



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 11 DIC 2017

Sentencia número 00012719

Acción de Protección al Consumidor No. 17-298146.

Demandante: BERNARDO EMIRO DAVID DAVID.

Demandado: TRAVEL CLUB VIP 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 el día 09 de enero de 2017, el demandante adquirió de la sociedad demandada un contrato de prestación de servicios turísticos, con el cual iban a tener descuentos del 25% en viajes, tiquetes aéreos, hoteles y cruceros, por la suma de \$4.868.000 pesos los cuales serían pagados en 36 cuotas mensuales.
- 1.2. Que de acuerdo a lo indicado por el demandante, después de la suscripción del contrato, se acercó con una cotización dada por una agencia de viajes para 4 adultos, a fin de realizar el viaje en el mes de septiembre de 2017, para que la sociedad demandada brindara información sobre lo ofertado mas el descuento del 25%.
- 1.3. Que según lo manifestó el actor, la demandada remitió vía correo electrónico una información deficiente sumado a que les condicionaban a realizar el viaje en compañía de 16 personas más, y los valores eran muy costosas, para lo que les habían ofrecido.
- 1.4. Que la sociedad demandada, omitió brindar información clara, veraz y transparente acerca de las condiciones, los costos y la forma de adquirir los servicios ofrecidos, toda vez que lo inicialmente pactado con coincidía con lo informado para el viaje solicitado por el actor.
- 1.5. Que el día 30 de junio de 2017, el demandante elevó reclamación directa solicitando la devolución del dinero pagado y la terminación del contrato; sin que a la fecha la sociedad demandada hubiera generado respuesta alguna.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se ordene la terminación del contrato suscrito con la demandada y se devuelva el dinero cancelado por los servicios objeto de reclamo judicial, esto es, \$4.878.000 pesos.

Así mismo solicita que se ordene el pago de intereses pagados y los que se generen a la fecha de la sentencia.

3. Trámite de la acción

El día 21 de septiembre de 2017, mediante Auto No. 85233, 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. 37 y 38), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

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

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos aportados con la presentación de la demanda, obrantes a folios 5 al 30 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 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 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.”. (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.

11 DIC 2017

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.

Al respecto, es importante recalcar, que garantía mínima 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.

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 bien, la devolución del precio pagado, que para el caso en concreto se encuentra, en la información y aceptación realizada por el accionado, respecto al plazo indicado para efectuar la devolución del dinero (28 de noviembre de 2016), lo cual constituye una vulneración a los intereses legítimos de los consumidores en la medida en que no ven colmadas sus expectativas ni satisfechas sus pretensiones.

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 consumidor¹ 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 conforme los documentos obrantes a folios 7 al 16 del expediente, en virtud de los cuales se acredita que el consumidor suscribió con la demandada un Contrato de Afiliación, en el cual obtenía asesorías y descuentos turísticos del 25%, por la suma de \$4.328.000 pesos.

¹Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

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

- Información entregada sobre el producto o servicio

Sobre el particular, se encuentra demostrado mediante lo manifestado por el accionante en los hechos de la demanda que la pasiva omitió brindar información clara, veraz, completa y oportuna acerca de los costos y la forma de adquirir los servicios ofrecidos, en razón, a que cuando solicito el servicio para un viaje de 4 personas, la sociedad demandada indico en primer lugar que debía realizarse el viaje con 16 personas, los costos eran elevados y el descuento del 25% no se evidenciaban en ningún lado de la cotización, sumado a esto, la deficiencia en la información.

Y fue ante dicho panorama, que el consumidora, habilitado por lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 requirió la terminación del contrato y la devolución del dinero cancelado por los servicios sub lite, sin haber recibido una respuesta por parte del extremo demandante.

En consecuencia, resultó de la referida omisión una nueva vulneración a los derechos del consumidor, en los términos del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 que a su tenor literal dispone: "*...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...***"[1]. De este modo, se incumplió la obligación de ceñirse estrictamente al cumplimiento de aquello que ha sido informado. En tal sentido, aspectos como la fecha de devolución o reembolso de los dineros, deben ser observados, so pena de incurrir en violación de lo previsto en el artículo 23 ibídem.

