



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

BOGOTÁ D.C. 2025-03-05

Sentencia 2811

Acción de protección al Consumidor

Radicado No. 23-239443

Demandante: MARCO ANTONIO HENAO CARDONA

Demandado: SEE EMIRATES 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.

I. ANTECEDENTES

1.1. Hechos

1.1.1. Adujo la parte demandante que el día 20 de noviembre de 2023, recibió una llamada por parte de la pasiva, en la cual indicó que podía pasar por una cortesía en un hotel de Santa Fe de Antioquia.

1.1.2. Señaló la parte demandante que el 23 de noviembre adquirió del extremo demandado unos servicios, tales como descuento para ir a cine, a restaurantes como CREPES & WAFFLES, alquileres de cabaña y además, reventa de boletos internacionales, por la suma de \$2.400.000.

1.1.3. Según lo indicado por la parte actora, la inconformidad presentada corresponde a ***“que el 28 de noviembre, el demandante con deseos de disfrutar de los servicios ofrecidos por SEE EMIRATES S.A.S, habiendo ingresado constantemente en la App, y al no observar ninguno de los servicios, se comunicó con MANUELA HENAO, asesora, por WhatsApp, solicitándole la apertura de la App para obtener los beneficios que le habían prometido, sin embargo, le señalaron que el odigo debía cargar en todas las plataformas (...) que tuviera paciencia, además, que el demandante se dio cuenta que no podía acceder a las promociones ofrecidas, razón por la cual solicitó a la pasiva la devolución del dinero”.***

1.1.4. Asimismo, señaló que efectuó reclamación directa a la pasiva, solicitando la devolución de la suma de dinero pagada por el producto.

1.1.5. Frente a la anterior solicitud, la parte demandada dio contestación a dicha reclamación, después de la interposición de tutela, señalando que no devolvería dinero, pues, no se había configurado incumplimiento.

1.2. Pretensiones

En consecuencia, la parte demandante solicitó como pretensiones de la demanda, que se declare la vulneración de los derechos del consumidor, y en consecuencia, se proceda a la devolución del dinero de \$2.400.000, además, se indemnice por perjuicios ocasionados por la suma de \$6.300.000 y se imponga las sanciones correspondientes.

2. De la defensa

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, el extremo demandado guardó silencio dentro del término concedido para dar contestación a la demanda, esto es, desde el 11 de diciembre de 2023 y hasta el 19 de enero de 2024, a pesar de haberse notificado debidamente al extremo demandado a la dirección electrónica judicial registrada en el “RUES”, esto es, al correo agenciaseemirates@gmail.com, como consta en los consecutivos 23-239443-3 y 4 del expediente, como se refleja a continuación:

Anexo Nro. 1

23	239443	0	0	PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	PRESENTACION	EN	2023-05-23 17:27:26	MARCO ANTONIO HENAO CARDONA			
23	239443	1	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	CERTIFICADO / RUES	SA	2023-12-04 14:44:03	GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARIA			
23	239443	2	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	DECISION - TRASLADO SECRETARIA GENERAL	TR	2023-12-11 07:28:58	GRACIELA ROJAS VALDERRAMA, DECISION AUTO No. 144004 de Fecha 07/12/2023			
23	239443	3	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	COMUNICACION ACTO ADMINISTRATIVO	SA	2023-12-11 07:28:58	SEE EMIRATES S.A.S.			
23	239443	4	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	AVISO DE RECIBO	EN	2023-12-11 08:02:41	SEE EMIRATES S.A.S.			
23	239443	5	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	CONSTANCIA GENERAL / INFORME SECRETARIAL	SA	2024-03-21 10:38:08	GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARIA			
23	239443	6	0	DEMANDA PROTECCIÓN CONSUMIDOR JURISDICCIONAL	DEMANDA	IMPULSO PROCESAL	EN	2025-01-21 09:00:23	MARCO ANTONIO HENAO CARDONA			

3. De la actuación procesal

El día 7 de diciembre de 2023, mediante Auto Nro. 14404 de 2023, 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 como consta en los consecutivos 23-13499944 y 45 del expediente, de conformidad con lo establecido en el artículo 58, numeral 7 de la Ley 1480 de 2011, que reza:

“Las comunicaciones y notificaciones que deba hacer la Superintendencia de Industria y Comercio podrán realizarse por un medio eficaz que deje constancia del acto de notificación, ya sea de manera verbal, telefónica o por escrito, dirigidas al lugar donde se expendió el producto o se celebró el contrato, o a la que aparezca en las etiquetas del producto o en las páginas web del expendedor y el productor, o a las que obren en los certificados de existencia y representación legal (..)”.

