



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 29 JUL 2016

Sentencia No. 00004195

Acción de Protección al Consumidor No. 15-227201

Demandante: CLAUDIA PATRICIA CASTELLAR SARMIENTO

Demandado: GOLD TRAVEL PREMIUM VIAJES Y TURISMO 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 parágrafo 3º del artículo 390 del referido cuerpo normativo. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Que en el mes de mayo del año 2015, la demandada se comunicó con la demandante manifestando que por el buen manejo de su tarjeta de crédito le obsequian un bono vacacional por cuatro días y tres noches a un destino nacional, en un evento patrocinado por las marcas Visa, MasterCard, American Express y Diners; seguidamente se le informa que para recibir el bono en mención, debía acercarse a las instalaciones de la demandada presentando sus tarjetas de crédito y con disponibilidad de 45 minutos.
- 1.2. Que el día 07 de mayo del año 2015, la parte actora se presentó en las instalaciones de la demandada, lugar donde le ofrecieron y garantizaron los mejores precios al momento de viajar y que el programa ofrecido hacía parte de una estrategia del Ministerio de Turismo para incentivar viajes con frecuencia y destinos al momento de tomar vacaciones.
- 1.3. Que en la presentación del servicio prestado por la demandada, mostró una cotización para viajar en el mes de agosto a Estados Unidos por la suma de tres millones quinientos noventa mil trescientos treinta y un pesos (\$3.590.331.00), que incluía los tiquetes de Barranquilla a Miami y Atlanta a Barranquilla, hospedaje todo incluido en Miami, y Orlando, más alquiler de Automóvil; manifestando además, que de tomar la membresía mantendrían los precios de la cotización o inclusive mejorar la oferta de los tiquetes, solamente si tomaban la membresía en ese momento.
- 1.4. Que el día 07 de mayo del año 2015, la demandante adquirió de la demandada el programa la prestación de servicios turísticos con descuento, según contrato No. 455, por la suma de dos millones novecientos dieciséis mil pesos (\$2.916.000.00).
- 1.5. Qué el día 11 de mayo del año 2015, de acuerdo a lo indicado por la parte actora, solicitó a la demandada las mejoras en las ofertas de los tiquetes ofrecida con la afiliación, recibiendo respuesta el día 21 de mayo del año 2015, oportunidad en la que le entregaron una cotización totalmente diferente a la del día de suscripción del contrato, de modo que: cambiaron los hoteles ofrecidos, las tarifas y no cotizaron los tiquetes.

1.6. Que el día 29 de mayo del año 2015, el demandante elevó reclamación directa ante la demandada, solicitando la devolución del dinero.

1.7. Que el día 03 de julio del año 2015, la demandada respondió negativamente la solicitud de la demandante.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que, a título de efectividad de la garantía, se ordene la devolución del dinero pagado por el servicio contratado, así mismo la imposición de una multa en los términos del numeral 10 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 y condenar en costas a la demandada.

3. Trámite de la acción

El día 18 de diciembre del año 2015, mediante Auto No. 96511 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 (fols. 46 a 48), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa y contradicción.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada guardó silencio.

4. Pruebas

• Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 6 a 44 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 no aportó ni solicitó prueba alguna, toda vez que, dentro del término concedido para dar contestación a la demanda, la sociedad demandada guardó silencio.

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:

*"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.” (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 efecto, 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 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, adopten decisiones de consumo razonables. 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, 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.

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 garantía¹, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos² 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 técnicas³.

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.

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 consumidor⁴ 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.

¹El 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.”

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

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

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 42 a 44, en virtud del cuales se acredita que el día 07 de mayo del año 2015, la parte actora adquirió del demandado el programa la prestación de servicios turísticos con descuento, según contrato No. 455, por la suma de dos millones novecientos dieciséis mil pesos (\$2.916.000.00)

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

- Ocurrencia del defecto en el caso concreto

Dispone el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011 que *"...para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad, bastará con demostrar el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad..."*.

En el presente caso el servicio objeto de litigio presentó defectos en la prestación, como quiera que la demandada no cumplió con las condiciones ofrecidas, en tanto que la demandante recibió de la demandada una cotización totalmente diferente a la del día de suscripción del contrato, a la ofrecida, de modo que: cambiaron los hoteles ofrecidos, las tarifas y no cotizaron los tiquetes, el día 21 de mayo del año 2015 (15 a 26).

En esa medida, y 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.

