



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 07/12/2022

Sentencia número 12868

Acción de Protección al Consumidor No. 2021- 508288.

Demandante: JANNET PATRICIA SÁNCHEZ RODRÍGUEZ Y ALBA MARLEN SÁNCHEZ RODRÍGUEZ.

Demandado: RESORT TRAVEL CLUB 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 parte demandante que, el 04 de octubre de 2021 fue abordada por los asesores comerciales del extremo demandado, quienes le indicaron que había ganado un concurso en el cual le otorgarían beneficios para viajes nacionales e internacionales, para lo cual debía asistir a la sede física ubicada en la calle 65 A # 98.80.

1.2. Por lo anterior, el día 05 de octubre de 2021, la demandante asistió a las instalaciones del demandado y luego de recibir información de los asesores comerciales, adquirió de la demandada una afiliación para la prestación de servicio intermediación y reducción de tarifas en servicios turísticos, por valor de cuatro millones de pesos (\$4.000.000.00).

1.3. Que, al no estar conforme con el contenido del contrato y la forma en la que se realizó el cobro de la afiliación, mediante llamada telefónica la parte demandante ejerció su derecho al retracto el día 06 de octubre de 2021, solicitando la devolución del dinero efectivamente pagado.

1.4. Que, por no obtener respuesta de manera telefónica, la demandante ejerció su derecho al retracto mediante una carta enviada al extremo demandado el día 07 de octubre de 2021, el cual otorgó respuesta de manera presencial el día 25 de octubre de 2021, argumentando que en virtud del decreto 557 de 2020, solo realizaría la devolución del dinero mediante un bono redimible en servicios de la empresa.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que se declare la vulneración de los derechos del consumidor y se realice la devolución del dinero pagado.

3. Trámite de la acción

Mediante Auto Nro. 1310 del 13 de enero de 2022, esta delegatura admitió la demanda de mínima cuantía, la cual fue interpuesta por la demandante en uso de las facultades jurisdiccionales previstas en el artículo 24 del Código General del Proceso, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, actual estatuto del consumidor, esta providencia fue notificada a la parte demandada mediante aviso de notificación (consecutivos Nro. 21-508288-00003 y 21-508288-00006) enviado al correo electrónico gerencia@resorttravelclub.com.co (mismo que figura en su certificado existencia y

representación legal) con el fin de que ejerciera su derecho a la defensa dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al acto de notificación.

Pese a que la notificación se surtió en debida forma conforme a lo dispuesto en el numeral 7° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, la parte demandada se abstuvo de ejercer su derecho a la defensa en término, por lo cual el Grupo de Trabajo de Secretaría certificó mediante constancia que obra a consecutivo Nro. 7 del expediente, que la contestación radicada por el extremo demandado bajo consecutivo Nro. 4, fue presentada de manera extemporánea.

Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en los consecutivos 21-508288-00000 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 o solicitó prueba alguna, toda vez que, dentro del término previsto para contestar 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 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.*

*Quando 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.

Los consumidores tienen en su haber una prerrogativa consistente en el derecho de retractarse de la compra por cualquier motivo, siempre y cuando no 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 consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. (...) 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).

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

Verificación de la relación de consumo y de la vulneración al derecho de retracto.

En el caso en concreto la relación de consumo se encuentra debidamente probada en virtud de las manifestaciones de la parte demandante, que no fueron controvertidas por el extremo demandado y las pruebas documentales obrantes a consecutivo Nro. 21-508288-00000 del expediente, en donde, se encuentra el contrato Nro. 9921 del suscrito entre el demandante y demandado.

Siguiendo con el mismo hilo argumentativo, el Despacho pone de presente que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 97 del Código General del Proceso, la falta de contestación de la demanda o de pronunciamiento expreso sobre los hechos y pretensiones de ella, o las afirmaciones o negaciones contrarias a la realidad, harán presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión contenidos en la demanda, salvo que la ley le atribuya otro efecto.

