



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

**Sentencia – Acción de Protección al Consumidor**

Bogotá D.C., 27/02/2024

Sentencia número 3043

**Acción de Protección al Consumidor**

**Radicado No.** 22-333952

**Demandante:** Beduith Anais Peralta Henao

**Demandado:** Organización Sorrento & Hoteles 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, lo que permite proferir el fallo en forma escrita.

Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

**ANTECEDENTES**

**Hechos**

La parte demandante señaló que fue contactada vía telefónica por un asesor de la pasiva quien le informó que se había ganado un premio y que para recibirlo debía ir a una reunión donde le ofrecerían una comida.

Que el 20 de febrero de 2020 asistió a la reunión, la cual estuvo muy larga y desgastante y fecha para la cual suscribió el contrato No. 44278, por valor de \$1.800.000. Contrato que a su juicio constituye una venta atada.

Que el 19 de julio de 2022 decidió radicar una reclamación directa ante la pasiva para solicitando el reintegro del dinero y la cancelación del contrato porque a su juicio la pasiva incumple con lo informado al momento de la venta, las condiciones no fueron claras.

Añadió que la pasiva vulneró el derecho a recibir información y al derecho de retracto por cuanto no crece información suficiente sobre las condiciones y modalidades del retracto y la reversión del pago.

Solicitó por lo tanto, a título de pretensiones que:

*“1. Que el Despacho declare que ORGANIZACIÓN SORRENTO & HOTELES S.A.S. representada legalmente por JOSE LUIS RUIZ RINCON o quien haga sus veces, vulnero los derechos del consumidor, por haber incurrido en las figuras ya invocadas.*

*2. Que el Despacho, condene a la parte pasiva a la restitución total del dinero cancelado a la parte pasiva esto es UN MILLON OCHOCIENTOS MIL PESOS (\$1.800.000) MONEDA CORRIENTE y que se haga de forma indexada.*

*3. Que se tenga en cuenta por el Despacho que la Sociedad no incluye la información sobre el retracto en el contrato suscrito tal como lo determina los artículos 8 y 9 del decreto 1499 de 2014 y que esto sea tomado como una razón más para dar por terminado el contrato con la Sociedad.*

4. Que se condene en costas procesales y agencias en derecho a la ORGANIZACIÓN SORRENTO & HOTELES S.A.S. con NIT 900954672-8 representada legalmente por JOSE LUIS RUIZ RINCON.”

#### Trámite de la acción

El día 19 de septiembre del 2022 mediante Auto No. 111507, 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.

La anterior providencia que fue notificada debidamente al extremo demandado a la dirección electrónica de notificación judicial registrada en el Certificado de Existencia y Representación Legal – RUES (consecutivo No. 1 del plenario). Esto es, al correo electrónico: [direccionjuridica@organizacionsorrento.com](mailto:direccionjuridica@organizacionsorrento.com), el 20 de septiembre de 2022, tal y como se evidencia en los consecutivos Nos. 22-333952- -00003 y 4 del sumario, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente la sociedad demandada **ORGANIZACIÓN SORRENTO & HOTELES S.A.S.**, guardó silencio.

#### Pruebas

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

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo el consecutivo No. 22-333952- -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 ni solicitó prueba alguna, toda vez que dentro del término concedido para dar contestación a la demanda guardó silencio.

#### 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.”. (Negritas fuera de texto).“*

Esta norma prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, una vez vencido el término del traslado de la demanda, siempre que el material probatorio obrante en el expediente resulte suficiente para fallar y no hubiese más pruebas por decretar o practicar, condiciones que este Despacho encuentra reunidas.

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.

El artículo 56 del Estatuto del Consumidor (en adelante E.C.) señala algunas acciones jurisdiccionales de protección al consumidor; se resalta que la competencia de esta Entidad, y en particular sobre la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, recae sobre asuntos contenciosos relacionados con el numeral 3° del artículo en mención, estos son:

- Asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios.
- Asuntos contenciosos originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios.
- Asuntos contenciosos orientados a lograr que se haga efectiva una garantía.
- Asuntos contenciosos encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien.
- Asuntos contenciosos encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes por información o publicidad engañosa.