Ahora bien, conforme lo establece el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, en el caso de incumplimiento en la prestación de servicios, el consumidor tiene el derecho a exigir que se preste el servicio en las condiciones originalmente pactadas o bien, la devolución del precio pagado.

De igual forma, se tiene, que el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, establece que "*cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito o débito, el consumidor tiene derecho a que se realice la reversión del pago, cuando esta corresponda a una operación no solicitada o no autorizada*".

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: 1) Que el extremo pasivo omitió brindar información clara, veraz, completa y oportuna acerca de las condiciones, el costo y la forma de adquirir los servicios objeto de Litis; 2) Que el demandante pago la suma de \$4.878.000 por los servicios; 3) Que los servicios sub lite, no cumplieron las condiciones de calidad e idoneidad ofrecidas, teniendo en cuenta que la accionante no logró acceder a los mismos, como consecuencia directa a las inconsistencias presentadas respecto de la información sobre precios y forma para adquirirlos; 4) Que debido al incumplimiento frente a lo prometido, la parte actora requirió ante el accionado la devolución del dinero cancelado y la terminación del contrato; 5) Que ante las referidas reclamaciones el accionado no genero respuesta alguna.

Como consecuencia de lo analizado, observa el Despacho que se presentó vulneración a los derechos del consumidor, en la medida que se le brindó una información carente de veracidad e inconsistente, circunstancia esta que en definitiva generó el incumplimiento frente a los servicios contratados, en virtud de lo cual es procedente acceder a la pretensión del actor.

Por consiguiente, 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 párrafo del artículo 24 del Estatuto del Consumidor, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que ante el incumplimiento del deber de información, reembolse la suma de CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL PESOS (\$4.878.000) cancelados por cuota de suscripción y el Contrato de Afiliación de asesorías y descuentos turísticos, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

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.

Finalmente, frente a las pretensiones de la parte accionante relativas al reconocimiento de una indemnización por daños y perjuicios, correspondiente al pago de intereses, debe recordarse que esta Entidad no tiene competencia para reconocer indemnizaciones de perjuicios o incumplimientos contractuales propiamente dichos respecto de procesos de efectividad de la garantía encaminados a obtener la entrega, reparación, cambio o reembolso del dinero cancelado por bienes y servicios, en esa medida no se realizará pronunciamiento sobre el particular².

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 **GOLDINN CLUB S.A.S.** identificada con el NIT 900.836.952-1, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la **GOLDINN CLUB S.A.S.** identificada con el NIT 900.836.952-1, que ante el incumplimiento del deber de información, a favor de **BERNARDO EMIRO DAVID DAVID**, identificado con cédula de ciudadanía No. 14.968.005, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de esta providencia, reembolse la suma de CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL PESOS (\$4.878.000) cancelados por cuota de suscripción y el Contrato de Afiliación de asesorías y descuentos turísticos, debidamente indexados como se indicó en la parte motiva de este fallo.

TERCERO: En consecuencia, se declara terminado el contrato de compraventa No. 658 suscrito por el consumidor, respecto del cual surgieron las inconformidades objeto del litigio y se ordena a la sociedad **GOLDINN CLUB S.A.S.** identificada con el NIT 900.836.952-1, que a favor de **BERNARDO EMIRO DAVID DAVID**, identificado con cédula de ciudadanía No. 14.968.005, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, expida los documentos que acrediten la terminación del contrato en cuestión, efectúe la devolución del o los pagarés originales o cualquier otro documento del

² Numeral 3º artículo 56 de la Ley 1480 de 2011.

que se deriven obligaciones para la accionante, expida el correspondiente paz y salvo y realice las gestiones necesarias ante las centrales de riesgo para eliminar la información negativa que haya sido reportada respecto de la demandante.

CUARTO: El cumplimiento de las órdenes que se imparten 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.

QUINTO: El retraso en el cumplimiento de las ordenes 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 las ordenes que se imparten 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.

SEPTIMO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFIQUESE,

Sandra Vannesa Alcántara López
SANDRA VANNESA ALCÁNTARA LOPEZ³



³ Profesional universitaria adscrita al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado para el ejercicio de funciones jurisdiccionales mediante Resolución No. 14371 de 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.