



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

Bogotá D.C., 26/04/2023

Sentencia número 3617

Acción de Protección al Consumidor Radicado No. 21-402811

Demandante: NATALIA MARIN CARDONA

Demandado: COMERCIALIZADORA MUNDO HOTELES TRAVEL CLUB SAS

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, el 11 de abril de 2019, la parte actora suscribió con la pasiva, contrato de afiliación a la prestación de servicios de intermediación para la negociación y reducción de tarifas de servicios turísticos a terceros No. 12507.
- 1.2. Que de acuerdo a lo manifestado por la parte actora, el 15 de abril de 2019, ejerció su derecho de retracto, sin recibir respuesta.
- 1.3. Que, el 11 de abril de 2019 la accionante elevó reclamación directa ante la sociedad demandada.
- 1.4. Que frente a la referida reclamación se generó respuesta de manera negativa frente a sus pretensiones.

2. Pretensiones:

El extremo activo solicita que se declare que la sociedad demandada vulneró sus derechos como consumidor, en consecuencia se devuelva el dinero cancelado.

3. Trámite de la acción:

Mediante Auto Nro. 124378 del 13 de octubre de 2021, 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 registrada en el Registro Único Empresarial- RUES, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la accionada se opuso a las pretensiones de la demanda, y se exceptuó la prescripción.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante:**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos allegados bajo consecutivo 21-402811-0 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 allegados bajo consecutivo 21-402811-5 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

II. CONSIDERACIONES

Agotada la etapa introductoria del proceso y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta que en el inciso 4º numeral 3º del artículo 278¹ del C.G.P. contempla la posibilidad de proferir sentencia anticipada, así como lo dispuesto en el inciso 2º del parágrafo 3º del artículo 390² del C.G.P., el cual prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor.

Ahora bien, con fundamento en lo preceptuado en el citado artículo 278 del C.G.P. en precedencia, considera el Despacho que en el caso objeto de análisis es procedente proferir sentencia anticipada, habida cuenta de que, a partir de los hechos aducidos en la demanda, así como con las pruebas allegadas, se cuenta con los elementos de juicio suficientes para declarar probada la excepción de prescripción extintiva de la acción de protección al consumidor, como pasa a explicarse:

1. Las reglas de prescripción en el ámbito de la protección al consumidor

Se han presentado diversas posiciones respecto de la naturaleza de los términos previstos en el numeral 3º del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011. El debate se ha centrado en si se trata de límites temporales que establecen la caducidad de la acción o si lo previsto en la referida norma es la regulación del término de prescripción del derecho a reclamar la protección por la vulneración de los derechos de los consumidores. Esta Delegatura se ha decantado por la última de las doctrinas mencionadas, esto es que la regulación allí prevista corresponde a la de un término de prescripción. Esta posición encuentra sustento en que, como lo ha señalado el Tribunal Superior de Distrito Judicial de Bogotá³, una lectura sistemática de los preceptos que regulan la acción de protección al

¹ “Las providencias del juez pueden ser autos o sentencias.

Son sentencias las que deciden sobre las pretensiones de la demanda, las excepciones de mérito, cualquiera que fuere la instancia en que se pronuncien, las que deciden el incidente de liquidación de perjuicios, y las que resuelven los recursos de casación y revisión. Son autos todas las demás providencias.

En cualquier estado del proceso, **el juez deberá dictar sentencia anticipada, total o parcial**, en los siguientes eventos:

1. Cuando las partes o sus apoderados de común acuerdo lo soliciten, sea por iniciativa propia o por sugerencia del juez.
2. Cuando no hubiere pruebas por practicar.
3. Cuando se encuentre probada la cosa juzgada, la transacción, la caducidad, la prescripción extintiva y **la carencia de legitimación en la causa**”.

² “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).”

³ Tribunal Superior de Distrito Judicial de Bogotá. Sala Civil. Sentencia 21 de noviembre de 2018. M.P. Clara Inés Márquez Bulla. Rad. No. 11001319900120177509102

consumidor resulta claramente indicativa de que la voluntad del legislador fue la de establecer un término de prescripción, que no de caducidad para el ejercicio de los derechos que reconocidos a favor de la parte débil de la relación. Así se colige del inciso del numeral 6 del referido artículo 58, en el que se señala:

*“La Superintendencia de Industria y Comercio adelantará las gestiones pertinentes para individualizar y vincular al proveedor o productor. Si transcurridos dos meses desde la interposición de la demanda, y habiéndose realizado las gestiones pertinentes, no es posible su individualización y vinculación, se archivará el proceso, sin perjuicio de que el demandante pueda presentar, **antes de que opere la prescripción de la acción**, una nueva demanda con los requisitos establecidos en la presente ley y además deberá contener información nueva sobre la identidad del productor y/o expendedor”* (negrillas fuera del texto original).