Conforme lo explicado, es necesario que la controversia que se desate ante esta Delegatura se enmarque en los asuntos aludidos para dar efectividad a los derechos sustanciales de los consumidores, especialmente el derecho de retracto y la información en materia de consumo.

Para solucionar lo anterior se presentan las siguientes consideraciones:

#### **Sobre la información en el derecho del consumo**

El Estatuto del Consumidor consagró el derecho que tienen los consumidores a recibir información en el numeral 1.3 del artículo 3. Sobre esta facultad se indica que les asiste a los usuarios el derecho de recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.

Pero esta prerrogativa reconocida a los usuarios implica una obligación y una responsabilidad a cargo de los productores y proveedores, deber que se estableció en los artículos 23 y siguientes de la Ley 1480 de 2011.

En consecuencia, podemos señalar de manera inicial que la información en el derecho de consumo debe analizarse desde tres perspectivas. En primer lugar, como un derecho reconocido a los consumidores. En segundo lugar, como una obligación y responsabilidad en cabeza de los intervinientes en la cadena de comercialización y finalmente, como una carga para los intervinientes en la relación de consumo.

Cuando examinamos la información bajo la óptica del derecho, es evidente que lo que se pretende es 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 ese contexto, el numeral 7 del artículo 5 del Estatuto del Consumidor definió la información, así:

*“Información: Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización”.*

Conforme a lo anterior, la información se refiere a las características y condiciones relevantes de los productos (bienes o servicios), a fin de que el consumidor conozca sus especificaciones, la forma de uso, los riesgos y demás para la satisfacción de la necesidad para la cual es adquirido.

Se enfatiza que la información es una de las herramientas claves para empoderar al ciudadano en su ejercicio contractual, tanto antes de la celebración de un contrato, como durante su ejecución y aún después de la terminación del mismo, con el fin de precaver que la libertad contractual se emplee abusivamente en detrimento de otros derechos.

Se indica que la información que se transmite a los consumidores debe ser veraz, suficiente y oportuna. De forma que los datos objetivos que de allí se desprendan permitan a los consumidores tomar una decisión de consumo razonada.

La finalidad del derecho a recibir información es que los usuarios fortalezcan sus conocimientos no solo sobre el negocio jurídico que van a celebrar, si no que la misma debe ser entendida de manera amplia y plena frente a las características y elementos del producto o servicio y los conocimientos que deben tener los ciudadanos respecto de sus derechos y obligaciones.

Por último, es importante que los consumidores y/o usuarios requieran a los productores y/o proveedores información transparente, completa, oportuna, veraz e idónea, que pueda ser comprensible, ya que la adecuada información permite que la decisión de consumo sea libre y consiente, y con ello se logra el objetivo de las normas de consumo: El equilibrio entre las partes.

Este Despacho reitera que el deber de información a cargo de los productores y proveedores encuentra su fundamento en dos elementos importantes. El primero de ellos, la desigualdad de conocimiento entre los contratantes y en virtud del cumplimiento del deber de información contractual se procura el restablecimiento de igualdad entre las partes evitando el desequilibrio contractual. En segundo lugar, fortalecer el consentimiento de los contratantes y ello involucra que los consumidores conozcan la totalidad de los términos y condiciones de los servicios contratados. El entendimiento integral permite que los usuarios valoren los riesgos que implica la negociación y conozcan de manera detallada como pueden hacer valer sus derechos.

El deber de información a cargo de los agentes del mercado consiste en anunciar, comunicar, orientar y hacer saber a la contra parte las circunstancias, las facultades y escenarios sobre el objeto del contrato, el contenido y los efectos que se derivan de este y demás elementos objetivos que le permiten al consumidor en la etapa precontractual adoptar la decisión de consumo y robustecer su autonomía de la voluntad. Ello implica para los participantes en la cadena de comercialización que prescindan de aspectos ambiguos, imprecisos, subjetivos e inciertos en la información que brindan a los usuarios.

