



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 3452 DE 2019

(25 FEB 2019)

Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos

Radicación N° 19-000418

LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En ejercicio de sus facultades legales en especial las conferidas en el Decreto 4176 de 2011, el Decreto 4886 de 2011, la Ley 300 de 1996, las Leyes 1480 y 1437 de 2011 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

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos contempladas en las normas legales vigentes sobre la materia.
(...)"

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

"ARTICULO. 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

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos 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:

a) Informar en todo momento de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada su identidad especificando su nombre o razón social, Número de Identificación Tributaria (NIT), dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto.

b) Suministrar en todo momento información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que ofrezcan. En especial, deberán indicar sus características y propiedades tales como el tamaño, el peso, la medida, el material del que está fabricado, su naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad, la cantidad, o cualquier otro factor pertinente, independientemente que se acompañen de imágenes, de tal forma que el consumidor pueda hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto.

También se deberá indicar el plazo de validez de la oferta y la disponibilidad del producto. En los contratos de tracto sucesivo, se deberá informar su duración mínima.

Cuando la publicidad del bien incluya imágenes o gráficos del mismo, se deberá indicar en qué escala está elaborada dicha representación.

c) Informar, en el medio de comercio electrónico utilizado, los medios de que disponen para realizar los pagos, el tiempo de entrega del bien o la prestación del servicio, el derecho de retracto que le asiste al consumidor y el procedimiento para ejercerlo, y cualquier otra información relevante para que el consumidor pueda adoptar una decisión de compra libremente y sin ser inducido en error.

Igualmente deberá informar el precio total del producto incluyendo todos los impuestos, costos y gastos que deba pagar el consumidor para adquirirlo. En caso de ser procedente, se debe informar adecuadamente y por separado los gastos de envío.

d) Publicar en el mismo medio y en todo momento, las condiciones generales de sus contratos, que sean fácilmente accesibles y disponibles para su consulta, impresión y descarga, antes y después de realizada la transacción, así no se haya expresado la intención de contratar.

Previamente a la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico, el proveedor o expendedor deberá presentar al consumidor un resumen del pedido de todos los bienes que pretende adquirir con su descripción completa, el precio individual de cada uno de ellos, el precio total de los bienes o servicios y, de ser aplicable, los costos y gastos adicionales que deba pagar por envío o por cualquier otro concepto y la sumatoria total que deba cancelar. Este resumen tiene como fin que el consumidor pueda verificar que la operación refleje su intención de adquisición de los productos o servicios ofrecidos y las demás condiciones, y de ser su deseo, hacer las correcciones que considere necesarias o la cancelación de la transacción. Este resumen deberá estar disponible para su impresión y/o descarga.

La aceptación de la transacción por parte del consumidor deberá ser expresa, inequívoca y verificable por la autoridad competente. El consumidor debe tener el derecho de cancelar la transacción hasta antes de concluirla.

Concluida la transacción, el proveedor y expendedor deberá remitir, a más tardar el día calendario siguiente de efectuado el pedido, un acuse de recibo del mismo, con información

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos precisa del tiempo de entrega, precio exacto, incluyendo los impuestos, gastos de envío y la forma en que se realizó el pago.

Queda prohibida cualquier disposición contractual en la que se presuma la voluntad del consumidor o que su silencio se considere como consentimiento, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo.

e) Mantener en mecanismos de soporte duradero la prueba de la relación comercial, en especial de la identidad plena del consumidor, su voluntad expresa de contratar, de la forma en que se realizó el pago y la entrega real y efectiva de los bienes o servicios adquiridos, de tal forma que garantice la integridad y autenticidad de la información y que sea verificable por la autoridad competente, por el mismo tiempo que se deben guardar los documentos de comercio.

f) Adoptar mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información personal del consumidor y de la transacción misma. El proveedor será responsable por las fallas en la seguridad de las transacciones realizadas por los medios por él dispuestos, sean propios o ajenos.

Cuando el proveedor o expendedor dé a conocer su membresía o afiliación en algún esquema relevante de autorregulación, asociación empresarial, organización para resolución de disputas u otro organismo de certificación, deberá proporcionar a los consumidores un método sencillo para verificar dicha información, así como detalles apropiados para contactar con dichos organismos, y en su caso, tener acceso a los códigos y prácticas relevantes aplicados por el organismo de certificación.

