

SUPERINDUSTRIA ORDENÓ MEDIDAS PARA PROTEGER A LOS CONSUMIDORES AFECTADOS POR LA SUSPENSIÓN DE LAS OPERACIONES DEL GRUPO SAN GERMÁN EXPRESS S.A.S.

- **La entidad realizó visitas administrativas a la sede del operador turístico en Medellín luego del anuncio de suspender sus operaciones.**
- **De no acatar las órdenes impartidas por la Superindustria, el operador podría recibir multas hasta por más de 1.160 millones de pesos.**

Bogotá D.C., 18 de septiembre de 2023. La Superintendencia de Industria y Comercio como Autoridad de Protección al Consumidor, procedió a proferir orden administrativa al **GRUPO SAN GERMÁN EXPRESS S.A.S**, que en calidad de operador de servicios turísticos ofrecía paquetes, los cuales incluían transporte en vuelos charter a los sitios de destino, principalmente ubicados en el Pacífico colombiano.

Lo anterior, ante el sorpresivo anuncio realizado el pasado 14 de septiembre de 2023 a través de la página de internet de la mencionada sociedad, de la suspensión de las actividades comerciales de servicios turísticos, incluido el servicio de transporte aéreo al que se obligaban con los turistas desde y hacia la ciudad de Medellín.

Así, la orden fue expedida de manera inmediata, con el fin de que no se genere una afectación a los derechos de los consumidores que tenían vuelos programados, cuyo incumplimiento implica además, que no reciban los servicios turísticos también contratados. Por ello, con base en lo dispuesto en la Ley de Turismo y el Estatuto del Consumidor, el pasado 15 de septiembre de 2023, se conminó al **GRUPO SAN GERMÁN EXPRESS S.A.S.** para que dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, acredite el cumplimiento entre otros, de lo siguiente:

1. Permita a los consumidores afectados por la suspensión de las operaciones, cancelar los servicios turísticos programados, reservados y/o contratados, sin que ello genere algún tipo de penalidad o sanción económica a su cargo.
2. Permita a los consumidores afectados por la suspensión de las operaciones, para que alternativamente reprogramen los servicios turísticos contratados sin ningún costo adicional a su cargo y que éstos sean prestados con la misma calidad del servicio inicialmente contratado, en caso de que ello sea posible.

3. Informar de las anteriores medidas, de manera clara, suficiente, oportuna e idónea a sus consumidores, a través de los mismos medios y en las mismas condiciones por los que adquirieron los servicios inicialmente contratados.
4. Disponer de un mecanismo para la presentación de peticiones, quejas y reclamos – PQR - mediante el cual, los consumidores tengan constancia de la fecha y hora de su radicación, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento.
5. Cesar la promoción, comercialización, reserva y prestación de servicios mientras se encuentre en suspensión de operaciones comerciales que impidan la efectiva prestación de los servicios que ofrece.
6. Remitir con destino a la Superintendencia, información sobre: i) individualización de los consumidores con los que tienen compromisos vigentes, ii) fecha de compra de los servicios turísticos, iii) origen - destino, iv) alternativa ofrecida como solución frente a la suspensión.
7. Difundir mediante sus diferentes redes sociales y página de internet el contenido de la orden impuesta.

El incumplimiento de la orden impartida podría ser sancionado, previa investigación, con una multa de hasta mil (1.000) SMLMV al momento de su imposición. A su vez, la sociedad podría entre otros, enfrentar una multa de hasta dos mil (2.000) SMMLV si previa investigación, se verifica que incurrió en alguna de las conductas previstas por los artículos 71 y 72 de la Ley 300 de 1996 en vulneración de los derechos de los consumidores. Lo anterior en concordancia con lo dispuesto en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

Como complemento de la anterior medida administrativa, la Superintendencia de Industria y Comercio adelantó durante el 16 de septiembre de 2023, una visita de inspección en las instalaciones del **GRUPO SAN GERMÁN EXPRESS S.A.S.**, con el fin de verificar en el sitio, las posibles infracciones a los derechos de los consumidores.