



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 4344- - - DE 2019

( 2.5 FEB 2019 )

Por la cual se decreta una orden administrativa de vigilancia especial

Radicación N° 19-000418

LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En ejercicio de sus facultades legales en especial las conferidas en los Decretos 4176 y 4886 de 2011, en la Leyes 1437 y 1480 de 2011, en la Ley 300 de 1996 modificada 1558 de 2012, y,

CONSIDERANDO

**PRIMERO:** Que por disposición constitucional, los derechos de los consumidores adquieren un rango superior en la Carta Política de 1991, tal y como lo dispone el artículo 78, así:

*"ARTÍCULO 78. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.*

*Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.*

*El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos."*

**SEGUNDO:** Que por otro lado, mediante el Decreto 4176 de 2011, se reasignaron funciones del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN y a la Superintendencia de Industria y Comercio, donde en su artículo 3 se estableció:

*"ARTÍCULO 3.- Reasignar al Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor y al Director de Protección al Consumidor, de la Superintendencia de Industria y Comercio, las funciones establecidas en el numeral 7 del artículo 6 y el numeral 6 del artículo 8 del Decreto 2785 de 2006, respectivamente, relacionadas con la protección de los usuarios de los servicios turísticos, para lo cual dicha entidad adelantará el trámite de las investigaciones administrativas por las causales de infracción establecidas en la Ley 300 de 1996 y en las normas que la modifiquen y reglamenten.  
(...)" (Original sin negrillas)*

**TERCERO:** Que en concordancia con la norma anterior, el numeral 7 del artículo 6 del Decreto 2785 de 2006, establece:

*"ARTICULO. 6. DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE TURISMO. Son funciones del Despacho del Viceministro de Turismo, las siguientes:*

*(...)*

*7. Decidir en segunda instancia sobre las quejas presentadas por incumplimiento de servicios por parte de los prestadores de servicios turísticos y demás infracciones contempladas en las normas legales vigentes sobre la materia.*

*(...)"*

Por la cual se decreta una orden administrativa de vigilancia especial

**CUARTO:** Que así mismo, el numeral 6 del artículo 8 del Decreto 2785 de 2006 señala:

**"ARTÍCULO. 8 DIRECCIÓN DE ANÁLISIS SECTORIAL Y PROMOCIÓN:** Son funciones de la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción, las siguientes:

(...)

6. Adelantar las investigaciones y decidir en primera instancia sobre las quejas presentadas por incumplimiento de servicios por parte de los prestadores de servicios turísticos y demás infracciones contempladas en las normas legales vigentes sobre la materia e imponer las sanciones de carácter administrativo a que haya lugar, así como iniciar investigaciones de oficio contra los prestadores de servicios turísticos no inscritos en el Registro Nacional de Turismo

(...)"

**QUINTO:** Que la Ley 1480 de 2011, "Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones", en su artículo 1 consagra como principios orientadores de la materia, dentro de los cuales se resaltan los intereses económicos de los consumidores, así:

"Artículo 1. Principios generales. Esta ley tiene como **objetivos** proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus **intereses económicos**, en especial, lo referente a:

1. La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad.
2. **El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas.**
3. La educación del consumidor.
4. La libertad de constituir organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.
5. La protección especial a los niños, niñas y adolescentes, en su calidad de consumidores, de acuerdo con lo establecido en el Código de la Infancia y la Adolescencia".

**SEXTO:** Que de la misma manera, el artículo 2 de la precitada Ley, establece:

**"Artículo 2. Objeto.** Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.

Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.

Esta ley es aplicable a los productos nacionales e importados."

**SÉPTIMO:** Que en el capítulo VI de la Ley 1480 de 2011, establece las directrices relacionadas con la protección al consumidor de comercio electrónico, señalando las obligaciones que deben cumplir los proveedores y expendedores que comercializan productos y servicios a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados con los consumidores, en los siguientes términos:

**"ARTÍCULO 50.** Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas en la presente ley, los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos, deberán:

(...)

g) **Disponer en el mismo medio en que realiza comercio electrónico, de mecanismos para que el consumidor pueda radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que le quede constancia de la fecha y hora de la radicación, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento.**

Por la cual se decreta una orden administrativa de vigilancia especial

*h) Salvo pacto en contrario, el proveedor deberá haber entregado el pedido a más tardar en el plazo de treinta (30) días calendario a partir del día siguiente a aquel en que el consumidor le haya comunicado su pedido.*

*En caso de no encontrarse disponible el producto objeto del pedido, el consumidor deberá ser informado de esta falta de disponibilidad de forma inmediata.*

*En caso de que la entrega del pedido supere los treinta (30) días calendario o que no haya disponible el producto adquirido, el consumidor podrá resolver o terminar, según el caso, el contrato unilateralmente y obtener la devolución de todas las sumas pagadas sin que haya lugar a retención o descuento alguno. La devolución deberá hacerse efectiva en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.*

**PARÁGRAFO. El proveedor deberá establecer en el medio de comercio electrónico utilizado, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia.** (Negrillas fuera del texto original).

**OCTAVO:** Que en cuanto a las facultades administrativas con que cuenta esta Superintendencia, la Ley 1480 de 2011, en su Título VIII "Aspectos procedimentales e institucionalidad", Capítulo IV "Otras actuaciones administrativas", dispone en el numeral 9, del artículo 59, lo siguiente:

**"Artículo 59. Facultades administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio. Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:**

(...)

*2. Instruir a sus destinatarios sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones en materia de protección al consumidor, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su aplicación;*

(...)

*9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.*

(...)" (Negrilla fuera del texto original).

**NOVENO:** Que en virtud de lo establecido en los numerales 22, 39, 40 y 62 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio es la autoridad competente para conocer y adelantar las investigaciones que considere pertinentes para la protección de los derechos de los consumidores y decretar las medidas necesarias tendientes a salvaguardar tales derechos, así:

**"ARTÍCULO 1. FUNCIONES GENERALES.**

(...)

*La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones:*

(...)

*22. Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso y ordenar las medidas que resulten pertinentes*

(...)

*39. Imponer, previa investigación, de acuerdo con el procedimiento aplicable, sanciones por violación de las normas sobre protección al consumidor y del régimen de protección a usuarios de los servicios de postales*

*40. Adelantar las investigaciones administrativas relacionadas con la protección de los usuarios de los servicios turísticos por las causales de infracción establecidas en la Ley 300 de 1996 y en las normas que la modifiquen y reglamenten.*

(...)