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.

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."

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:

(...)

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

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.*

(...)"

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 los numerales 1, 2, 5 y 8 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, establecen dentro de las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, 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.*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

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.

(...)

8. Ordenar el cese y la difusión correctiva, a costa del anunciante, en condiciones idénticas, cuando un mensaje publicitario contenga información engañosa o que no se adecue a las exigencias previstas en las normas de protección al consumidor (...). (Subrayado y negrilla fuera de texto).

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

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

\$582.588.630.00¹ por: utilizar publicidad engañosa, incumplir los servicios ofrecidos a los turistas y por incluir cláusulas 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", 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).

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.

¹ Expedientes Radicados N°. 13 – 15486 y 13 – 285384.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

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.
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 CD's.

DÉCIMO NOVENO: Que de un examen minucioso de la información y documentación obrante en el expediente, esta Dirección evidencia que la sociedad **TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.**, en adelante la investigada, podría incurrir presuntamente en las siguientes conductas, que dan lugar a las imputaciones que a continuación se describen:

19.1 Imputación fáctica No. 1: Posible incumplimiento del literal d) del artículo 71 de la Ley 300 de 1996.

Esta Dirección entrará a verificar si la investigada, presuntamente, ha vulnerado lo dispuesto en el literal d) del artículo 71 de la Ley 300 de 1996, que establece:

“ARTÍCULO 71. DE LAS INFRACCIONES. Los prestadores de servicios turísticos podrán ser objeto de sanción cuando incurran en cualquiera de las siguientes conductas:

(...)

d) Incumplir los servicios ofrecidos a los turistas. (Subrayado y negrilla fuera de texto).

Al respecto es preciso señalar, que la Superintendencia de Industria y Comercio, conoció de las denuncias transmitidas por la emisora “W Radio”², 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

² Emisión de 19 de julio de 2018 titulada “On Vacation nos estafó con el viaje de quince años: madre de niña que viajó a Curacao”, 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 inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

relacionada con las PQR's presentadas por los consumidores desde el 1º de enero de 2018 hasta el 1º 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 matemática 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.

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°. 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°. 638745: "...con el ánimo de resarcir los inconvenientes

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos 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, es necesario reiterar; de una parte, que la Delegatura para la Protección del Consumidor ya ha impuesto sanciones a la sociedad **TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.**, en dos oportunidades, por la suma de \$582.588.630.00³ 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.

De conformidad con lo anterior, esta Dirección considera que existe un presunto incumplimiento por parte de la investigada en relación con los servicios ofrecidos a los turistas, lo que se deduce del significativo número de PQR interpuestas en dicho sentido, así como de la lectura de las causas que dieron lugar a la celebración de los contratos de transacción y resarcimiento de los consumidores y; en consecuencia, posiblemente se está infringiendo lo dispuesto en el literal d) del artículo 71 de la Ley 300 de 1996.

19.2. Imputación fáctica No. 2: Presunta infracción al literal f) del artículo 71 de la Ley 300 de 1996, por una posible vulneración al artículo 65 de la Ley 300 de 1996 en concordancia con el artículo 2.2.4.3.2.6. del Decreto 1074 de 2015.

Esta Dirección entrará a verificar si la investigada, presuntamente, ha vulnerado lo dispuesto en el literal f) del artículo 71 de la Ley 300 de 1996, por una posible vulneración al artículo 65 ibídem, en concordancia con el artículo 2.2.4.3.2.6 del Decreto 1074 de 2015, que establecen:

Ley 300 de 1996:

"ARTÍCULO 65. DE LA NO PRESENTACIÓN. Cuando el usuario de los servicios turísticos incumpla por no presentarse o no utilizar los servicios pactados, el prestador podrá exigir a su elección el pago del 20% de la totalidad del precio o tarifa establecida o retener el depósito o anticipo que previamente hubiere recibido del usuario, si así se hubiere convenido".

(...)

"ARTÍCULO 71. DE LAS INFRACCIONES. Los prestadores de servicios turísticos podrán ser objeto de sanción cuando incurran en cualquiera de las siguientes conductas:

(...)

f) Infringir las normas que regulan la actividad turística;"

(Subrayado y negrilla fuera de texto).

