



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

**DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES
SENTENCIA - ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Bogotá D.C., 13/01/2023

Sentencia número 36

Acción de Protección al Consumidor No. 21-316401
Demandante: DIANA CATALINA LÓPEZ RODRÍGUEZ
Demandado: LIVE TRAVELING 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 párrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Que en el mes de julio de 2018, la parte actora fue contactado mediante llamada telefónica por parte de un asesor la accionada, ofreciéndole un paquete de servicios, con descuentos por viajes a nivel nacional y unos destinos internacionales, por un valor de \$699.000, el cual aceptó.
- 1.2. Que de acuerdo a lo manifestado por la actora, la vigencia del contrato era de 5 años y se podían solicitar en cualquier momento sin restricción alguna.
- 1.3. Que según lo indicó la accionante, el 30 de noviembre de 2019, se comunicó con la pasiva para solicitar un viaje, a lo cual, la emplazada, le solicito que enviara una foto del contrato y suministrara unos datos para activar la membresía en planes vacacionales, y que posterior a este envío le enviaran toda la información y cotizaciones para los planes de viaje.
- 1.4. Que adujo la demandante, envió a la demandada los datos requeridos, sin embargo, no obtuvo respuesta.
- 1.5. Que informó el extremo accionante, que los servicios adquiridos no cumplieron las condiciones de calidad e idoneidad ofrecidas, teniendo en cuenta que no logró acceder a los mismos, en razón a que al momento de comunicarse con la accionada para solicitar cotización, ésta no respondió las solicitudes.
- 1.6. Que con ocasión a lo anterior, la parte actora en reiteradas ocasiones, elevó reclamación directa ante la demandada.
- 1.7. Que ante las referidas reclamaciones, el extremo demandado no contestó.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que se declare el incumplimiento del contrato objeto de litis.

Así mismo solicita se ordene a la demandada la devolución del dinero pagado por los servicios objeto de Litis, esto es, la suma de \$699.000, más los intereses causados en \$200.000.

3. Trámite de la acción

El día 1 de septiembre de 2021, mediante Auto No. 104967, 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 a la dirección electrónica judicial registrada en el RUES, esto es al correo, (livetravelingsas@gmail.com), mediante el consecutivo No. 21-316401-6 y 21-316401-7, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro del término concedido, el demandado guardó silencio, por lo que se tendrá por no contestada la demanda.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos adjuntos mediante el consecutivo No. 21-316401-0 y -2.

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.

Claro lo anterior, con el fin de determinar si están llamadas a prosperar las pretensiones formuladas en este caso, se procederán a analizar los siguientes puntos: **1)** existencia de la relación de consumo, **2)** si efectivamente hubo una infracción a los derechos de los consumidores y, finalmente, **3)** la responsabilidad del productor y/o proveedor.

1. De la relación de consumo

Dentro del 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 demostrados conforme al material probatorio en el plenario, en virtud del cual se acredita que en el mes de julio de 2018, la actora suscribió con la demandada un contrato de prestación de servicio, con el cual obtendría descuentos hasta del 50% en alojamiento y alimentación, entre otros, por un valor de \$699.000.

La anterior circunstancia acredita la calidad de *“consumidor”* final de la parte demandante y la consecuente legitimación en la causa por activa para obrar en este proceso, teniendo en cuenta que realizó la contratación de los servicios referenciados originario de la reclamación judicial como destinatario final del mismo para su uso y disfrute en pro de la satisfacción de una necesidad personal o privada (cumpliendo así con los requisitos establecidos en el numeral 3° artículo 5° de la ley 1480 del 2011).

2. De la infracción a los derechos del consumidor

En primer lugar, es preciso recordar que el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, establece que *“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.”*

Adicionalmente, es preciso recordar que el artículo 7° de la Ley 1480 de 2011, señala que en materia de garantía legal es un deber a cargo de todo productor y/o proveedor *“responder por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado y funcionamiento de los productos.”*

Precisado lo anterior, en el presente caso se encuentra demostrado que la pasiva omitió brindar una información clara, transparente, veraz y oportuna, teniendo en cuenta que, inicialmente informó que en cualquier momento se podían solicitar los servicios, sin restricción alguna, no obstante, al momento que la consumidora se comunicó para cotizar un viaje, no obtuvo respuesta.