En consecuencia, fue el mismo legislador el que determinó expresamente la naturaleza de los términos regulados en el numeral 3° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, para establecer que se trataba de la figura de la prescripción, con un régimen particular relativo a las reclamaciones que se tramitan por la vía de la acción de protección al consumidor.

Además de la mencionada pauta interpretativa, el canon hermenéutico previsto en el artículo 4° del Estatuto del Consumidor permite arribar a la misma conclusión. Se establece en dicho precepto que: *“[l]as normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor.”* En consecuencia, se impone entender que la regulación prevista en el numeral 3° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 corresponde a la de un término de prescripción, por tratarse de una posición más beneficiosa para el sujeto protegido por las normas de consumo. Lo anterior, debido a que, a diferencia de la caducidad, la prescripción debe ser alegada por la parte que pretende favorecerse de aquella, es renunciable, se puede interrumpir mediante escrito dirigido por el acreedor al deudor (art. 94 del C.G.P.) y no puede ser declarada oficiosamente por el juez, entre otras particularidades de esta institución que ciertamente redundan en favor del consumidor.

Definida la naturaleza de los términos regulados por la norma en comento (numeral 3° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011), es necesario señalar que el legislador definió tres supuestos diferentes respecto de la regulación de la prescripción de la acción de protección al consumidor, dependiendo del derecho o protección reclamada, así:

- i. Cuando la protección reclamada esté enderezada a hacer efectiva la garantía legal (art. 7 y ss.), el término de prescripción es de un año, el cual comienza a contarse desde el momento en que expiró la garantía;
- ii. Cuando la demanda verse sobre una reclamación netamente contractual, esta deberá presentarse dentro del año siguiente a la terminación del contrato, so pena de que opere la prescripción;
- iii. Finalmente, como regla residual – para los demás casos- se establece que la prescripción operará a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación.

Como se observa de los diferentes supuestos, el legislador, en lo que respecta al plazo de prescripción de la acción de protección al consumidor, sentó la regla de que este es de un año, distinguiendo entre los diversos eventos el momento desde el que se empieza a contar dicho término (*dies a quo*). Lo anterior hace fundamental determinar el tipo de controversia y derecho que se está debatiendo, en tanto la conclusión al respecto producirá efectos relevantes en relación con el momento desde el cual se contará el término de prescripción, pues mientras que para los dos primeros supuestos el legislador estableció parámetros de carácter objetivo que identifican el inicio de la contabilización del término de prescripción, la regla residual está dada por un criterio subjetivo.

En relación con la distinción entre factores objetivos y subjetivos para la determinación del momento en que empieza a correr el término de prescripción la doctrina ha señalado:

“Así, el dies a quo podrá ser objetivo o subjetivo, según si considera o no la posibilidad que el legitimado activo conociera o no la acción y/o la posibilidad de accionar. Desde

este punto de vista, el primero -asociado a la certeza jurídica- corresponde a la revisión de un hecho externo que prescinde de todo cuestionamiento acerca de la posición subjetiva del titular, como podría ser, por ejemplo, la realización del hecho lesivo, la entrega del producto, la celebración del contrato, etc. Por su parte, conforme al segundo -favorecedor de la justicia-, el plazo sólo principiará, una vez que el titular se encuentre en condiciones de hacer valer su derecho. En este sentido, un inicio subjetivo exigiría que el término principie con la aparición de los daños, el conocimiento de la infracción o del legitimado pasivo, etc.”⁴

Ahora bien, es necesario señalar que la interpretación respecto de los dos primeros supuestos debe hacerse de manera restrictiva. A modo de ejemplo, en aquellos asuntos en los que la controversia, además de involucrar la solicitud de la efectividad de la garantía o la protección relativa a un asunto netamente contractual, implique una controversia referida a deficiencias informativas, no obstante la cercanía que pueda existir entre la información y el contenido contractual o la garantía solicitada, deberá el juez analizar con cautela el contenido de los derechos ejercidos, de tal forma que contabilice el término prescriptivo de manera particular para cada supuesto. Es así, que no podrán cobijarse las reclamaciones derivadas de las deficiencias informativas por el conteo del término prescriptivo de las demandas por efectividad de garantía o reclamaciones netamente contractuales, pues en este caso lo determinante será identificar el momento en el que el consumidor tuvo conocimiento de los hechos en que funda su petición, sin que se le puedan aplicar los parámetros objetivos que corresponden a las otras reglas consagradas por el legislador.

Dentro de este marco, aparece con claridad que al sujeto que alega la prescripción, para que prospere la excepción propuesta, le corresponde demostrar: i) el momento desde que comenzó a correr el plazo de prescripción; y, ii) que para la fecha de presentación de la demanda ya había transcurrido un año desde el inicio del conteo del término prescriptivo.