*62. Realizar visitas de inspección, decretar y practicar pruebas y recaudar toda la información conducente, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales cuyo control le compete y adoptar las medidas que correspondan conforme a la ley.*

(...)" (Subrayas fuera de texto)

**DÉCIMO:** Que en el mismo sentido, los numerales 1, 2 y 5 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, establecen dentro de las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor,

Por la cual se decreta una orden administrativa de vigilancia especial

las siguientes:

**"ARTÍCULO 12. FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.** Son funciones de la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor:

1. Decidir y tramitar las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta violación a las disposiciones vigentes sobre protección al consumidor cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, e imponer de acuerdo con el procedimiento aplicable las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la Ley, así como por inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia.

2. Remitir al Viceministerio de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la información relativa a las sanciones administrativas en firme impuestas a los prestadores de servicios turísticos, dentro de los cinco (5) días siguientes a su ejecutoria.

(...)

5. Decidir y tramitar las investigaciones relacionadas con las quejas presentadas por incumplimiento de servicios por parte de los prestadores de servicios turísticos y demás infracciones contempladas en las normas legales vigentes sobre la materia.

(...)" (Negrilla fuera del texto original).

**DÉCIMO PRIMERO:** Que por su parte, el numeral 13 del artículo 2 de la Ley 300 de 1996, mediante la cual se expidió "La ley general de turismo y se dictan tras disposiciones", modificado por la Ley 1558 de 2012, establece:

**"ARTÍCULO 2. PRINCIPIOS.** Son principios rectores de la actividad turística los siguientes:

(...)

13. Protección al consumidor. Con miras al cabal desarrollo del turismo, el consumidor será objeto de protección específica por parte de las entidades públicas y privadas."

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que de la misma manera, en materia de protección al turista, el artículo 25 de la Ley 1558 de 2012 establece:

**"ARTÍCULO 25. PROTECCIÓN AL TURISTA.** Para efectos de garantizar los derechos del consumidor de servicios turísticos se aplicará la regulación especial contenida en la Ley 300 de 1996, y las normas que la modifiquen o reglamenten.

Los prestadores y comercializadores de servicios aéreos, se registrarán en lo que corresponda, por el Código de Comercio, las leyes especiales sobre la materia; los reglamentos aeronáuticos, el Decreto 2438 de 2010 y las disposiciones que los modifiquen o reglamenten.

(...)" (Subrayado y negrilla fuera de texto).

**DÉCIMO TERCERO:** Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor tuvo conocimiento a través de diferentes medios masivos de comunicación nacional (prensa, radio, redes sociales, etc.), de las denuncias de consumidores turísticos que manifestaron haber sido "engañados y/o estafados" por parte de "TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.", distinguida con el Nit. 900.304.940-9, por las cancelaciones de los planes y/o paquetes turísticos, por una supuesta falta de pilotos por parte de la aerolínea Avianca, así como por cambios de las condiciones ofrecidas, en relación con las fechas de viaje, la calidad de los hoteles, comida y demás servicios vendidos. (folios 460 a 466).

**DÉCIMO CUARTO:** Que por otro lado, este Despacho tuvo conocimiento de más de cuatrocientas (400) demandas presentadas en ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor, interpuestas entre enero de 2018 y febrero de 2019 ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de esta Superintendencia contra TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S., evidenciando que las infracciones denunciadas más recurrentes fueron, el incumplimiento de los servicios ofrecidos a los turistas, la utilización de publicidad e información engañosa y la mala calidad de los servicios prestados.

Así mismo, la Delegatura para la Protección del Consumidor, ha impuesto sanciones a TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S., en dos oportunidades, por la suma de \$582.588.630.00<sup>1</sup> por: utilizar publicidad engañosa, incumplir los servicios ofrecidos a los turistas y por incluir cláusulas

<sup>1</sup> Expedientes Radicados N.º. 13 – 15486 y 13 – 285384.

Por la cual se decreta una orden administrativa de vigilancia especial

abusivas y prohibidas en los contratos de adhesión, por lo que además de las sanciones impuestas, la SIC le ordenó modificar algunas cláusulas contractuales y suprimir una en la que señalaba que el vendedor quedaba exento de responsabilidad por cambios o cancelaciones.

**DÉCIMO QUINTO:** Que este Despacho, a través del Grupo de Trabajo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto, realizó inspección administrativa a la página web "[www.onvacation.com](http://www.onvacation.com)", la cual se recopiló y grabó en el CD obrante a folio 2 del expediente que hace parte integral del informe de fecha 2 de Enero de 2019 (fl.1), en cuya diligencia además de observarse los diferentes planes y promociones que se ofrecen al público en general, se evidenciaron múltiples quejas y/o comentarios negativos respecto de los servicios ofrecidos y/o prestados por "**TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.**" (min. 58:41 a 01:19:48).

Así mismo, en esta visita se evidenció que **TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.**, también comercializa sus servicios a través de su canal virtual <http://www.onvacation.com>.

**DÉCIMO SEXTO:** Que, adicionalmente, el 3 de enero de 2019, funcionarios comisionados de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor realizaron visita administrativa de inspección en las instalaciones de la nombrada sociedad, ubicada en la Carrera 46 N° 94 – 73 de Bogotá, la cual fue atendida por el representante legal suplente y la abogada de esa sociedad, a quienes se les recibió declaración juramentada sobre el procedimiento, manejo y trámite las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los consumidores, entre otros aspectos de carácter general, relacionados con los servicios que presta "**TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.**" bajo las diferentes categorías en las que se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Turismo.