Por lo que, en el caso en concreto se tendrán como ciertos los siguientes hechos:

(i). Que, el día 05 de octubre de 2021, la parte demandante adquirió de la demandada una afiliación para la prestación de servicio intermediación y reducción de tarifas en servicios turísticos, por valor de cuatro millones de pesos (\$4.000.000.00), luego de que el día anterior fuera abordada por asesores comerciales que le indicaron que era ganadora de un premio para viajes nacionales e internacionales.

(ii) Que, los días 06 y 07 de octubre de 2021, la parte demandante ejerció su derecho al retracto.

De lo anterior se extrae que, nos encontramos frente a una venta que utiliza métodos no tradicionales, en los términos del numeral 15 del artículo 5° de la Ley 1480 de 2011, por lo que se entendería pactado el derecho de retracto establecido en el artículo 47 del mismo estatuto.

A su vez, se encuentra probado que el derecho al retracto fue ejercido dentro de los términos establecidos en el estatuto del consumidor.

De la aplicación del Decreto 557 de 2020.

Con ocasión del brote de enfermedad por Coronavirus-Covid-19 y su declaratoria como pandemia por parte de la Organización Mundial para la Salud (OMS), este país mediante Resolución Nro. 385 de 2020, declaró la emergencia sanitaria a partir del 12 de marzo de 2020; en adición mediante los Decretos Nros.417 y 637 de 2020, se declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional, en el marco de ese estado de excepción se profirió el Decreto Legislativo 557 de 2020.

El fundamento del Decreto Legislativo 557 de 2020, no fue otro que, los sectores turismo sufrieron un impacto significativo, debido a la crisis generada por la pandemia, las medidas de distanciamiento social -fundamentales para la salud pública- afectaron este sector de la economía que, por su naturaleza debía permanecer completamente cerrado.

Así las cosas, ante la masiva cancelación de servicios relacionados con el turismo, y con el fin de disminuir la presión de caja de los productores y operadores estos servicios, se hizo imperioso establecer normas de carácter transitorio sobre solicitudes de retracto, desistimiento y circunstancias relacionadas con el reembolso. Para tal propósito el artículo 4° del decreto introdujo lo siguiente:

“ARTÍCULO 4. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que los prestadores de servicios turísticos con inscripción activa y vigente en el Registro Nacional de Turismo reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19, y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios que ellos mismos presten.”

Bajo el anterior contexto y teniendo en cuenta que el extremo pasivo cuenta con una inscripción activa en el Registro Nacional de Turismo y que la solicitud de retracto se efectuó en vigencia del decreto, el Despacho dará integral aplicación al mismo.

Sobre el particular, es preciso señalar que, si bien este despacho judicial en algunos pronunciamientos respecto de este mismo sector de la economía indicó que no aplicaba el decreto sino hasta a su entrada en vigencia, y a su vez ordenó el reembolso de sumas de dinero durante el término de vigencia de la emergencia sanitaria otorgando términos razonables para su reembolso, aspectos que no resultaban contradictorios, habida cuenta que las órdenes que han de emitirse deben ser claras, expresas y con la vocación de prestar mérito ejecutivo, en esta ocasión se precisará la postura o criterio adoptado acompañando la decisión con la crisis que atraviesa este sector.

Lo anterior, con apoyo en lo descrito el artículo 7° del Código General del Proceso, según el cual, *“Los jueces, en sus providencias, están sometidos al imperio de la ley. Deberán tener en cuenta, además, la equidad, la costumbre, la jurisprudencia y la doctrina. Cuando el juez se aparte de la doctrina probable, estará obligado a exponer clara y razonadamente los fundamentos jurídicos que justifican su decisión. De la misma manera procederá cuando cambie de criterio en relación con sus decisiones en casos análogos.* (Subraya fuera de texto).

Al respecto es necesario aclarar que el Decreto 557 de 2020, contempla varios aspectos: i) la existencia de solicitudes de retracto, desistimiento y otras situaciones relacionadas con el reembolso ii) la facultad o potestad de devolución o el reembolso mediante servicios otorgados por la empresa y iii) la posibilidad de reembolsar durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19 y hasta por un año más.