Para los dos primeros supuestos de prescripción, que se fundan en parámetros objetivos, deberá demostrar el demandante la fecha de expiración de la garantía o de terminación de los vínculos contractuales en los que se funda la reclamación. En lo que respecta a la regla residual, para determinar si el interesado ha tenido conocimiento sobre los hechos que motivan la reclamación se ha dicho que el análisis puede realizarse a partir del conocimiento real o potencial que tenga el sujeto sobre dichas circunstancias.

En cuanto al conocimiento real, este supone que se ha acreditado directamente que el demandante conocía las circunstancias constitutivas de la acción. De otra parte, el conocimiento potencial se determina considerando el momento a partir del cual un sujeto que actúa de manera razonable debería haber llegado a conocer las circunstancias que dan origen a la reclamación. En ese sentido, se ha señalado por parte de la doctrina extranjera lo siguiente:

“Ello significa que se hace depender el inicio de la prescripción del conocimiento subjetivo que haya podido tener el perjudicado de la existencia de los hechos constitutivos de su pretensión. Se establece así una regla en cuya virtud el inicio del cómputo del plazo de prescripción se produce en el momento del conocimiento razonablemente posible o debido por parte del titular de la pretensión indemnizatoria de los elementos integrantes de su supuesto de hecho; es decir, una discovery rule en la terminología del common law.”⁵

En sentido análogo, respecto de la *discovery rule* en el derecho anglosajón se ha señalado que esta supone que el término para ejercitar la acción empieza a correr desde el momento en que el potencial demandante descubre, o actuando con diligencia razonable debía descubrir, los hechos constitutivos de la base de la reclamación⁶.

⁴ Erika Isler, “La prescripción extintiva de la acción infraccional en la reforma a la Ley N° 19.496”, ADECO – Academia de Derecho y Consumo, 2017.

⁵ Ana Cañizares Laso. “Algunas claves para la reforma de la prescripción. En especial el *dies a quo*”, Revista de Derecho Civil, Vol. V, N° 4 (2018).

⁶ Katherine E. Welch. “Statutes of Limitation: Discovering a Discovery Rule in Products Liability Actions - Condon v. A.H. Robins Co.” Creighton Law Review, N° 18 (1984).

En materia de consumo, para determinar el conocimiento razonable debe acudir al parámetro del consumidor medio. En relación con dicho estándar, esta Entidad ha señalado que para el caso colombiano es posible reconocer que un consumidor “normalmente informado” es aquel que usualmente no planifica sus decisiones de consumo y solamente consulta aquellos aspectos de la información que son esenciales para realizar la elección o que resaltan por su tamaño. De otra parte, el consumidor “razonablemente atento y perspicaz” no es el que hace análisis detallados y tampoco se encuentra en capacidad de tener una comprensión total de la información, por lo que puede incurrir en yerros permanentes respecto de los aspectos que demandan un mayor cuidado.

Así las cosas, entre mayor sea la complejidad de la operación de consumo o sea mayor el detalle que demandada el descubrimiento de los hechos que sirven de base a la reclamación, más exigente será la labor probatoria que debe desarrollar el demandado para demostrar el conocimiento por parte del consumidor de esas circunstancias, de tal forma que se logre determinar el punto de inicio para el conteo del término de prescripción. Por ejemplo, en el derecho español se han considerado de especial complejidad el entendimiento de las operaciones financieras, por las dificultades que existen para que el adquirente del producto logre una comprensión real de las características y riesgo del producto⁷, por lo que se ha exigido la demostración de hechos contundentes que permitan evidenciar la consciencia real por parte del accionante de la afectación a sus intereses.

2. La prescripción en el caso concreto

De acuerdo con los hechos y pretensiones que sirven de fundamento a la demanda presentada por la señora NATALIA MARIN CARDONA, es claro que esta se funda en la circunstancia de que la pasiva COMERCIALIZADORA MUNDO HOTELES TRAVEL CLUB SAS., al parecer se vulneró el derecho de retracto de la consumidora, respecto del contrato suscrito entre las partes, ya que se solicitó el ejercicio del mismo el 15 de abril de 2019, sin recibir respuesta al respecto.

Entiende así el Despacho que la controversia, desde la perspectiva de la protección que el Estatuto del Consumidor otorga a la parte débil de relación, se encuadra en el debate respecto de la violación por parte de la sociedad demandada de la normativa que regula el retracto, pudiendo considerar además el derecho de retracto según el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

De cara a analizar la prescripción, excepción propuesta por la accionada, encuentra el Despacho que, de conformidad con las pautas sentadas previamente, debe estudiarse de manera diferenciada la reclamación correspondiente a la defectuosa información, de la petición correspondiente a hacer efectivo su derecho de retrato.

Precisado lo relativo a las reglas de prescripción aplicables, se observa que la reclamación fue efectuada el 15 de abril de 2019.