En desarrollo de esa diligencia también se recaudó copia de 124 certificados de Registro Nacional de Turismo a nombre de la sociedad visitada, correspondientes a 87 Agencias de Viajes y de Turismo, 15 Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje –Hoteles-, 9 Empresas de Tiempo Compartido y Multipropiedad –Promotoras y Comercializadoras-, 6 Agencias de Viajes Operadoras, 4 Agencias de Viajes Mayoristas, 1 Empresa de Tiempo Compartido y Multipropiedad –Comercializadora-, 1 Empresa de Tiempo Compartido y Multipropiedad –Promotora- y 1 Empresa Captadora de Ahorro para Viajes y de Servicios Turísticos, ubicadas en diferentes ciudades del país, tales como: Aburrá Sur –Antioquia, Acacias – Meta, Armenia- Quindío-, Barrancabermeja –Norte de Santander-, Barranquilla - Atlántico, Bello – Antioquia, Bucaramanga-Santander, Buenaventura, Buga, Cali y Cartago – Valle del Cauca-, Chinchiná – Caldas, Duitama – Boyacá, Florencia – Caquetá, Chiquinquirá – Boyacá, Girardot – Cundinamarca, Guarne y La Ceja –Antioquia, Granada – Meta, La Virginia-Risaralda, Ibagué-Tolima, Leticia-Amazonas, Manizales-Caldas, Manaure – La Guajira, Magangué- Bolívar, Marinilla y Medellín-Antioquia; Mosquera- Cundinamarca, Pereira- Risaralda, Pasto – Nariño, Palmira-Valle del Cauca, Neiva – Huila, Rionegro –Antioquia, Puerto Gaitán – Meta, Riohacha – La Guajira, Popayán – Cauca, Chinchiná – Risaralda, San Vicente del Caguán – Caquetá, San Martín – Meta, Santa Rosa de Cabal – Risaralda, Santander de Quilichao y Riosucio-Cauca-, San Andrés; Yopal y Villanueva – Casanare-, Villavicencio – Meta, Tunja y Sogamoso – Boyacá-; y Supía-Caldas.

**DÉCIMO SÉPTIMO:** Que durante la mencionada visita administrativa de inspección, se efectuó un requerimiento de información, ordenándole a **TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.** allegar a más tardar el 11 de enero de 2019, la siguiente información:

1. Relación de las PQR's presentadas por los consumidores desde el 1º de enero de 2018 hasta el 1º de enero de 2019, en la cual se indique el nombre del consumidor, su identificación, fecha de la radicación / presentación, destino, motivo de la PQR, trámite y respuesta con su respectiva fecha.
2. Contratos suscritos con las aerolíneas entre el 1º de enero de 2018 y el 1º de enero de 2019, en las diversas modalidades.
3. Contratos o soportes de las negociaciones suscritas con los hoteles internacionales.
4. Soporte de las piezas publicitarias e informativas por medio de las cuales se ofrecieron los servicios desde el 1º de enero de 2018 hasta el 1º de enero de 2019.
5. Guión de ventas del call center.
6. Guión de ventas de los puntos físicos de oferta de los servicios – stands.
7. Seis (6) contratos de transacción.
8. Seis (6) soportes, contratos o documentos de devolución de dineros.
9. Seis (6) soportes, contratos o documentos de compensaciones.
10. Seis (6) contratos de tiempo compartido.

Por la cual se decreta una orden administrativa de vigilancia especial

11. Seis (6) contratos suscritos con los consumidores.
12. Protocolo de atención de las PQR's.
13. Listado de empresas aliadas internacionales.
14. Listado de agencias en línea.
15. Relación total de ventas realizadas entre el 1º de enero de 2018 y el 1º de enero de 2019, en la cual se indique el nombre del consumidor, su identificación, el concepto de lo vendido, fecha y destino.

**DÉCIMO OCTAVO:** Que en respuesta al mencionado requerimiento, "TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S." aportó la documentación y la información requerida, mediante escrito radicado con el número 19-000418-0004, contentivo de 312 folios y 5 cds. (folios 147 y 148).

#### **DÉCIMO NOVENO: Consideraciones de la Dirección**

##### **19.1. Importancia de la protección de la industria turística**

El artículo 1 de la Ley 300 de 1996, mediante la cual se expidió "La ley general de turismo y se dictan otras disposiciones", modificado por la Ley 1558 de 2012, establece la importancia de la industria turística, en los siguientes términos:

*"ARTÍCULO 1o. IMPORTANCIA DE LA INDUSTRIA TURÍSTICA. El turismo es una industria esencial para el desarrollo del país y en especial de las diferentes entidades territoriales y cumple una función social. Como industria que es, las tasas aplicables a los prestadores de servicios turísticos en materia impositiva, serán las que correspondan a la actividad industrial o comercial si le es más favorable. El Estado le dará especial protección en razón de su importancia para el desarrollo nacional. (negritas fuera del texto original).*

De conformidad con lo anterior, resulta importante destacar dos aspectos: el primero, relacionado con la función social que cumple la industria turística, y el segundo, relacionado con la especial protección que le corresponde al Estado, en razón de la importancia de la misma para el desarrollo nacional.

Frente a la función social, resulta pertinente mencionar que con lo dispuesto en el artículo 52 en la Constitución Política de 1991, la recreación, la práctica del deporte y el aprovechamiento del tiempo libre, alcanzaron la naturaleza y carácter de derecho autónomo (no derivado del derecho al trabajo), obligando al Estado a su fomento.

Por su parte, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en el ejercicio de sus funciones como ente rector de las políticas del sector turístico, lideró la elaboración de la Política de Turismo Social: "Hacia un turismo incluyente y accesible para todos los colombianos", con la finalidad de facilitar el acceso de todos los colombianos al turismo, como una posibilidad real para el ejercicio del derecho fundamental a la recreación y aprovechamiento del tiempo libre. En el mencionado documento, se estableció como uno de los principios de la política, la función social, así:

"Función social: A partir de la cual, en el marco del Estado Social de Derecho, el turismo al permitir el ejercicio del derecho a la recreación y al tiempo libre contribuye al desarrollo de las regiones, al bienestar de las personas y al mejoramiento de la calidad de vida"<sup>2</sup>.

Así mismo y frente a los antecedentes que llevaron a la formulación de la mencionada política, se indicó:

"Con la adopción de una nueva Carta Política en Colombia, a partir de 1991, el ocio, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre alcanzaron la naturaleza y carácter de derecho autónomo, independiente, no originado como antes en el trabajo, para todos los colombianos y con un Estado obligado a su fomento (C.N. art. 52)". Los artículos 46 y 47 de la Constitución, hacen referencia a la protección y la asistencia de las personas de la tercera edad y la obligación de adelantar la política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes debe prestarse la atención especializada que se requiera.

<sup>2</sup> Política de Turismo Social: Hacia un turismo incluyente y accesible para todos los colombianos. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Diciembre de 2009.

Por la cual se decreta una orden administrativa de vigilancia especial

Para el caso del sector turístico, este mandato constitucional fue inspirador de la Ley General de Turismo, Ley 300 de 1996, e hito fundamental para crear el Viceministerio de Turismo en el Ministerio de Desarrollo Económico, hoy Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, **como herramienta para garantizar la función social que tiene esta actividad y su prioridad para el desarrollo del país, especialmente para liderar las iniciativas que permitan el acceso al turismo para todos los colombianos.**

De acuerdo con la función asignada al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en la Ley 300 de 1996, compete a esta entidad formular unos lineamientos estratégicos de apoyo a través de los cuales pueda adelantar planes y programas, acciones concretas de apoyo y beneficios especiales en materia turística para garantizar derecho al turismo en nuestra sociedad.