En ese contexto, cuando se solicite el derecho retracto, desistimiento, y otras situaciones relacionadas con el reembolso en materia turismo con posterioridad al 12 de marzo de 2020, el legislador determinó que la prestación u obligación que surge en cabeza del empresario, derivada del Estatuto del Consumidor es devolver el dinero. Es decir, le cargó al empresario, la devolución del precio pagado, con independencia del análisis que realice el juez al estudiar el derecho vulnerado propiamente dicho, así, constituye de un lado la obligación vigente o existente en favor del consumidor.

Ahora, el deber de realizar el reembolso solicitado por el consumidor en el marco de la Emergencia Sanitaria, se sujetó a un plazo suspensivo, que corresponde a la vigencia del Estado de Emergencia y hasta por un año más. Se trata de un plazo, pues se sujetó la exigibilidad de dicha prestación a un hecho futuro de ocurrencia cierta. Este análisis pone en evidencia que el decreto con fuerza de ley reafirmó las obligaciones ya contenidas en la norma sustancial en cabeza del empresario, con la adición de un plazo para realizar el pago, que puede ser durante el periodo de emergencia sanitaria y hasta por un año más.

Por lo tanto, no estamos frente a una obligación sometida a condición, pues lo cierto es que el deber de conducta surge en cabeza del empresario una vez se realiza la solicitud de reembolso por el consumidor, lo que sucede es que el cumplimiento de dicha prestación queda diferido hasta cierta época, que constituye el plazo suspensivo¹. Lo anterior, sin perjuicio de que el demandado libremente decida pagarlo antes del vencimiento de dicho plazo, en cuyo caso estaría renunciado a una modalidad establecida a su favor, sin que haya lugar a que, con posterioridad, pueda solicitar la devolución del dinero entregado, por tratarse de un pago de lo debido.

En cuanto a la devolución en servicios que presta la misma empresa sobre la cual se ejerce el retracto, se precisa que prevalece el derecho de elección de los usuarios contemplado en el numeral 1,7 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011. Es decir, que solo podrá otorgarse el reembolso del dinero mediante bonos, travels voucher o su equivalente sí el usuario acepta esta alternativa de manera voluntaria, conociendo de manera previa los términos y condiciones que rigen para la adecuada utilización de los documentos emitidos.

De conformidad con lo expuesto, ha sido clara la Corte Constitucional en las sentencias C-208 de 2020 y C-402 de 2020 en señalar que no se puede generar afectación al derecho de elección que tienen los consumidores, concretamente mencionó lo siguiente: “En este análisis la Corte observa que el verbo rector “podrán” incluido en el artículo 4 del decreto legislativo para autorizar reembolsos a los consumidores con otros servicios turísticos, garantiza el derecho de elección, que es una auténtica prerrogativa de los consumidores.

No podría ser de otra forma, pues siendo la relación de consumo una relación bilateral, al surgir estos intereses contrapuestos, la prerrogativa de elección en cabeza de una de las partes no elimina de facto la posibilidad de elección de la otra. En el caso concreto, ello se traduce en que la disposición examinada otorga al operador turístico la facultad de elegir cómo efectuar el reembolso, pero sin suprimir el derecho de elección que el orden jurídico le reconoce expresamente al consumidor.”

Por consiguiente, este Despacho declarará la vulneración del derecho al retracto y ordenará la devolución del precio total pagado por el demandante, esto es, cuatro millones de pesos (\$4.000.000.00), la cual deberá efectuarse a más tardar el día 30 de junio de 2023, teniendo en cuenta que la emergencia sanitaria finalizó el 30 de junio de 2022.

¹ Véase artículo 1551 del Código Civil y OSPINA FERNÁNDEZ, Guillermo, Régimen general de las obligaciones. Ed. Temis S.A., Bogotá D.C., p.220.

