



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**  
**DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES**

Bogotá D.C., 4/11/2020

Sentencia número 10507

**Acción de Protección al Consumidor No. 20-52625.**

**Demandante: LUCY ELEN CELEITA.**

**Demandado: INTERPRISE INTERNATIONAL CORPORATION 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 parágrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

**I. ANTECEDENTES**

**1. Hechos**

- 1.1. Manifiesta la demandante que el día 2 de octubre del 2018, fue abordada por un asesor de ventas de la compañía demandada en el centro comercial Centro Mayor de la ciudad de Bogotá D.C., ofreciéndole la afiliación a los servicios de intermediación para la obtención de beneficios y descuentos en paquetes turísticos tanto a nivel nacional como internacional. La demandante aceptó la oferta propuesta, en virtud del cual firmó un contrato el mismo día (identificado con el No. 3734) y realizó un abono parcial del negocio por valor de CUATROCIENTOS CUARENTA MIL PESOS M/C (\$440.000).
- 1.2. Indica la parte activa que nunca le fue informado sobre la posibilidad de poder retractarse del negocio únicamente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del contrato; sino que tenía el plazo máximo de un (1) mes para desistir del negocio y solicitar la devolución del dinero pagado. Por lo anterior, en fecha 27 de octubre del 2018, presentó reclamación directa por correo electrónico ante el extremo accionado manifestando su voluntad de no ejecutar el contrato por no considerarlo conveniente a sus intereses, y que por ende, solicitaba la devolución del dinero pagado ejerciendo el retracto respectivo.
- 1.3. No obstante, señala la demandante que su reclamación fue contestada desfavorablemente por la pasiva alegando que había presentado la solicitud de retracto de forma extemporánea y por fuera de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato.

**2. Pretensiones**

Con apoyo en lo aducido, la parte activa solicita con la presente acción de protección al consumidor que se haga efectivo su derecho de retracto ante el presunto suministro de una información o publicidad engañosa por parte de la sociedad demandada, obligándola a reversar toda la operación celebrada, y en consecuencia, se ordene la devolución de la suma de **CUATROCIENTOS CUARENTA MIL PESOS M/C (\$440.000)**, pagados en virtud del contrato de afiliación para la prestación de servicios de intermediación y obtención de beneficios y descuentos en paquetes turísticos tanto a nivel nacional como internacional identificado con el No. 3734; adicionalmente, solicita que se le reconozca el pago de intereses a título indemnización de perjuicios.

**3. Trámite de la acción**

El día 13 de marzo del 2020, mediante Auto No. 22903, 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 al correo electrónico registrado en el RUES para efectos judiciales, esto es, al email

[enterpriseinter3005@gmail.com](mailto:enterpriseinter3005@gmail.com) (tal y como se demuestra en los consecutivos números del 1 al 3 del expediente), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la sociedad pasiva contestó la demanda mediante memorial identificado bajo consecutivo No. 20-52625-00004 el día 15 de mayo del 2020, considerando que en ningún momento existió incumplimiento del contrato por parte de la compañía accionada, y dentro de dicho documento, se le informó a la parte actora de la facultad que tenía de retractarse del contrato dentro de los 5 días hábiles siguientes a la celebración del suscripción del mismo. Por esta razón, se alegó como excepciones de mérito “*INEXISTENCIA DE INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO POR PARTE DE LA DEMANDADA*”, “*INEXISTENCIA DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD ENGAÑOSA SUMINISTRADA A LA CONSUMIDORA*” y “*RETRACTO EJERCIDO DE FORMA EXTEMPORANEA*”.

Estas excepciones de mérito fueron fijadas en lista el día 10 de junio del 2020 mediante fijación No. 070 (consecutivo 9 del expediente) para que la demandante se pronunciara al respecto y aportara o solicitara más pruebas con plazo máximo para hacerlo hasta el día 16 de junio del mismo año. No obstante, dicho traslado venció en silencio.

#### 4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo cero (0) 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 en los consecutivos números del cuatro (4) al ocho (8) del expediente, allegados con la contestación de la demanda. 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.

Así las cosas, 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>1</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>2</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>3</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 comercializan, 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, transparencia 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.

*Sin perjuicio de lo anterior y como condición entendida dentro de la garantía, los consumidores además de los derechos explicados con anterioridad, tienen en su haber una prerrogativa consistente en el derecho de retractarse de la compra por cualquier motivo, siempre y cuando no*

<sup>1</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>2</sup> Artículo 29. Fuerza vinculante. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.