La ley también establece que el Plan Sectorial de Turismo deberá contener directrices y programas de apoyo al turismo de interés social y delimita los segmentos de la población a los cuales deberán estar dirigidas estas acciones: tercera edad, pensionados, personas con discapacidad y turismo juvenil.

En concordancia con esta visión del Estado Colombiano, el BITS<sup>3</sup> promueve en 1996 la Nueva Carta del Turismo Social Mundial, expresada en la Declaración de Montreal, donde se afirma que **“el objetivo primario de todas las iniciativas de desarrollo turístico debe ser la realización plena de las potencialidades de cada individuo, tanto como persona como ciudadano”**. Se destacó que el turismo puede y debe iniciar la promoción del desarrollo, la integración y la cohesión social. Dentro de esta perspectiva, el Turismo Social intenta jugar tanto el papel de modelador de la sociedad como de promotor de crecimiento económico, lo mismo que participante en las prácticas de gestión del suelo y en los programas de desarrollo global.

El Código de Ética Mundial para el Turismo de la OMT<sup>4</sup>, adoptado por la 13ª Asamblea General de la OMT en Santiago de Chile, en el año de 1999, **consagra una serie de principios y derechos para el turismo, entre los cuales se reconoce que el turismo es un instrumento de desarrollo personal y colectivo, inspirado en el reconocimiento a la igualdad como derecho para todas las personas.**

En este sentido, se pretende que los países promuevan (...) **“un turismo responsable y sostenible, al que todos tengan acceso en ejercicio del derecho que corresponde a todas las personas de emplear su tiempo libre para fines de ocio y viajes, y con el debido respeto a las opciones de sociedad de todos los pueblos (...) El turismo, que es una actividad generalmente asociada al descanso, a la diversión, al deporte y al acceso a la cultura y a la naturaleza, debe concebirse y practicarse como un medio privilegiado de desarrollo individual y colectivo. Si se lleva a cabo con la apertura de espíritu necesaria, es un factor insustituible de autoeducación, tolerancia mutua y aprendizaje de las legítimas diferencia entre pueblos y culturas y de su diversidad (...)”**<sup>5</sup> (Negrillas fuera del texto original).

Ahora bien, en relación con la importancia del sector turismo para el desarrollo nacional, es importante mencionar que el Gobierno estableció las Bases del **Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”**, mediante el cual se incluyó como uno de los pactos estructurales “el emprendimiento, la formalización y la productividad: una economía dinámica, incluyente y sostenible que potencie todos nuestros talentos”.

El mencionado pacto busca posicionar el turismo en el país, como una alternativa que mejore las condiciones de vida de los colombianos y constituirlo como un soporte para la transformación regional, la reconciliación y el mejoramiento de la imagen del país, y para ello, introdujo el Turismo como uno de los ejes que aportará al cumplimiento de los objetivos propuestos. Así mismo indicó, que de conformidad con el Plan Sectorial de Turismo 2018 – 2022, se desarrollarán las siguientes líneas estratégicas:

“(1) generación de condiciones institucionales para el impulso al sector del turismo; (2) gestión integral de destinos y fortalecimiento de la oferta turística; (3) atracción de inversión, infraestructura y

3 Bureau Internacional de Turismo Social – BITS.

4 Organización Mundial de Turismo – OMT.

<sup>5</sup> Política de Turismo Social: Hacia un turismo incluyente y accesible para todos los colombianos. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Diciembre de 2009.

Por la cual se decreta una orden administrativa de vigilancia especial

conectividad para el turismo; (4) innovación y desarrollo empresarial en el sector del turismo; (5) fortalecimiento del capital humano para la competitividad del turismo; y (6) promoción de un turismo transformador, incluyente y con equidad.<sup>6</sup>

De conformidad con lo anterior, es claro que la industria turística goza de especial protección del Estado, por su importancia para el desarrollo del país y por la función social de su naturaleza; en consecuencia, en aras de materializar esa protección, corresponde a las diferentes instituciones en la órbita de sus competencias, desplegar las acciones tendientes a superar las dificultades que limitan la competitividad turística.

## 19.2 Caso concreto.

La Superintendencia de Industria y Comercio, conoció de las denuncias transmitidas por la emisora "W Radio"<sup>7</sup>, en las que, consumidores turísticos señalaron a "TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.", distinguida con el Nit. 900.304.940-9, por incumplimientos en los planes y/o paquetes turísticos ofrecidos. (folios 463, 464 y 466).

Así las cosas, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, realizó visita administrativa de inspección en las instalaciones de la nombrada agencia de viajes, ubicada en la Carrera 46 N° 94 – 73 de Bogotá, en la que además de indagar sobre el procedimiento, manejo y trámite las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los consumidores, se efectuó un requerimiento de información ordenándole a "TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S." allegar, entre otros, información relacionada con las PQR's presentadas por los consumidores desde el 1° de enero de 2018 hasta el 1° de enero de 2019 y la relación de ventas realizadas en ese mismo periodo.

De la información allegada, se destaca la información relacionada con las PQR's contenidas en el "CD 1", obrante a folio 455, contentivo de un archivo Excel con dos hojas de cálculo, una titulada "base total" y la otra "T. Compartido". En la primera se relacionan 11.068 PQR's y en la segunda 457, para un total de 11.525, de la cuales se restan 5 felicitaciones, resultando un total de 11.520 peticiones, quejas y/o reclamos, presentadas entre el 2 de enero de 2018 y 1 de enero de 2019; en su gran mayoría por inconformidades con los servicios ofrecidos y/o prestados. De la misma manera, se resalta la información contenida en el "CD 5", que obra a folio 459 del expediente, contentivo del reporte de ventas del año 2018, donde se evidencia un total de 112.750 servicios y/o productos vendidos, lo que significa, al realizar la operación aritmética correspondiente, **que las PQR's presentadas entre el 2 de enero de 2018 y 1 de enero de 2019, superan el 10% del total de servicios turísticos vendidos por TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S., durante el mismo periodo.**

Revisados los motivos de inconformidades en las PQR referidas, se destacan las siguientes conductas reiterativas:

- Cambio de condiciones y fechas del servicio ofrecido.
- Mala calidad de los servicios prestados o no prestación del servicio.
- Falta de información, información inadecuada o falsa.