La suma a reembolsar 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:

$$Vp = Vh \times (I.P.C. \text{ actual})$$

$$(I.P.C. \text{ inicial})$$

En donde Vp corresponde al valor a averiguar y Vh al monto cuya devolución se ordena.

No sobra señalar que esta indexación no corresponde de ninguna forma a una indemnización o se pretenda aumentar el valor de la suma a devolver, ya que jurisprudencialmente se ha decantado: que: *“la indexación pretende mantener el valor o poder adquisitivo constante de la moneda en razón de la depreciación que ha sufrido por el paso del tiempo. La indexación o corrección monetaria no tiene por finalidad incrementar o aumentar el valor nominal de las sumas económicas, sino actualizarlo, es decir, traerlo a valor presente”*².

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 RESORT TRAVEL CLUB S.A.S., identificada con NIT. 901.369.979-8, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad RESORT TRAVEL CLUB S.A.S., identificada con NIT. 901.369.979-8, que, a favor de JANNET PATRICIA SÁNCHEZ RODRÍGUEZ, identificada con cédula de ciudadanía Nro. 20.923.526 Y ALBA MARLEN SÁNCHEZ RODRÍGUEZ identificada con cédula de ciudadanía Nro. 20.922.947, reembolse la suma de cuatro millones de pesos (\$4.000.000.00). Rembolso que de acuerdo a lo indicado en la parte motiva de esta providencia deberá efectuarse a más tardar el día 30 de junio de 2023.

La suma a reembolsar 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:

$$Vp = Vh \times (I.P.C. \text{ actual})$$

$$(I.P.C. \text{ inicial})$$

En donde Vp corresponde al valor a averiguar y Vh al monto cuya devolución se ordena.

TERCERO: Se **ordena** a la parte demandante que, dentro del término improrrogable de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en la Sentencia, **informe** a este Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la orden señalada en esta providencia, lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite jurisdiccional de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, **so pena** de declarar el archivo de la actuación en sede de verificación del

² Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Primera Consejera ponente: María Elizabeth García González Bogotá, D.C., treinta (30) de mayo de dos mil trece (2013) Radicación número: 25000-23-24-000-2006-00986-01

cumplimiento, con sustento en el desistimiento tácito contemplado en el numeral 1° del artículo 317 del Código General del 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.

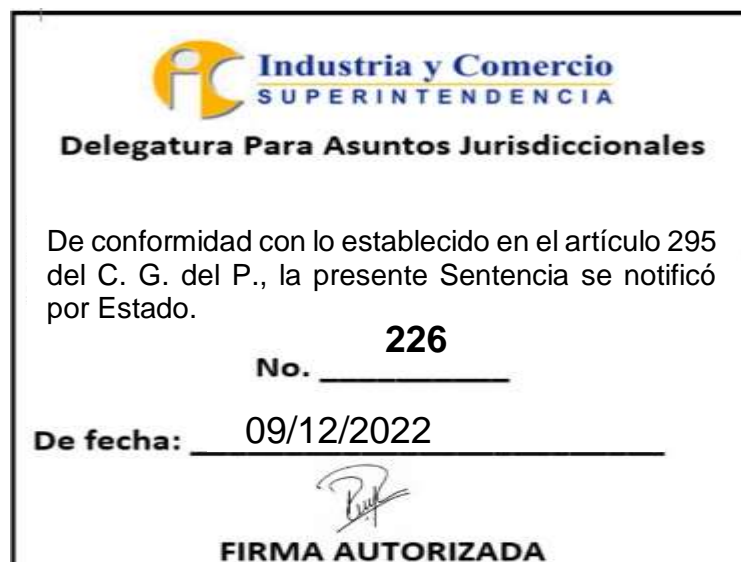
SEXTO: Sin perjuicio del trámite de la imposición de alguna de las sanciones previstas en los numerales que anteceden, téngase en cuenta que la sentencia presta mérito ejecutivo y ante el incumplimiento de la orden impartida por parte de la demandada, el consumidor podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

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

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

FELIPE GÓMEZ RODRÍGUEZ³



³Profesional 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 1° del artículo 24 del CGP.