De cara a lo señalado, es válido afirmar que el deber de información comporta una serie de características esenciales como lo son la precisión, la oportunidad y la transparencia con el objetivo principal de permitirles a los usuarios disfrutar de un consentimiento pleno para la celebración o no de una convención.

Esta obligación consagrada en la Ley, ha sido plasmada como consecuencia de la experiencia de los productores y expendedores en el mercado y de sus conocimientos en el proceso de producción y comercialización. Toda vez que son ellos quienes suelen tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que venden, 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.

Al anterior panorama se le suma la responsabilidad que tiene los anunciantes, dado que el artículo 23 del Estatuto del Consumidor dispone que serán responsables por la inadecuada o insuficiente información, de la cual se puede exonerar el empresario alegando fuerza mayor o caso fortuito o que la información o publicidad fue adulterada o suplantada sin que lo hubiera podido evitar.

En cuanto a la información desde la perspectiva de carga. Debemos enfocarnos en las obligaciones recíprocas que surgen en las relaciones de consumo. Sí bien el Estatuto del Consumidor planteó de manera inicial los derechos reconocidos a los usuarios también le asignó obligaciones expresas y claras. Como lo es, el deber de

informarse sobre respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación.

Finalmente, se precisa que la información entendida como una carga es una responsabilidad que recae tanto en cabeza de los usuarios como en los productores y proveedores, quienes tienen a cargo el compromiso de suministrar información transparente y oportuna a los usuarios en cumplimiento de su deber y obligación legal.

### **Sobre el derecho de retracto**

Sea lo primero señalar es que el legislador ha regulado las operaciones mercantiles pactadas mediante sistemas de financiación y las ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, las cuales han sido objeto de especial supervisión y, por ende, cuentan con pautas claras y expresas para su ejecución, pues precisamente siendo operaciones atípicas en las que prima el escaso contacto del consumidor con el producto o servicio que se va a adquirir y la forma en que se realiza el abordaje del cliente para obtener su consentimiento, fue que el legislador consideró necesario reglamentar este tipo de negocios.

De conformidad con lo dispuesto en el 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 sin más consecuencias que la devolución del bien al proveedor o productor asumiendo los costos que esto acarree.

Así, uno de los aspectos básicos regulados en este tipo de operaciones es el deber de información que recae en cabeza de los productores y/o proveedores; quienes, previo la celebración del contrato, deben poner de presente al consumidor todas las condiciones comerciales de la transacción, entre ellas, el derecho de retracto y el término para ejercerlo<sup>5</sup>, pues fue claro el legislador al contemplar este mecanismo expreso y expedito para garantizar los derechos del consumidor a recibir bienes y servicios acordes con las condiciones ofrecidas y a replantear su decisión de compra cuando su consentimiento se vio determinado por las condiciones en las que se le abordó para concretar el negocio. Es así como, en el marco del derecho de retracto, se habilita al consumidor para modificar su decisión de compra.

Lo anterior, contrasta con las disposiciones en materia contractual, que trae consigo el Estatuto del consumidor en los denominados contratos de adhesión, en los cuales, de conformidad con lo previsto en los artículos 37, 38, 39, 40, 41 y 42, de la precitada norma, también se establecen ciertos parámetros, entre los cuales se encuentra la necesidad que los consumidores sean informados suficiente, anticipada, y expresamente, de los términos de la relación contractual<sup>6</sup>.

En efecto, la información es una de las herramientas clave para empoderar al ciudadano en su ejercicio contractual, tanto antes de la celebración de un contrato de adhesión, como durante su ejecución y aún después de la terminación del mismo, con el fin de precaver que la libertad contractual se emplee abusivamente en detrimento de otros derechos fundamentales.

En el marco de las previsiones legales antes mencionadas, le corresponderá al Despacho, en aras de adoptar una decisión de fondo dentro del asunto, determinar en primer lugar, la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual el consumidor<sup>7</sup> haya adquirido un bien o servicio a un productor o proveedor mediante sistemas de financiación o por medio de ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia.

Definidos los parámetros sustanciales aplicables al caso sub examine procede este Despacho a realizar el análisis respectivo en cuanto a los presupuestos estipulados en las acciones de protección al consumidor.