Así mismo, se encuentra demostrado que los servicios adquiridos no cumplieron las condiciones de calidad e idoneidad ofrecidas, toda vez, que la actora no logró acceder ni disfrutar dichos servicios, en razón a que al momento de comunicarse con la accionada para cotizar un viaje, ésta no respondió, derivando así en una vulneración de los derechos de la demandante, en la medida en que existió incumplimiento de la demandada de cara a la información suministrada, y de cara al cumplimiento de lo ofrecido, pues como lo arroja el acervo probatorio al interior del expediente tampoco se prestaron los servicios contratados en la forma y plazo ofertado, debido a que no se logró una comunicación efectiva con la demandada que brindara el apoyo y la asesoría requerida para adquirirlos.

En virtud de lo mencionado, considera este Juzgador que en el presente caso se encuentra acreditada la infracción a los derechos que ostenta la demandante en su calidad de consumidora, en lo referente a la información, razón por la cual, se procederá a analizar la responsabilidad del proveedor en este caso.

3. De la responsabilidad del productor y/o proveedor

El artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 dispone que los productores y proveedores “*serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada e insuficiente información.*” En este sentido, al ser la información un deber legal previo a la celebración del negocio jurídico, la responsabilidad que se atribuye en este caso puede ubicarse válidamente como precontractual, según lo ha señalado en su jurisprudencia la Corte Suprema de Justicia, “*por cuanto ésta comprende un conjunto de relaciones y de contactos entre las partes, cuya relevancia puede ser diversa, según el avance de la negociación (con el nacimiento eventual de una relación vinculante) y no solamente la oferta, como una etapa de mayor acercamiento entre los interesados¹.*”

Ahora, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio 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, dentro de los cuales naturalmente se encuentra la prestación del servicio, pues la no prestación del servicio o aún la simple dilación, constituye en una vulneración a los intereses legítimos de los consumidores en la medida en que no ven colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales se contrató el servicio.

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 la pasiva omitió brindar una información clara, transparente, veraz y oportuna respecto de los términos y condiciones del contrato objeto de litis; 2) Que los servicios adquiridos no cumplieron las condiciones de calidad e idoneidad ofrecidas, toda vez, que la actora no logró acceder ni disfrutar dichos servicios y 3) Que ante las referidas reclamaciones, el extremo demandado no contestó.

Sumado a lo anterior, cabe mencionar que cuando un servicio no se presta bajo las condiciones de calidad establecidas en la garantía legal, como ocurrió en el presente asunto, en virtud de lo señalado en el numeral 3° del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, “*en los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en las que fue contratado o la devolución del precio pagado.*”

En consecuencia, debido a que existe una relación de causalidad entre un hecho o conducta atribuible al proveedor y un daño ocasionado a la consumidora, producto de la vulneración del derecho a recibir una información adecuada y la garantía legal, estima el Despacho que la demandada es responsable en este caso.

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 24 del Estatuto del Consumidor, el Despacho declarará la vulneración de los

¹ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Sentencia del 13 de diciembre de 2001, MP: Manuel Isidro Ardila Velásquez.

derechos discutidos y ordenará a la demandada que, **reembolse** la suma de **SEISCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL PESOS MCTE (\$699.000)** cancelados con ocasión a la suscripción del contrato objeto de litis, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3° del artículo 11 y artículo 23 y ss de la Ley 1480 de 2011.

Por último, frente a la pretensión encaminada al reconocimiento de perjuicios estimados en \$200.000, es pertinente señalar que el Despacho no accederá a la referida petición por cuanto no se demostró la existencia de los perjuicios materiales a que hace alusión la parte demandante en su escrito subsanatorio. En ese sentido, se precisa que tratándose de daños materiales es la parte solicitante quien tiene el deber procesal de probar su existencia y cuantía, toda vez que al no acreditarse tales presupuestos genera un incumplimiento en la carga probatoria que le corresponde, lo cual acarrea la desestimación de la pretensión, tal como lo ha señalado la Corte Constitucional en la Sentencia C.157 de 1993.

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 **LIVE TRAVELING S.A.S.** identificada con NIT 901.069.704-2, vulneró los derechos de la consumidora de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad **LIVE TRAVELING S.A.S.** identificada con NIT 901.069.704-2, que a favor de **DIANA CATALINA LÓPEZ RODRÍGUEZ**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.094.906.752, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente sentencia, **reembolse** la suma de **SEISCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL PESOS MCTE (\$699.000)** cancelados con ocasión a la suscripción del contrato objeto de litis, como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

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:

$$V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual})$$

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

En donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h 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 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.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

MARGARITA ROSA SANDOVAL GÓMEZ²



² 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 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.