Así mismo, llama la atención de esta Dirección que en el "CD 1" contentivo de información de las PQR, existe en la hoja de cálculo titulada "base total" un ítem denominado "motivo pqr", del cual se despliegan las siguientes opciones: "Aclaraciones del plan", "Aerolínea", "Afectación de pagos", "Anulación de contrato", "Cambio operacional", "Cambios y cancelaciones", "Caso jurídica", "Certificaciones y contratos", "Comercial", "Despachos – aeropuerto", "Error en consignación", "Estado de reserva", "Felicitaciones", "Fuerza mayor", "General", "Inconformidad con el servicio", "inconformidad por cambio operacional", "Inconsistencia comercial", "Jineteo", "Modificación contrato", "Motivos personales", "No show", "No toma servicios", "Operaciones (cambio operacional)", "Otros", "Previoje", "Reclamación directa", "Recomendaciones", "Reserva no efectiva", "Retracto",

<sup>6</sup> Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad" Departamento Nacional de Planeación, Pag. 172.

<sup>7</sup> Emisión de 19 de julio de 2018 titulada "On Vacation nos estafó con el viaje de quince años: madre de niña que viajó a Curazao", y de 28 de diciembre de 2018 titulada "Denuncian la cancelación injustificada de un viaje por parte de la agencia On Vacation".

Por la cual se decreta una orden administrativa de vigilancia especial

"SAC", "Saldo a favor", "Seguimiento de caso", "Servicio no prestado", "SIC", "Traslado dinero" y "Viaje por menos"; y en la hoja de cálculo titulada "T. Compartido", aparecen otros motivos diferentes a los relacionados en la hoja de cálculo "base total", lo que demuestra que no existe unidad en la forma en que se registra la información de las PQR.

Adicionalmente, una vez revisado el detalle de las PQR's, que se encuentra en el ítem denominado "Comentario" de la hoja denominada "base total", se evidencia que en algunas ocasiones, el detalle consignado no hace referencia al motivo designado. Así, por ejemplo, en el motivo denominado "Motivos personales", se encuentran anotaciones relacionadas con ventas con publicidad engañosa (radicados N.º 368, 369, 1204, 1325) o inconformidad con información brindada por el comercial (radicados N.º 717, 1187). Igualmente se evidencia, entre otras inconsistencias, que frente a una misma situación, el reporte se realiza de manera indistinta en cualquier motivo, como por ejemplo el tema relacionado con cambios operacionales, el cual ofrece tres (3) tipos de motivos a saber: "cambio operacional", "inconformidad con cambio operacional" y "operaciones (cambio operacional)", tipología que puede conducir a error a la persona que registra la PQR (radicados 869 y 814); y que además, existen categorías amplias de tipificación como "general" y "otros", en las que también se registra PQR por "motivos personales" o por alguna inconformidad (radicados 293 y 1433).

De otra parte, se revisó el documento denominado "POLÍTICA MANEJO PQR" (folios 447 a 452), la cual tiene como objetivo "garantizar el análisis y respuesta objetiva de PQR, en los tiempos establecidos dentro del marco legal". En el mencionado documento, no se evidencia que se tenga una clasificación que haga relación a las tipologías o "motivos de las pqr", así como la referencia a las situaciones o temas a que correspondería cada una, lo cual se considera necesario a fin de contar con un sistema organizado que permita identificar con claridad las causas de las inconformidades de los consumidores de servicios turísticos y su gestión.

De la misma manera, de la información aportada también se resalta la existencia de contratos de transacción, en los cuales se evidencia que las causas que suscitaron los mencionados acuerdos, obedecen a presuntos incumplimientos por parte de **TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.**, así:

- Contrato de transacción celebrado entre la sociedad **TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S** y **JAIME OLIMPO ULLOA BRIÑEZ**: "En la reserva se presentó inconsistencia comercial, por lo cual el usuario manifestó su desacuerdo, y como consecuencia solicitó el reembolso del dinero pagado a la reserva 708879". (folio 265).
- Contrato de transacción celebrado entre **TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S** y **JAIME OLIMPO ULLOA BRIÑEZ**: "Se radicó inconformidad con relación a la diferencia de tarifas de la página web a la vigente. Posteriormente se realizó envío de comunicación formal indicando que no procedía realizar el ajuste". (folio 269).

Así mismo, se aportaron documentos de compensación, en los cuales se evidencian ofrecimientos con el fin de "resarcir los inconvenientes presentados", de la siguiente manera:

- Respuesta formal a solicitud reserva 650154: "...con el ánimo de resarcir los inconvenientes presentados durante su viaje, la invitamos a disfrutar de 2 noches en nuestro Hotel Girardot Resort..." (folio 290).
- Comunicado formal de respuesta: "...con el ánimo de resarcir los inconvenientes presentados durante su viaje, la invitamos a disfrutar de dos noches en nuestra hacienda llanera, para seis (6) personas..." (folio 305).
- Comunicado formal de respuesta: "...con el ánimo de resarcir los inconvenientes presentados durante su viaje, la invitamos a disfrutar de dos (2) noches en nuestro Hotel Girardot Resort..." (folios 314).
- Respuesta formal reserva N.º 701615: "...por todos los inconvenientes presentados la compañía desea ofrecerle como resarcimiento un Certificado de viaje para nuestra Hacienda Llanera..." (folio 322).
- Solicitud de reembolso reserva N.º 638745: "...con el ánimo de resarcir los inconvenientes presentados durante su viaje, la invitamos a disfrutar de una noche en nuestro Hotel Girardot Resort..." (folio 330).

Además de las denuncias mencionadas, de las 11.520 PQR recibidas directamente por la agencia de viajes y de los contratos de transacción y documentos de compensación citados, que dan cuenta de los presuntos incumplimientos de los servicios ofrecidos por parte de **TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.**, es necesario reiterar; de una parte, que la Delegatura para la Protección del Consumidor ya ha impuesto sanciones a dicha sociedad, en dos oportunidades, por la

Por la cual se decreta una orden administrativa de vigilancia especial

suma de \$582.588.630.00<sup>8</sup> por utilizar publicidad engañosa, incumplir los servicios ofrecidos a los turistas y por incluir cláusulas abusivas y prohibidas en los contratos de adhesión, ordenándole también modificar o suprimir algunas cláusulas contractuales y de otra, que ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de esta Superintendencia, se presentaron más de cuatrocientas (400) demandas en ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor, entre enero de 2018 y febrero de 2019, en las que las infracciones más denunciadas fueron, el incumplimiento de los servicios ofrecidos a los turistas, la utilización de publicidad e información engañosa y la mala calidad de los servicios prestados.