Decreto 1074 de 2015:

³ Expedientes Radicados N°. 13 – 15486 y 13 – 285384.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

“Artículo 2.2.4.3.2.6. De la no presentación o utilización de los servicios pactados. De acuerdo con lo previsto en el artículo 65 de la Ley 300 de 1996, cuando el usuario de los servicios turísticos, incumpla por no presentarse o no utilizar los servicios pactados, cualquiera que sea la causa, el prestador de servicios turísticos podrá exigir a su elección el pago del 20% de la totalidad del precio o tarifa establecida o retener el depósito o anticipo que previamente hubiere recibido del usuario, si así se hubiere convenido y constare por escrito”.

(Decreto 2438 de 2010, art. 6)”.

Frente a la posible vulneración de la citada normatividad, esta Dirección encontró que en los contratos de Compraventa de Servicios Turísticos, visibles a folios 423 a 446, se incluye una cláusula denominada “Penalidades”, en la cual se estipula que las mismas serán aplicables para cada persona de la reserva, conforme la siguiente tabla:

(Tabla 1 folio 425 reverso)

General	Específico	Actividad Fecha (Días calendario antes de la fecha de viaje)	Penalidades		
			Promo	Regular	Flexi
Cambio	Nombre:	Mayor a 8 días	\$50.000	\$30.000	\$0
		Menor o igual a 8 días	\$150.000	\$100.000	\$0
	Fecha:	Mayor a 30 días	\$150.000	\$120.000	\$0
		Entre 29 y 20 días	\$250.000	\$200.000	\$0
	Destino:	Mayor a 20 días	100% No Show	100% No Show	\$450.000
		Menor a 30 días	\$30.000	\$30.000	\$30.000
	Nacional -> Internacional	Entre 30 y 10 días	50% No Show	50% No Show	50% No Show
		Menor a 10 días	100% No Show	100% No Show	100% No Show
	Destino: Entre la misma categoría Internacional - >- Nacional -> Porción terrestre	Mayor a 30 días	\$150.000	\$150.000	\$150.000
		Menor o igual a 30 días	100% No Show	100% No Show	100% No Show
Cancelación:	Mayor a 30 días	\$150.000	\$100.000	0	
No show:	Menor o igual a 30 días	100% No Show	100% No Show	\$450.000	

*Categorías: Porción terrestre (GIR, AXM, VVC), Nacional (ADZ, LET, RCH) e Internacional (PTY, CUR, CUN)

Para el caso de las cancelaciones, el valor resultante una vez descontada la penalidad correspondiente, será reembolsado dentro de los plazos establecidos por la Ley, en los eventos que el transporte sea comercial, las penalidades aplicables serán las que la empresa Transportadora determine y con cargo al titular de la reserva.

La anterior cláusula, señala como penalidad, para algunos casos el “100% No Show”, excediendo lo establecido en artículo 65 de la Ley 300 de 1996, toda vez que esta norma delimita la facultad del prestador de servicios turísticos, para imponer sanciones por la no presentación o no utilización de los servicios pactados, estableciendo que sólo podrá exigir, a su elección, por un lado, el 20% de la totalidad del precio de tarifa establecida o de otro, retener el depósito o anticipo que previamente hubiere recibido del usuario, siempre que cualquiera de éstas dos opciones se encuentre previamente pactada por escrito en el contrato.

Así las cosas esta Dirección observa que en la mencionada cláusula, en el ítem denominado “No show” se establece penalidad del 100% en los planes de “Promo” y “Regular” y para el “Flexi” un valor estándar de \$450.000, sin que se indique, cuál de las dos opciones es la escogida por el prestador, dado que, en los planes “Promo” y “Regular” se establece una penalidad superior al 20% de la tarifa y también superior al anticipo que se estableció en las cláusulas 4 y 5 del contrato; lo que presuntamente no se adecúa a lo ordenado en el artículo 65 de la Ley 300 de 1996 y el numeral 2.2.4.3.2.6. del Decreto 1074 de 2015, lo que configura la posible infracción al literal f) del artículo 71 de la Ley 300 de 1996.