4. De las pruebas

4.1 Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo consecutivo Nro. 23-239443-0 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.

4.2 Pruebas allegadas por la parte demandada:

La parte demandada no aportó ni solicitó prueba alguna, toda vez que guardó silencio dentro del término concedido para dar contestación a la demanda.

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:**

*“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.*

*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.

Por consiguiente, 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)** la efectiva infracción por la parte demandada a los derechos del consumidor y, finalmente, **3)** la responsabilidad del productor y/o proveedor, para el caso concreto, objeto de litigio.

1. De la relación de consumo

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 consumirlos¹.

De manera que, es posible afirmar que este es el vínculo jurídico que se establece entre el productor y el consumidor, y por ende es necesaria la presencia de cada uno de ellos para que verdaderamente surja esta relación de consumo.

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 se acredita la existencia de la relación de consumo y la legitimación en la causa de la parte demandante para entablar la presente actuación jurisdiccional, como consta en el consecutivo Nro. 23-239443-0 del expediente, esto es, que el 23 de noviembre adquirió del extremo demandado unos servicios, tales como descuento para ir a cine, a restaurantes como CREPES & WAFFLES, alquileres de cabaña y además, reventa de boletos internacionales, por la suma de \$2.400.000.

De igual forma, el Despacho estima satisfecho el requisito de reclamación directa hecho por la demandante, el cual se anexo al escrito de la demanda, como consta en el consecutivo Nro. 23-239443-0 del expediente.

Así entonces, una vez acreditada la relación de consumo entre las partes, se procederá a estudiar lo atinente a la efectiva infracción por la parte demandada a los derechos del consumidor.

2. De la infracción por la parte demandada a los derechos del consumidor

Con el fin de analizar lo atinente a la infracción a los derechos de la accionante en su calidad de consumidora, se procederá a estudiar las inconformidades planteadas en la demanda, en relación con la efectividad de la garantía.

• Efectividad de la garantía y ocurrencia del defecto en el caso concreto.

En primer lugar, debe mencionarse 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.”*

Por lo cual, en el marco de la obligación de garantía, los consumidores tienen derecho a obtener la reparación totalmente gratuita del bien cuando se presente una falla y, en caso de repetirse, podrá obtener a su elección una nueva reparación, la devolución total o

¹ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Sentencia del 30 de abril de 2009, MP: Pedro Octavio Munar Cadena.

parcial del precio pagado o el cambio del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas².

Incluso, dispone el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011 que “...para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad, bastará con demostrar el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad...”.

En el presente caso, los defectos del producto se tendrán por acreditados, en atención a lo dispuesto por la parte accionante en el escrito de demanda, esto es, que ***“Que el 28 de noviembre, el demandante con deseos de disfrutar de los servicios ofrecidos por SEE EMIRATES S.A.S, habiendo ingresado constantemente en la App, y al no observar ninguno de los servicios, se comunicó con MANUELA HENAO, asesora, por WhatsApp, solicitándole la apertura de la App para obtener los beneficios que le habían prometido, sin embargo, le señalaron que el odigo debía cargar en todas las plataformas (...) que tuviera paciencia, además, que el demandante se dio cuenta que no podía acceder a las promociones ofrecidas, razón por la cual solicitó a la pasiva la devolución del dinero”***. Y, es que es oportuno señalar que el anterior hecho, se presumirá como cierto, debido a que no hubo contestación a la demanda, pues, desaprovechó la oportunidad que le concede la ley de ejercer su derecho de defensa y proponer los medios exceptivos con miras a demostrar el cumplimiento de la efectividad de la garantía, de contera demostrar el cumplimiento de sus deberes como productor o proveedor. La anterior presunción tiene fundamento en lo previsto en el artículo 97 del C.G.P., que reza:

“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.”