Sobre este particular debemos recordar que la relación de consumo es una relación contractual y por lo tanto, debe existir conformidad tanto en lo ofrecido para el producto en la etapa de ejecución del contrato como en la etapa precontractual, esta última que es en donde se forma la voluntad del consumidor para tomar una decisión de compra de un bien o para la prestación de un servicio. En este punto, da cuenta el Despacho de que en la etapa precontractual se le informó al accionante que el servicio sería con unas condiciones particulares, información relevante y fundamental para que la demandante procediera a contratar el servicio. En consecuencia, celebraron las partes un acuerdo de voluntades en donde se señalaron unas condiciones de tiempo, modo y lugar, las cuales no pueden ser modificadas con posterioridad a la celebración del mismo y al momento de su ejecución, por el contrario, deben ser honradas pues de lo contrario se configuraría un incumplimiento por una de las partes.

Ahora bien, se encuentra demostrado que la sociedad demandada incurrió en infracción a las normas sobre información respecto de los beneficios ofrecidos o que iba a obtener la parte demandante, ya que la consumidora no consiguió acceder a las condiciones favorables indicados por la demandada en la información entregada al momento de celebrar el contrato (fl. 42 a 44). De este modo, de acuerdo al análisis del material probatorio obrante en el expediente puede concluirse que el servicio objeto de debate judicial no cumple con la información entregada por la demandada, por lo que se evidencia por parte de este Despacho que la información y publicidad suministradas a la usuaria faltan a la verdad.

Sobre el particular, debe tenerse en cuenta que a los compradores le asiste 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 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, adopten decisiones de consumo razonables. 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, suelen tener mayor y mejor información sobre los productos 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.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que conforme lo dispuesto en el artículo 97 C.G.P., la no contestación de la demanda, como ocurrió en el presente caso, hará presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión de la demanda, que para el presente caso son: i) que el día 07 de mayo del año 2015, la parte actora adquirió del demandado el programa la prestación de servicios turísticos con descuento, según contrato No. 455; ii) el valor cancelado por actora para la adquisición del servicio contratado asciende a la suma de dos millones novecientos dieciséis mil pesos (\$2.916.000.00), iii) el cambio de las condiciones contratadas, como quiera que la información dada al momento de celebrarse el contrato, no corresponde a la misma de poder disfrutar el servicio; iv) el incumplimiento en la prestación de servicio objeto de litigio, en los términos y condiciones ofertadas.

Recordemos que en Colombia todo bien o servicio nuevo goza de la garantía legal en los términos del artículo 7 del Estatuto del Consumidor, debiendo indicar que la calidad es la condición en que un producto (bien o servicio) cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él y en este caso, este servicio no cumplió con las condiciones informadas a la consumidora inicialmente.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes al presente proceso 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 del Estatuto del Consumidor, devuelva la totalidad del dinero pagado por la demandante por el programa la prestación de servicios turísticos con descuento, según contrato No. 455, equivalente a la suma de dos millones novecientos dieciséis mil pesos (\$2.916.000.00), de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

Finalmente, en relación con la pretensión relativa a la imposición de una multa a la accionada, cabe precisar que en virtud de lo contemplado en el numeral 10 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, dicha facultad corresponde a una prerrogativa del Juez en los eventos en que resulten comprobados los supuestos indicados en la norma. Para el caso objeto de estudio, una vez evaluado el material probatorio y la conducta del extremo pasivo, esta Superintendencia se abstiene de imponer sanciones a la demandada, teniendo en cuenta que no se advierten circunstancias de agravación que justifiquen la imposición de una multa.

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 GOLD TRAVEL PREMIUM VIAJES Y TURISMO S.A.S. identificada con NIT. No. 900.760.985-4, vulneró los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad GOLD TRAVEL PREMIUM VIAJES Y TURISMO S.A.S. identificada con NIT. No. 900.760.985-4, que a título de información, a favor de CLAUDIA PATRICIA CASTELLAR SARMIENTO, identificada con cédula de ciudadanía No.

1.129.519.327, dentro de los cinco (05) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reembolse la suma de DOS MILLONES NOVECIENTOS DIECISÉIS MIL PESOS (\$2.916.000.00), pagado por la demandante por e el programa la prestación de servicios turísticos con descuento, según contrato No. 455 el día 07 de mayo del año 2015.

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.

TERCERO: El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la demandada, dentro de los cinco (5) días siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el artículo precedente.

CUARTO: 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.

QUINTO: 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 57 de la Ley 1480 de 2011.

SEXTO: Condenar en costas a la sociedad demandada. Para el efecto se fija por concepto de Agencias en Derecho, la suma de doscientos mil pesos (\$200.000,00), que serán pagados por dicho extremo procesal. Por Secretaría efectúese la correspondiente liquidación.

-NOTIFÍQUESE

Luz Dary Garces Jimenez
LUZ DARY GARCÉS JIMÉNEZ⁵

Proyectó: EVBG

 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>142</u>
De fecha: <u>01 AGO 2016</u>
 FIRMA AUTORIZADA

⁵ Profesional universitaria adscrita al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada para el ejercicio de funciones jurisdiccionales mediante Resolución 74622 de 5 de diciembre de 2013, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del parágrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.