Igualmente, resulta pertinente señalar, que en cumplimiento de lo solicitado durante la visita administrativa de inspección en las instalaciones de la nombrada agencia de viajes, se allegaron tres (3) CD's que contienen la información relativa a las piezas publicitarias e informativas, mediante las cuales se ofrecieron los servicios de **TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.**, desde el 1 de enero de 2018 a 1 de enero de 2019. Al respecto, una vez revisado el contenido de la información, esta Dirección encontró evidencia de la posible vulneración a las normas que protegen al consumidor turista, por presuntas conductas, tales como: i) No indicar la dirección del prestador de servicios turísticos ii) No especificar la duración del plan, iii) No indicar los medios de transporte que incluyen el plan o paquete de servicios turísticos iv) No indicar la información mínima relacionada con la fecha exacta de iniciación de ofertas v) No establecer la información mínima de la propaganda comercial con incentivos y, vi) utilización de imágenes de referencia que pueden no corresponder al servicio ofrecido. Conductas que, guardan relación con el detalle de algunas de las PQR interpuestas por los consumidores entre el 2 de enero de 2018 y 1 de enero de 2019 y en especial, con las 560 PQR identificadas con el motivo "inconsistencia comercial", visibles en el CD1.

Así mismo, este Despacho evidenció en la inspección administrativa a la página web "[www.onvacation.com](http://www.onvacation.com)", la cual se recopiló y grabó en el CD obrante a folio 2 del expediente que hace parte integral del informe de fecha 2 de Enero de 2019 (fl.1), que **TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.** también comercializa sus servicios a través de su canal virtual <http://www.onvacation.com>, razón por la cual, es objeto de las disposiciones contenidas en el capítulo VI de la Ley 1480 de 2011, en relación con las obligaciones que deben cumplir los proveedores y expendedores que comercializan productos y servicios a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados con los consumidores. No obstante lo anterior, se encontró que si bien **TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.**, pone a disposición de los consumidores, todos su canales para presentar las solicitudes, esto es en las oficinas de atención a nivel nacional, o a través del correo electrónico [atencionalcliente@onvacationhoteles.com](mailto:atencionalcliente@onvacationhoteles.com) o mediante la línea telefónica 018000121049, aparentemente no estaría proporcionando un mecanismo directo disponible en la página web que permita al consumidor radicar sus peticiones, quejas o reclamos, y obtener constancia de la fecha y hora de la radicación y realizar el posterior seguimiento, así como tampoco un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia.

De conformidad con lo anterior, esta Dirección encuentra suficiente evidencia material que demuestra la posible transgresión de las normas del régimen de protección a los turistas, en especial las relacionadas con el incumplimiento de los servicios turísticos, el suministro de información potencialmente engañosa (literales b, d, y f del artículo 71 de la Ley 300 de 1996), así como de la Ley 1480 de 2011- Estatuto del Consumidor-; sumado a la aparente mala calidad de los servicios prestados por **TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.**, dejando al descubierto el riesgo y la puesta en peligro del interés general salvaguardado en las normas de orden público que protegen los derechos colectivos de los consumidores y usuarios (artículo 78 de la Constitución Política de Colombia); circunstancia que hace imperativa la adopción de una orden administrativa de vigilancia especial.

### 19.3 Orden administrativa de vigilancia especial

La Ley 1480 de 2011 sigue la filosofía constitucional proteccionista y garantista frente al consumidor en su papel de sujeto vulnerable en la relación de consumo y como elemento importante del sistema de libre mercado colombiano en el marco de modelo de Estado como Social de Derecho.

Así, además de los principios, derechos y deberes de las partes de dicha relación de consumo – fabricante y/o proveedor frente a consumidor-, y los temas sustanciales allí desarrollados, la ley en

<sup>8</sup> Expedientes Radicados N°. 13 – 15486 y 13 – 285384.

Por la cual se decreta una orden administrativa de vigilancia especial

mención también concede unas facultades administrativas especiales a la Superintendencia de Industria y Comercio para hacer efectiva la protección del consumidor, de tal suerte que en virtud de las mismas se realizan investigaciones de oficio o a petición de parte por la presunta violación de las disposiciones vigentes sobre la protección al consumidor, pero además, en virtud de las mismas también puede imponer medidas, órdenes, instrucciones y sanciones a través de actos administrativos, tal como quedó dispuesto en el artículo 59 de dicha ley, la cual se cita a continuación:

***“Artículo 59. Facultades administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio. Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:***

*1. Velar por la observancia de las disposiciones contenidas en esta ley y dar trámite a las investigaciones por su incumplimiento, así como imponer las sanciones respectivas.*

*2. Instruir a sus destinatarios sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones en materia de protección al consumidor, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su aplicación;*

*(...)*

***9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.***

*(...)*. (Negrilla fuera del texto original).

Entonces, en desarrollo de dichas facultades administrativas otorgadas a la Superintendencia de Industria y Comercio, y en especial a esta Dirección en lo concerniente a las investigaciones administrativas de protección al consumidor y desplegando el correlativo deber de protección y garantía de los derechos de los consumidores y usuarios, resulta necesario señalar que respecto a posibles infracciones a lo dispuesto por la Ley 1480 de 2011 y Ley 300 de 1996, se cuenta también con las facultades que permiten tomar órdenes de carácter preventivo, como las que se tomarán en la presente actuación.

Aunado a lo anterior, tal como lo reitera Jaime Orlando Santofimio Gamboa en su obra "Aproximaciones a los procedimientos administrativos en la Ley 1480 de 2011. El Estatuto del Consumidor y sus relaciones con la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo"<sup>9</sup>, las ya mencionadas facultades administrativas buscan hacer **efectivas** las disposiciones constitucionales y legales, para lo cual esta Superintendencia debe dirigir sus actuaciones, en el marco de las garantías legales, a la protección de los consumidores, interviniendo en el ejercicio de las actividades económicas o de derechos, a través de órdenes o medidas preventivas, así como también intervenir mediante la imposición de sanciones, como se lee a continuación:

*“10. De conformidad con lo dispuesto en los artículos 59 y 62 de la Ley 1480 de 2011, a la Superintendencia de Industria y Comercio, como a los alcaldes, [se les otorgan] precisas facultades administrativas de ordenación, o de otrora policía administrativa, esto es de control y vigilancia con la finalidad de hacer efectiva la preceptiva constitucional de protección al consumidor. El ejercicio de estas atribuciones conlleva la expresa facultad discrecional de imponer las sanciones administrativas que correspondan a los infractores de la ley, las cuales deben imponerse previo cumplimiento de las garantías constitucionales.*

*(...)*

<sup>9</sup> SANTOFIMIO GAMBOA, Jaime Orlando. Aproximaciones a los procedimientos administrativos en el Ley 1480 de 2011. El Estatuto del Consumidor y sus relaciones con la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso en el párrafo a continuación. Administrativo, en PERSPECTIVAS DEL DERECHO DEL CONSUMO (Compilación). Universidad Externado de Colombia. Bogotá. 2013. Pp 251-597.