<sup>3</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.

hayan transcurridos más de cinco (5) días hábiles desde la fecha de la entrega del bien objeto de compra o de la celebración del contrato de prestación de servicios (según sea el caso), y si dicha transacción se efectuó mediante venta de tiempos compartidos, ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, y/o si el producto fue adquirido por el consumidor mediante mecanismos o sistemas de financiación otorgados por el productor o proveedor (artículo 47 de la ley 1480 del 2011).

Es así que atendiendo lo dispuesto en dicho artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, "... en todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.... El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios...", de tal suerte que encontrándose el consumidor en alguna de las circunstancias descritas y obrando dentro del tiempo dispuesto en la norma, estará facultado para deshacer el negocio y obtener la devolución total del dinero pagado en virtud del contrato, y sin más consecuencias que la devolución del bien (en caso de haber recibido algún producto físico) al proveedor o productor asumiendo los costos que esto acarree, siempre y cuando, se recalca, el consumidor no haya hecho uso del bien o de los servicios contratados.

Sin embargo, resulta importante destacar que si bien la ley otorga un término y unas condiciones perentorias para ser procedente el derecho de retracto, si esta prerrogativa no le es informada al consumidor de forma clara, precisa, transparente, oportuna y suficiente de acuerdo a lo establecido en el artículo 23 de la ley 1480 del 2011 (y esto no sólo incluye le término para ejercerlo, sino también informar adecuadamente los medios o canales de atención a través de los cuales puede ejercer su derecho de retracto), el empresario se hará responsable de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información; y esto implica, si es necesario, que deba retrotraerse los efectos jurídicos de toda la negociación.

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

- **Relación de consumo.**

En el asunto sub-examine, tanto la relación de consumo como el cumplimiento de la reclamación directa como requisito de procedibilidad (artículo 58, numeral 5°, literal A de la ley 1480 del 2011) se encuentran debidamente demostradas por la concordancia en la versión de los sujetos integrantes de la Litis respecto de la adquisición por parte de la celebración (bajo métodos no tradicionales de venta) de un contrato de afiliación para la prestación de servicios de intermediación para la obtención de beneficios y descuentos en paquetes turísticos tanto a nivel nacional como internacional identificado con el No. 3734, en fecha 2 de octubre del 2018, abonando la accionante por dicha negociación la suma de \$440.000. Lo anterior acredita la calidad de "consumidora" de la parte demandante y la consecuente legitimación en la causa por activa para obrar en este proceso, teniendo en cuenta que contrató los servicios turísticos originarios del litigio como destinataria final de los mismos para su uso y disfrute en pro de la satisfacción de una necesidad personal o familiar (cumpliendo así con los requisitos establecidos en el numeral 3° artículo 5° de la ley 1480 del 2011); y también se comprueba la legitimación en la causa por pasiva respecto de la sociedad demandada, pues está llamada a soportar la carga de la acción de protección al consumidor objeto de estudio por el Despacho, precisamente por ser la "proveedora" o comerciante de dichos servicios turísticos.

En lo que refiere a la reclamación directa como requisito de procedibilidad y deber en cabeza del accionante, obra en el consecutivo cero (0) del expediente, como anexo a la demanda y corroborado por la misma parte accionada, la constancia del cumplimiento de dicho requerimiento, donde expone al proveedor accionado a través de escrito presentado de manera presencial en fecha 27 de octubre del 2018 ante las oficinas del extremo pasivo, su falta de interés de proceder

con la ejecución del contrato, solicitando por consiguiente el retracto y reversión o reembolso del dinero debitado en razón de la negociación. De igual manera, obra en consecutivo 4 del expediente, como anexo a la contestación de la demanda, la respuesta negativa emitida por la compañía accionada en fecha 3 de enero del 2019, donde alega que teniendo en cuenta que la solicitud de retracto había presentada de forma extemporánea y por fuera de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, no era posible cancelar la negociación y realizar el reembolso total del dinero cancelado. Sin embargo, nótese que dicha respuesta fue emitida por la demandada por fuera del término establecido en el literal C, numeral 5°, artículo 58 de la ley 1480 del 2011, esto es, después de los 15 días hábiles siguientes a la presentación de la reclamación. Veamos:

De: Servicio al Cliente <dirsac@enterpriseinc.net>  
Para: <helenaceleita@gmail.com>  
Fecha: jue, 03 ene 2019 14:03:28 -0500

Asunto: RESPUESTA ENTERPRISE  
===== Mensaje reenviado =====

Buen día Sra. Lucy Celeita.

Es un placer saludarla. A continuación enviamos respuesta a su solicitud.

Cualquier inquietud, duda o información adicional con gusto estaremos atentos para responderla.

