía de impugnación se ha revisado.

### **III. DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto, la Corte Suprema de Justicia, en Sala de Casación Civil, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley, **CONFIRMA** la sentencia impugnada.

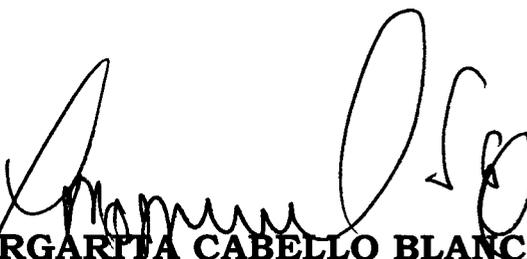
Comuníquese telegráficamente lo aquí resuelto a las

partes; y, en oportunidad, remítase el expediente a la Corte Constitucional, para su eventual revisión.



**OCTAVIO AUGUSTO TEJEIRO DUQUE**

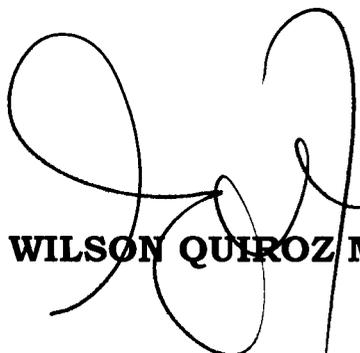
Presidente de Sala



**MARGARITA CABELLO BLANCO**



**ÁLVARO FERNANDO GARCÍA RESTREPO**



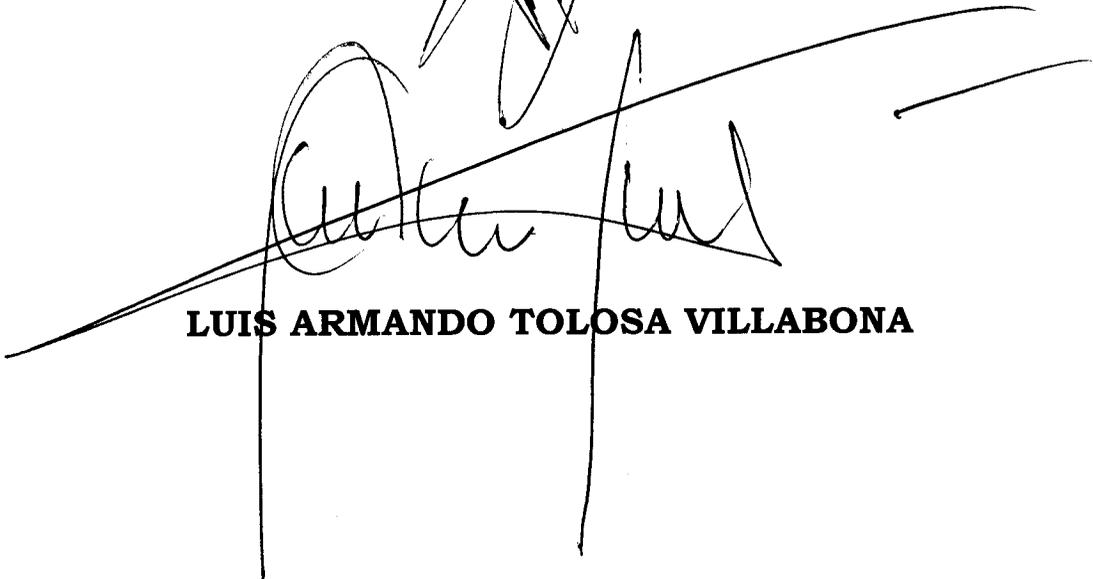
**AROLDO WILSON QUIROZ MONSALVO**



**LUIS ALONSO RICO PUERTA**



**ARIEL SALAZAR RAMÍREZ**



**LUIS ARMANDO TOLOSA VILLABONA**