Por la cual se decreta una orden administrativa de vigilancia especial

*Se entiende entonces al poder administrativo del Estado Colombiano, con las potestades y facultades necesarias, en los términos de las normas imperativas superiores (principio de legalidad), para ordenar las actividades privadas en aras de la preservación de los intereses de la comunidad. El ejercicio de la actividad ordenadora de la administración, en este sentido, tiene la particularidad de incidir en la vida social, económica, política y civil de los particulares, esto es, de todas las actividades o derechos que eventualmente afecten su vida en comunidad.*

(...)

*Bajo este marco conceptual y de ejercicio de la moderna actividad ordenadora de la administración (o si se quiere, dentro del contexto clásico del poder de policía [...]) obtiene sus bases en el Derecho colombiano, la actividad de la Superintendencia de Industria y Comercio. Frente a este conjunto de limitaciones y ordenaciones de los intereses y derechos de los particulares, a las autoridades competentes les corresponde actuar de manera previa, mantener la limitación o permitir el ejercicio de la actividad o del derecho o simplemente sancionar a los infractores<sup>10, 11</sup>.*

**Así las cosas, este Despacho considera necesario garantizar a los consumidores turísticos el cumplimiento de la prestación de los servicios contratados y ofrecidos, así como la calidad de los mismos** y, en atención a la facultad otorgada en el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el artículo 12 del Decreto 4886 del mismo año, esta **Dirección impondrá medida de vigilancia especial a TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.**, por un periodo inicial de un (1) año y con la finalidad de enervar la situación que dio origen a la imposición de la misma, le ordenará:

**19.3.1.** Implementar y/o adecuar un Software de Gestión de las Peticiones, Quejas y Reclamos, que permita la gestión así parametrización de toda la información relacionada con la PQR, indistintamente de su canal de recepción, que como mínimo deberá contener los siguientes datos: el consumidor que la presentó con su identificación y datos de contacto, la fecha de interposición, el establecimiento en el que el consumidor adquirió el servicio, la categoría de prestador turístico en la que se está actuando, tipo de plan, la ciudad de origen, el destino, el motivo de la PQR, el trámite, fecha solución y sentido de la solución. Así mismo, deberá disponer de mecanismos de recepción de PQR, debidamente documentados, al alcance de los consumidores en los que se garantice, además de la interposición de las PQR, el acceso a la información relacionada con su trámite, su tiempo de respuesta y de solución, así como la posibilidad de acudir a las autoridades competentes en caso de sentir vulnerados los derechos de consumidor turístico.

Para la acreditación de esta orden, **TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.** deberá allegar a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la comunicación de la presente Resolución, copia del documento donde conste el plan de acción y cronogramas a seguir para la implementación del software y los mecanismos de recepción y trámite de las PQR al interior de su sociedad; así como los procedimientos internos y documentos que se utilizarán en la implementación de los mismos. El documento interno y/o manual o política de atención de PQR, deberá incluir una clasificación que haga relación a las tipologías o "motivos de las pqr", así como la referencia a las situaciones o temas a que correspondería cada una de las mismas.

El mencionado plan de acción se deberá ejecutar dentro de los dos (2) meses siguientes a la comunicación del acto administrativo de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor por medio de la cual se apruebe el plan de acción. Lo anterior, so pena de iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio, por inobservancia a las órdenes impartidas por esta Dirección.

<sup>10</sup> <sup>106</sup> RIVERO, JEAN. *Derecho Administrativo*. Universidad Central de Venezuela. Caracas, Universidad Central, 1984, pp.458 y ss. En lo nacional puede consultarse, RODRÍGUEZ, LIBARDO. *Derecho Administrativo. General y Colombiano*. Temis. Bogotá, 2005, p. 494. "

<sup>11</sup> SANTOFIMIO GAMBOA, JAIME ORLANDO. Aproximaciones a los procedimientos administrativos en la Ley 1480 de 2011. El Estatuto del Consumidor y sus relaciones con la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en PERSPECTIVAS DEL DERECHO DEL CONSUMO (compilación). Universidad Externado de Colombia. Bogotá. 2013. Pp. 538 a 542.

Por la cual se decreta una orden administrativa de vigilancia especial

**19.3.2.** Remitir a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, de manera bimestral, la relación de PQR's recibidas por todos los canales implementados para el efecto agrupados por cada categoría de prestador de servicios turísticos en las que se encuentra inscrita la sociedad objeto de vigilancia, en el Registro Nacional de Turismo.

El cumplimiento de la orden deberá ser acreditado de manera digital (cd) a este Despacho, mediante la remisión de un (1) sólo archivo que contenga la información consolidada, en formato Excel, con los datos del consumidor que la presentó con su identificación y datos de contacto, la fecha de interposición, el establecimiento en el que el consumidor adquirió el servicio, la categoría de prestador turístico en la que se está actuando, la ciudad de origen, el destino, el motivo de la PQR, el trámite, fecha solución y sentido de la solución, debidamente certificado por el revisor fiscal o contador. La remisión de la presente información deberá realizarse dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada bimestre, so pena de iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio<sup>12</sup>, por inobservancia a las órdenes impartidas por esta Dirección.

**19.3.3.** Remitir a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, de manera bimestral, la relación total de las ventas realizadas.

El cumplimiento de la orden deberá ser acreditado de manera digital (cd) a este Despacho, mediante la remisión de un (1) sólo archivo que contenga la información consolidada, en formato Excel, en el cual se indique el nombre del consumidor, su identificación, datos de contacto, número de contrato, valor contrato, fecha contrato, tipo de plan, ciudad donde adquiere y destino, debidamente certificado por el revisor fiscal o contador; dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada bimestre, so pena de iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio<sup>13</sup>, por inobservancia a las órdenes impartidas por esta Dirección.