Para analizar la extinción del derecho, sin entrar a determinar si asiste razón o no a la accionante respecto del defecto informativo, lo cierto es que para el momento en el que se interpuso la Acción de Protección al Consumidor, el 8 de octubre de 2021, ya se había extinguido el derecho otorgado por el Estatuto del Consumidor a la demandante para reclamar.

A ese respecto, es oportuno ver que el contrato válidamente celebrado produce sus efectos jurídicos una vez se perfecciona, obligando a las partes a cumplir con los compromisos adquiridos, de conformidad con lo pactado, hasta el momento de su terminación. Así lo establece el artículo 1602 del Código Civil, al señalar que “[t]odo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales.”⁸

El artículo mencionado expone apenas una visión restringida sobre la terminación del contrato, en tanto que aquella deja por fuera buena parte de los fenómenos extintivos que pueden dar lugar a la

⁷ Francisco Pertíñez Vílchez. “El *dies a quo* del plazo para el ejercicio de la acción de anulabilidad por vicio de error en los contratos de préstamo e inversión”, *Indret*, N° 4 (2018)

⁸ Es importante dejar claridad, como lo hace parte de la doctrina nacional, la impropiedad del uso del término “invalidado” en el artículo 1602. En ese sentido se ha considerado que “la intención del legislador fue darle a dicha palabra un sentido genérico, comprensivo de todos los casos en que un contrato válidamente formado pierde fuerza obligatoria con posterioridad, por circunstancias previstas en la ley o por una convención extintiva de los mismos contratantes.” Ranfer Molina Morales. “La terminación unilateral del contrato *ad nutum*”, *Revista de Derecho Privado* 10, (2006): 126.

finalización de los efectos de los negocios jurídicos. En efecto, en la situación ideal, el contrato cesa la producción de sus efectos vinculantes una vez se ha alcanzado la finalidad perseguida, con la satisfacción del débito prestacional. No obstante, si bien esta es la forma deseable de terminación del vínculo jurídico, las diversas circunstancias que rodean la formación y ejecución de los contratos, así como los diferentes pactos extintivos acordados por las partes, dan lugar a un universo complejo de supuestos en los que el negocio jurídico se disuelve, cesando sus efectos y desvinculando a los extremos negociales, por circunstancias diferentes a las inicialmente señaladas.

En ese sentido la doctrina reconoce que “[l]a noción de extinción del contrato...cobija entonces no solo la desaparición del vínculo contractual por el mutuo consentimiento y por causas legales, sino también por el cumplimiento o ejecución de las obligaciones convenidas o por su extinción en razón de las causas previstas en la ley, o por el mutuo consentimiento, tácito o expreso, o por la ocurrencia de los eventos impuestos convencionalmente, incluso los condicionales, modales o plazos, o por la decisión unilateral o la revocatoria cuando contractual o legalmente está permitido. En todos estos casos, la capacidad para continuar produciendo efectos jurídicos habrá cesado, unas veces con aplicación retroactiva, y otras simplemente hacia el futuro.”⁹

Como se colige de la cita presentada, una de las formas de terminación del contrato es la de su extinción por agotamiento del objeto contractual. Se trata de aquellos eventos en que la terminación tiene como fundamento la satisfacción del débito prestacional, como resultado del pago total o la ejecución forzada de las prestaciones.

Por último, se hace necesario poner en evidencia que, si bien la reclamación presentado por el demandante a la demandada el 15 de abril de 2019¹⁰ habría servido para interrumpir la prescripción en los términos del inciso final artículo 94 del C.G.P., norma que establece que “[e]l término de prescripción también se interrumpe por el requerimiento escrito realizado al deudor directamente por el acreedor”, dicho efecto no llegó a producirse debido a que para el momento en que se presentó esta acción de protección al consumidor los derechos de la accionante ya se encontraban prescritos, conforme con el análisis desarrollado en líneas anteriores.

En mérito de lo expuesto, 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 y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: Declarar probada la excepción de prescripción de los derechos a reclamar la protección por vulneración de los derechos del consumidor contemplados en el Estatuto del Consumidor, de la señora NATALIA MARIN CARDONA, identificada con cédula de ciudadanía No. 43875542, de conformidad con la parte motiva de la presente de la decisión.

SEGUNDO: En consecuencia, negar las pretensiones incoadas en la demanda.

TERCERO: Archivar las presentes diligencias.

⁹ Luis Carlos Gamboa Morales, “Extinción del contrato”, en *Derecho de las obligaciones*, Tomo I, Coord. Marcela Castro de Cifuentes (Bogotá, Temis, 2010), 702.

¹⁰ Consecutivo 0

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

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

JULY ALEJANDRA ESPINOSA ESPINOSA¹¹



¹¹ 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.