Quedamos atentos,

Por ende, y de acuerdo a los lineamientos formulados por el literal F del artículo anteriormente referenciado, se tendrá esta conducta como indicio grave en contra de la demandada.

Ahora, en cuanto al cumplimiento de los requisitos necesarios para ejercer el derecho de retracto, el despacho debe realizar las siguientes precisiones: en primera instancia, por expresa admisión de la pasiva en su escrito de contestación de la demanda, se tiene por cierto de que el servicio objeto del contrato fue adquirido por la parte actora por ofrecimiento generado a través de un asesor de ventas de la compañía accionada quien abordó a la consumidora por fuera de las instalaciones comerciales de la sociedad en la ciudad de Bogotá el día 2 de octubre del 2018 sin que la demandante haya solicitado los respectivos servicios; lo que significa en últimas que se perfeccionó la venta a través de un método no tradicional, el cual según el 5° numeral 15 de la ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor), “Son aquellas que se celebran sin que el consumidor las haya buscado, tales como las que se hacen en el lugar de residencia del consumidor o por fuera del establecimiento de comercio. Se entenderá por tales, entre otras, las ofertas realizadas y aceptadas personalmente en el lugar de residencia del consumidor, en las que el consumidor es abordado por quien le ofrece los productos de forma intempestiva por fuera del establecimiento de comercio o es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento.” (Subrayado fuera de texto original de la norma).

En segundo lugar, si bien el requisito de temporalidad establecido en el artículo 47 del mismo Estatuto del Consumidor no se cumplió por parte de la demandante, toda vez que presentó la solicitud de retracto por fuera de los 5 días hábiles siguientes a la celebración del contrato de prestación de servicios cuya venta se perfeccionó a través de métodos no tradicionales (pues según la prueba documental aportada al expediente en el consecutivo cero, el retracto del contrato fue ejercido el día 27 de octubre del 2018 por escrito, y el negocio se suscribió el 2 de octubre del mismo año), el Despacho llama la atención de que dicho derecho de retracto no le fue informado en debida forma a la consumidora accionante (esto es, de manera clara, expresa, precisa y transparente), puesto que el contrato suscrito en su cláusula cuarta, numeral 10° (aportado como anexo a la contestación de la demanda obrante en consecutivo 6), se limita simplemente a indicar lo siguiente:

Contrato No 3734

viaje debe tener impresos todos los vouchers (comprobantes) de los servicios y haber realizado el pago total de los servicios que haya(n) adquirido. 9) Todos los documentos que conforman el contrato son intransferibles, EL(LOS) COMPRADOR(ES) únicamente tiene(n) derecho a hacer extensivos los beneficios a las personas que se especifican en la ficha contractual que hace parte integral de este contrato. 10) Retracto: Tal y como ha quedado consignado en este documento, el contrato entra en vigencia con la firma expresada en la ficha contractual, sin perjuicio de que EL(LOS) COMPRADOR(ES) haga(n) uso de la cláusula de retracto de conformidad con lo dispuesto en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011. 11) Es obligación de EL(LOS) COMPRADOR(ES) encontrarse al día en el pago de las cuotas

Nótese que en ninguna parte de la cláusula, ni del contrato en general, se le informa a la demandante en su calidad de consumidora de manera suficiente, que tiene derecho a retractarse del contrato dentro de los 5 días hábiles siguientes a la suscripción del negocio, teniendo en cuenta que la venta se perfeccionó a través de un método no tradicional, ni tampoco le informa de manera los canales de atención a través de los cuales puede presentar su facultad de retracto. Simplemente se limita a decir que en el contrato suscrito por ella, le es aplicable artículo 47 de la ley 1480 del 2011 en cuanto a sus preceptos y procedimientos establecidos. Considera el Despacho que esto no constituye informar de manera adecuada y sufriente la facultad de retracto de un contrato celebrado. Y lo anterior va en contra de lo establecido en el Decreto 1074 DE 2015 (Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo), el cual en sus artículos 2.2.2.37.8 y 2.2.2.37.9, impone a los empresarios en Colombia la obligación de informar a los consumidores sobre lo siguiente:

**“ARTÍCULO 2.2.2.37.8. INFORMACIÓN PREVIA QUE EL VENDEDOR DEBE SUMINISTRAR AL CONSUMIDOR EN LAS TRANSACCIONES DE VENTAS A TRAVÉS DE MÉTODOS NO TRADICIONALES O A DISTANCIA.** Sin perjuicio de lo previsto en los artículos 23, 24 y 37 de la Ley 1480 de 2011, en las ventas por métodos no tradicionales o a distancia, el vendedor, con anterioridad a la aceptación de la oferta, debe suministrar al consumidor como mínimo la siguiente información:

(...)