Adicionalmente, la demandada tuvo la oportunidad de desvirtuar las afirmaciones hechas por el demandante, no obstante, optó por guardar silencio, como consecuencia de ello perdió la oportunidad de acreditar en su favor causales de exoneración de responsabilidad de cara a la efectividad de la garantía requerida por el consumidor.

Por consiguiente, para este Despacho existe un evidente incumplimiento en las condiciones de calidad, toda vez, que no se demostró por parte de la pasiva el cumplimiento en la prestación del servicio, y pues, ciertamente el consumidor adquirió el servicio para disfrutarlo y solventar una necesidad.

Con fundamento en lo anterior, concluye este Despacho que los derechos que ostenta la demandante en su calidad de consumidor han sido vulnerados en materia de efectividad de la garantía, por los defectos presentados en la prestación del servicio, referidos anteriormente.

3. De la responsabilidad del productor y/o proveedor

Dispone el artículo 16 de nuestro estatuto del consumidor, el productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

“1. Fuerza mayor o caso fortuito;

² Ley 1480 de 2011, artículo 11.

2. El hecho de un tercero;
3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y
4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano.”

Sumado a lo anterior, el extremo demandado no acreditó alguna causal de las antes señaladas, razón por la cual, no se puede considerar que se encuentra exonerado de responsabilidad por el hecho de vulnerar los derechos que le corresponden a la parte demandante en su condición de consumidora.

Por consiguiente, en tanto se configuró en el presente asunto una infracción a los derechos de la parte demandante y teniendo en cuenta que el extremo demandado no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que a título de efectividad de la garantía, reembolse la suma de \$2.400.000, valor pagado por el servicio, de conformidad con lo dispuesto en el Art. 11, numeral 3 de la Ley 1480 de 2011.

La suma por 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:

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

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

En donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h 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”*³.

Finalmente, frente a las pretensiones de la parte accionante relativas al reconocimiento de una indemnización por daños y perjuicios, de conformidad con el artículo 2.2.2.32.6.4. del Decreto 1074 de 2015, debe recordarse que esta Entidad no tiene competencia para reconocer indemnizaciones de perjuicios o incumplimientos contractuales propiamente dichos respecto de procesos de efectividad de la garantía encaminados a obtener la entrega, reparación, cambio o reembolso del dinero cancelado por bienes y servicios, en esa medida no se realizará pronunciamiento sobre el particular⁴.

Por otra parte, en relación con la pretensión relativa a la imposición de una multa a la accionada, cabe precisar que en virtud de lo contemplado en el numeral 10 del artículo

³ 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

⁴ Numeral 3º artículo 56 de la Ley 1480 de 2011.

58 de la Ley 1480 de 2011, dicha facultad corresponde a una prerrogativa del Juez en los eventos en que resulten comprobados los supuestos indicados en la norma. Para el caso objeto de estudio, una vez evaluado el material probatorio y la conducta del extremo pasivo, esta Superintendencia se abstiene de imponer sanciones a la parte demandada, teniendo en cuenta que no se advierten circunstancias de agravación que justifiquen la imposición de una multa.

Finalmente, este Despacho no condenará en costas, por no aparecer causadas en el expediente, en virtud de lo establecido en el numeral 8 del artículo 365 del C.G del P, que reza ***“solo habrá lugar a costas cuando en el expediente aparezca que se causaron y en la medida de su comprobación.”***

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 SEE EMIRATES S.A.S, identificado con NIT. 900365508-0, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad SEE EMIRATES S.A.S, identificado con NIT. 900365508-0, que, a favor de **MARCO ANTONIO HENAO CARDONA**, identificado con cédula de ciudadanía **Nro. 71.313.343**, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reembolse la suma de \$2.400.000, debidamente indexada conforme lo expuesto en la parte motiva de la providencia, además, de conformidad con lo dispuesto en el Art. 11, numeral 3 de la Ley 1480 de 2011.

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 en el 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

ANGÉLICA MARÍA REINA GÓMEZ⁵
Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales



Delegatura para asuntos Jurisdiccionales
De conformidad con lo establecido en
el artículo 295 del C. G. del P., la presente
Sentencia se notificó por Estado

No. 039
De fecha: 06 de Marzo de 2025

⁵ Profesional Universitaria adscrita 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 1º del artículo 24 del CGP.