**19.3.4.** Disponer en la página web a través de la cual realiza operaciones mercantiles, de un enlace para que los consumidores puedan radicar peticiones, quejas o reclamos, pudiendo obtener constancia de la fecha y hora de radicación, así como realizar el correspondiente seguimiento a la PQR. De la misma manera, establecer en el medio de comercio electrónico utilizado, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia.

Para el cumplimiento de esta orden, **TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.** dispondrá de un término dos (2) meses, contados a partir de la comunicación del acto administrativo de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor por medio de la cual se apruebe el plan de acción de que trata el numeral 19.3.1, so pena de iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio<sup>14</sup>, por inobservancia a las órdenes impartidas por esta Dirección.

En mérito de lo expuesto esta Dirección,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: ORDENAR** medida de vigilancia especial a **TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.**, distinguida con el NIT. 900.304.940-9, durante un período inicial de un año (1) año.

**ARTÍCULO SEGUNDO: IMPLEMENTAR** y/o adecuar un Software de Gestión de las Peticiones, Quejas y Reclamos, que permita la gestión así parametrización de toda la información relacionada con la PQR, indistintamente de su canal de recepción, que como mínimo deberá contener los siguientes datos: el consumidor que la presentó con su identificación y datos de contacto, la fecha de interposición, el establecimiento en el que el consumidor adquirió el servicio, la categoría de prestador turístico en la que se está actuando, tipo de plan, la ciudad de origen, el destino, el motivo de la PQR, el trámite, fecha solución y sentido de la solución. Así mismo, deberá disponer de mecanismos de recepción de PQR, debidamente documentados, al alcance de los consumidores en los que se garantice, además de la interposición de las PQR, el acceso a la información relacionada

<sup>12</sup> El numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011 faculta la sanción "(...) por inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia"

<sup>13</sup> El numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011 faculta la sanción "(...) por inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia"

<sup>14</sup> El numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011 faculta la sanción "(...) por inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia"

Por la cual se decreta una orden administrativa de vigilancia especial

con su trámite, su tiempo de respuesta y de solución, así como la posibilidad de acudir a las autoridades competentes en caso de sentir vulnerados los derechos de consumidor turístico.

**PARÁGRAFO:** Para la acreditación de esta orden, **TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.** deberá allegar a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la comunicación de la presente Resolución, copia del documento donde conste el plan de acción y cronogramas a seguir para la implementación del software y los mecanismos de recepción y trámite de las PQR al interior de su sociedad; así como los procedimientos internos y documentos que se utilizarán en la implementación de los mismos. El documento interno y/o manual o política de atención de PQR, deberá incluir una clasificación que haga relación a las tipologías o "motivos de las pqr", así como la referencia a las situaciones o temas a que correspondería cada una de las mismas.

El mencionado plan de acción se deberá ejecutar dentro de los dos (2) meses siguientes a la comunicación del acto administrativo de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor por medio de la cual se apruebe el plan de acción. Lo anterior, so pena de iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio, por inobservancia a las órdenes impartidas por esta Dirección.

**ARTÍCULO TERCERO: REMITIR** a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, de manera bimestral, la relación de PQR's recibidas por todos los canales implementados para el efecto agrupados por cada categoría de prestador de servicios turísticos en las que se encuentra inscrita la sociedad objeto de vigilancia, en el Registro Nacional de Turismo.

**PARÁGRAFO:** El cumplimiento de la orden deberá ser acreditado de manera digital (cd) a este Despacho, mediante la remisión de un (1) sólo archivo que contenga la información consolidada, en formato Excel, con los datos del consumidor que la presentó con su identificación y datos de contacto, la fecha de interposición, el establecimiento en el que el consumidor adquirió el servicio, la categoría de prestador turístico en la que se está actuando, la ciudad de origen, el destino, el motivo de la PQR, el trámite, fecha solución y sentido de la solución., debidamente certificado por el revisor fiscal o contador. La remisión de la presente información deberá realizarse dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada bimestre, so pena de iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio<sup>15</sup>, por inobservancia a las órdenes impartidas por esta Dirección.

**ARTÍCULO CUARTO: REMITIR** a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, de manera bimestral, la relación total de las ventas realizadas.

**PARÁGRAFO:** El cumplimiento de la orden deberá ser acreditado de manera digital (cd) a este Despacho, mediante la remisión de un (1) sólo archivo que contenga la información consolidada, en formato Excel, en el cual se indique el nombre del consumidor, su identificación, datos de contacto, número de contrato, valor contrato, fecha contrato, tipo de plan, ciudad donde adquiere y destino, debidamente certificado por el revisor fiscal o contador; dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada bimestre, so pena de iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio<sup>16</sup>, por inobservancia a las órdenes impartidas por esta Dirección.

**ARTÍCULO QUINTO: DISPONER** en la página web a través de la cual realiza operaciones mercantiles, de un enlace para que los consumidores puedan radicar peticiones, quejas o reclamos, pudiendo obtener constancia de la fecha y hora de radicación, así como realizar el correspondiente seguimiento a la PQR. De la misma manera, establecer en el medio de comercio electrónico utilizado, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia.

**PARÁGRAFO:** Para el cumplimiento de esta orden, **TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.** dispondrá de un término dos (2) meses, contados a partir de la comunicación del acto administrativo de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor por medio de la cual se apruebe el plan de acción de que trata el numeral 19.3.1, so pena de iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio<sup>17</sup>, por inobservancia a las órdenes impartidas por esta Dirección.

**ARTÍCULO SEXTO: COMUNICAR** el contenido de esta resolución al representante legal, o quien

<sup>15</sup> El numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011 faculta la sanción "(...) por inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia"

<sup>16</sup> El numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011 faculta la sanción "(...) por inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia"

<sup>17</sup> El numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011 faculta la sanción "(...) por inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia"

Por la cual se decreta una orden administrativa de vigilancia especial

haga sus veces, de **TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.**, distinguida con el Nit. 900.304.940-9, informándole que contra el presente acto administrativo no procede recurso alguno.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D. C.,

12.5 FEB 2019

La Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor,



PAOLA ANDREA PÉREZ BANGUERA

**COMUNICACIÓN**

Sociedad:

Identificación:

Representante Legal:

Identificación:

Dirección de notificación judicial:

Ciudad:

Email de notificación judicial:

**TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.**

Nit. 900304940-9

JAIME OLIMPO ULLOA BRIÑEZ

CC. 1.026.562.690

Carrera 46 No. 94 - 73

Bogotá D.C.

[juridico@tourvacation.com.co](mailto:juridico@tourvacation.com.co)

Elaboró: YLAG  
Revisó: PAPB  
Aprobó: PAPB