9. La existencia del derecho de retracto previsto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. (...)”

**“ARTÍCULO 2.2.2.37.9. CONTENIDO MÍNIMO DE LOS CONTRATOS DE VENTAS QUE UTILIZAN MÉTODOS NO TRADICIONALES O A DISTANCIA.** Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, los contratos de ventas no tradicionales o a distancia deberán incorporar como mínimo las siguientes condiciones:

(...)

8. Información suficiente sobre las condiciones y modalidades de ejercicio de los derechos de retracto y reversión del pago, de acuerdo con lo establecido en los artículos 47 y 51 de la Ley 1480 de 2011. (...)”

Por consiguiente, ante el incumplimiento del deber de informarle a la consumidora de manera clara, precisa, transparente y sobre todo, suficiente, del derecho que tenía para retractarse del negocio y sobre las condiciones específicas de modo, tiempo y lugar que debía cumplir para ejercer esa prerrogativa, la sociedad demandada debe hacerse responsable de todo daño causado a la accionante que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información, tal y como lo prescribe el artículo 23 de la ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor); y esto implica, tal y como se explicó en las consideraciones jurídicas generales, que deba retrotraerse los efectos jurídicos de toda la negociación de acuerdo lo solicitado por la demandante.

AJ01-F23(2019-12-19)

Lo anterior conlleva en conclusión a que el extremo pasivo, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso y teniendo en cuenta que el demandado no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad a la luz de lo dispuesto en el artículo 24 del Estatuto del Consumidor, esté obligado a realizar el reembolso en favor de la actora de la suma de **CUATROCIENTOS CUARENTA MIL PESOS M/C (\$440.000)**, pagados en virtud del contrato prestación de servicios de intermediación para la obtención de beneficios y descuentos en paquetes turísticos tanto a nivel nacional como internacional identificado con el No. 3734 del cual pretendió retractarse.

Ahora bien y por último, es necesario destacar por parte del Despacho de que este incumplimiento del deber de información por parte del empresario demandado hacia la parte, no debe asemejarse a la existencia de una publicidad o información engañosa, pues según lo definido por Estatuto del Consumidor (ley 1480 del 2011) artículo 5° numerales 12 y 13, se debe entender por publicidad engañosa como toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad *influir de forma determinante* en las decisiones de consumo, siendo el mensaje comunicado contrario a la realidad para inducir a error, engaño o confusión. En ningún momento se logró probar por parte de la demandante de que la accionada le haya informado que tenía el término de 1 mes para poder retractarse del contrato; ni siquiera aportó como pruebas a su demanda, la existencia de alguna publicidad en los términos definidos por el mismo Estatuto del Consumidor. Tampoco logró demostrar la existencia de los perjuicios alegados en su libelo demandatorio (los cuales ni siquiera fueron tasados ni presentó tampoco juramento estimatorio como requisito primordial de acuerdo a lo prescrito por el artículo 206 del Código General del Proceso). Estas son cargas procesales que están en cabeza de la demandante por mandato expreso del artículo 167 del Código General del Proceso. Por ende, en virtud de estos defectos probatorios, no es posible acceder a las demás pretensiones de la demanda.

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 demandada **INTERPRISE INTERNATIONAL CORPORATION S.A.S.** identificada con NIT. 901.085.101-9, vulneró los derechos al consumidor de la demandante **LUCY ELEN CELEITA** identificada con C.C. No. 41.720.091, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Ordenar a la sociedad accionada que, ante el incumplimiento del deber de informarle adecuada y suficientemente a la demandante sobre su derecho de retracto, realice en su favor el reembolso total de la suma de **CUATROCIENTOS CUARENTA MIL PESOS M/C (\$440.000)**, pagados en virtud del contrato prestación de servicios de intermediación para la obtención de beneficios y descuentos en paquetes turísticos tanto a nivel nacional como internacional identificado con el No. 3734 del cual pretendió retractarse. La anterior conducta deberá realizarla la compañía pasiva dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta sentencia.

**TERCERO:** 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.

**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 58 de la Ley 1480 de 2011.

**SEXTO:** 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.

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

**OCTAVO:** Contra esta sentencia no procede recurso alguno por tratarse de un proceso verbal sumario de mínima cuantía y única instancia.

**NOTIFÍQUESE,**

**FRM\_SUPER**

**ORLANDO ENRIQUE GARCIA ARTUZ<sup>4</sup>**



<sup>4</sup> Abogado. Profesional Universitario adscrito al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado 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.