Es preciso señalar que en materia de derecho del consumidor la legitimación o interés para actuar está determinada por la existencia de una **relación de consumo**, la cual, si bien no tiene una definición legal, se ha entendido en la jurisprudencia como “una particular categoría que surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere con el fin de consumirlos”, de forma que, es posible afirmar que la relación de consumo es aquel vínculo jurídico que se establece entre un proveedor y/o productor y el consumidor o usuario.

En este sentido, la Ley 1480 de 2011 define en su artículo 5 al consumidor o usuario como “toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica.” Es oportuno señalar que por producto debe entenderse cualquier bien o servicio, tal como lo prevé el numeral 8 del artículo 5 de nuestro Estatuto del Consumidor.

Así mismo, la norma citada establece que el proveedor es aquella persona “quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.”

Precisado lo anterior, considera el Despacho que la legitimación se encuentra acreditada en el pretense asunto, en tanto se demostró la relación de consumo existente entre la demandante y la parte demandada, conclusión que emana del acervo probatorio obrante en el expediente. Esto es, el contrato de mandato No. 44278 del 20 de febrero de 2020 que obra en la página 3 del consecutivo No. 0 del expediente.

En los documentos mencionados se evidencia que la sociedad demandada actuó como proveedora de los servicios contratados por la parte actora.

En este punto de la actuación, el Despacho tiene acreditado que: sí hay relación de consumo; que los extremos procesales ostentan legitimación en la causa.

En cuanto a la ocurrencia del presupuesto de la **reclamación previa en sede empresa**, se observa su debido cumplimiento conforme la reclamación previa en sede de empresa que reposa en las páginas 4 y 5 del consecutivo No. 0 del expediente.

En consecuencia y ante la ausencia de respuesta por parte del proveedor o productor a la reclamación previa efectuada por el consumidor, este Despacho tendrá como indicio grave su actuar de conformidad con las previsiones del literal f) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

En conclusión, vale la pena precisar que la acción jurisdiccional se presentó en la oportunidad prevista en el numeral 3 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

A efectos de analizar la **vulneración de los derechos discutidos**, se precisa que la presente acción de protección al consumidor surgió de la inconformidad de la parte demandante respecto del incumplimiento de la demandada respecto de lo informado al momento de la venta, la vulneración a los derechos de información y retracto contemplados en la Ley 1480 de 2011. En consecuencia, este Despacho realizará el respectivo análisis.

Sobre el particular, es preciso resaltar, que, más allá del defecto en la prestación del servicio, es de interés para este Despacho valorar la suficiente **información suministrada a la consumidora**, que le permitiera tomar una decisión razonada, conociendo los términos y condiciones de la relación contractual surgida.

Así, según lo indicado en los hechos de la demanda, la parte demandante aceptó la oferta de la demandada encaminada a la adquisición del programa de descuentos Organización Sorrento travel preferencial, el cual le otorgaba descuentos turísticos a nivel nacional e internacional hasta el 20% en los productos relacionados en el catálogo de la agencia de viajes en el anexo 1. Adicionalmente, tampoco informó y explicó a la parte demandante los pormenores de las condiciones generales del contrato, especialmente, en cuanto a la posibilidad de dar por terminada la relación contractual de forma unilateral, pues la pasiva no informó la existencia del derecho de retracto en la convención celebrada.

Sobre el particular, el Despacho llama la atención a la sociedad demandada y le recalca que el contrato celebrado con la parte demandante surgió mediante una venta de aquellas catalogadas como no tradicionales, como se indicó de manera previa, por lo que este tipo de convenciones sí requieren que se suministre una información previa al consumidor donde se le informe de manera detallada la existencia del derecho de retracto y la revisión del pago.

Para que los usuarios conozcan de manera clara y concreta la manera en cómo puede ejercer dichas facultades y el término que la ley le otorga para ello, tal como lo establece el artículo 8 del Decreto 1499 de 2014, información que la pasiva no acreditó en el presente proceso. Lo anterior cobra más sentido, en la medida que la parte actora no conocía el mecanismo que le permitiera desligarse del vínculo contractual de forma unilateral, por lo que requirió la terminación del contrato y el reintegro del dinero de manera extemporánea (página 4 del consecutivo No. 0 del sumario).

Esto cobra relevancia, si se tiene en cuenta que precisamente, con el fin de permitirle al consumidor modificar su decisión, el legislador estableció como un mecanismo de protección a los derechos del consumidor el derecho de retracto, facultad que no le fue informada en debida forma al consumidor, lo cual ocasionó que se ejerciera la referida prerrogativa de forma extemporánea.

Al respecto es preciso indicar que, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 46 ibídem, es deber del proveedor o productor informar al consumidor, previo a la adquisición del servicio, entre otros, el derecho de retracto y el término para ejercerlo.

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: el cobro por parte de la sociedad demandada de \$1.800.000 a la parte demandante por el programa de descuentos Organización Sorrento travel preferencial; la no información respecto de la existencia del derecho de retracto y la omisión de la pasiva de atender las reclamaciones formuladas.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso y teniendo en cuenta que la sociedad demandada no acreditó en debida forma que los servicios contratados se prestaron de manera idónea, así como la vulneración al deber de información, que se informó la existencia del derecho de retracto y la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad, a la luz de lo dispuesto en los artículos 16 y 23 del Estatuto del Consumidor, este Despacho declarará la vulneración de los derechos del consumidor y, consecuentemente, la terminación del contrato objeto de litigio, ordenando a la demandada devolver el 100% del dinero pagado por la parte demandante con ocasión de la suscripción del mismo por la suma de \$1.800.000, siendo este el valor que se encuentra probado dentro del plenario.

#### **Sobre la naturaleza de la indexación.**

En lo que concierne a la naturaleza de la indexación y atendiendo a que este Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y la orden tendiente al reintegro del valor pagado por los servicios contratados, 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”*<sup>1</sup>. De acuerdo con la fórmula que a continuación se expone:

La suma cuya devolución se ordena 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:  $V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual} / I.P.C. \text{ inicial})$  en donde  $V_p$  corresponde al valor a averiguar y  $V_h$  al monto cuya devolución se ordena.

<sup>1</sup> 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

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 **ORGANIZACIÓN SORRENTO & HOTELES S.A.S.**, identificada con NIT 900.954.672-8, vulneró el derecho de retracto consagrado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** En consecuencia, ordenar a la sociedad **ORGANIZACIÓN SORRENTO & HOTELES S.A.S.**, identificada con NIT 900.954.672-8, que por vulneración al derecho de retracto, a favor de la señora **BEDUITH ANAIS PERALTA HENAO**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.143.148.438, dentro de los quince (15) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reembolse el 100% del dinero pagado por la parte demandante con ocasión al contrato No. 44278 del 20 de febrero de 2020, es decir, la suma de \$1.800.000, debidamente indexados como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

En caso que se hayan generado pagos posteriores al valor previamente señalado, deberán ser reintegrados en su totalidad a la parte demandante.

En consecuencia, el Despacho **declara terminado el contrato** celebrado entre las partes el 20 de febrero de 2020. Así mismo, la parte demandada deberá expedir en el plazo señalado, los documentos que acrediten la terminación del contrato en cuestión efectúen la devolución de el o los documentos del que se deriven obligaciones para la accionante y expida el correspondiente paz y salvo. Téngase en cuenta que la pasiva deberá abstenerse de realizar cobros a la parte demandante por virtud del contrato finalizado.

**TERCERO:** Se **ordena** a la parte demandante que, dentro del improrrogable término de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en esta Sentencia, informe al Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la orden emitida. Lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite incidental de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, so pena de ordenar el archivo inmediato de esta actuación. En todo caso, tenga en cuenta que transcurrido el término aquí previsto, el demandante tendrá la posibilidad de acudir a la jurisdicción ordinaria, especialidad civil, para ejecutar la orden contenida en esta sentencia, de conformidad con las reglas del proceso ejecutivo.

**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

SILVIA CRISTINA HOYOS GÓMEZ<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada 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 parágrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.