19.3. Imputación fáctica N° 3: Presunta infracción al literal b) del artículo 71 de la Ley 300 de 1996, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 1558 de 2012 y el artículo 2.2.4.3.2.2 del Decreto 1074 de 2015.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

Esta Dirección entrará a verificar si la investigada, presuntamente, ha vulnerado lo dispuesto en literal b) del artículo 71 de la Ley 300 de 1996, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 1558 de 2012 y artículo 2.2.4.3.2.2 del Decreto 1074 de 2015, que establecen:

Ley 300 de 1996:

“ARTÍCULO 71. DE LAS INFRACCIONES. Los prestadores de servicios turísticos podrán ser objeto de sanción cuando incurran en cualquiera de las siguientes conductas:

(...)

b) Utilizar publicidad engañosa o que induzca a error al público sobre precios, calidad o cobertura del servicio turístico ofrecido;

(Subrayado y negrilla fuera de texto).

Ley 1558 de 2012:

“ARTÍCULO 30. DE LA PUBLICIDAD TURÍSTICA. El número que corresponda al Registro Nacional de Turismo deberá ser incluido en toda publicidad del prestador de servicios turísticos. Tanto los prestadores de servicios turísticos como las empresas de transporte en el caso de anunciar precios, deberán incluir todos los impuestos del país o del exterior, tasas, cargos, sobrecargos o tarifas que afecten el precio final, la moneda de pago de los servicios ofrecidos y el tipo de cambio aplicable si el precio estuviere indicado en moneda diferente a la de curso legal en Colombia. La infracción a lo dispuesto en este artículo se considerará publicidad engañosa”.

Decreto 1074 de 2015:

“ARTÍCULO 2.2.4.3.2.2. Requisitos para la publicidad e información. Toda publicidad o información escrita sobre los planes o servicios turísticos ofrecidos por las Agencias de Viajes, deberá contener como mínimo lo siguiente: clase de alojamiento; categoría del establecimiento si se encontrare categorizado; tarifas; duración del plan turístico; medios de transporte; servicios complementarios; nombre y dirección del prestador y el correspondiente número de inscripción en el Registro Nacional de Turismo. Así mismo, deberá especificar claramente los servicios que no incluye.

El material publicitario utilizado en la promoción de los servicios de las agencias de viajes deberá ser claro, evitando el uso de términos que por su ambigüedad, pudieran inducir en los usuarios expectativas sobre el servicio, superiores a las que realmente presta.

(...)

(Decreto 2438 de 2010, art. 2)”

Al respecto 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 precisa que se encontró lo siguiente:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

- En el CD denominado "Publicidad CD 2" (folio 456), en la carpeta "02 febrero", se observa la siguiente publicidad:

(Imagen 1 Publicidad CD 2)

Eje Cafetero
Desde **\$547.000***
Por persona en acomodación triple

Isla Margarita
Desde **\$1.430.060***
Por persona en acomodación triple

*Válida para compra hasta el 20 de marzo del 2016, Válido para viaje de 1 junio al diciembre 10 de 2016 y enero 16 a febrero 28 del 2019. Tarifa Válida para el Hotel LD Plus Palm Beach, Maya el Agua en acomodación Triple Hotel LD Le Flamboyant en acomodación Triple Hotel LD Palm Beach / Playa el Agua en acomodación Triple.

¡NUESTRO TODO INCLUIDO



Gratis al consultar con tu asesor o agencia de viajes de confianza
#336



*Aplican términos y condiciones Para mayor información consulta en www.onvacation.com

PNV N° 28847, 30842 Tour Vacation Hoteles Azul SAS advierte al usuario que en desarrollo de lo dispuesto en la Ley 670/01 y 1336/09 la explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes en el país son sancionadas penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes.

#ViajaMás

On Vacation
Hotels & Resorts

De conformidad con la anterior imagen, se tiene que en el plan ofrecido para el Eje Cafetero, no se señala la dirección del prestador de servicios turísticos. Así mismo, y frente al plan con destino Isla Margarita, se observa que no se especifica la duración del mismo, ni los medios de transporte de llegada a la isla. Así mismo, en ninguno de los dos planes, se indica el precio final del paquete, dado que se señala un precio "desde", lo que resulta inexacto frente al valor final que debe conocer el consumidor de servicios turísticos.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

- En el CD denominado "Publicidad CD 2" (folio 456), en la carpeta "05 mayo" "15 minutos revista", se observa la siguiente publicidad:

(Imagen 2 Publicidad CD 2)

PASIÓN TRICOLOR

Métele un Gol a tus vacaciones

Isla Margarita desde **\$1.399.000***

Tarifa válida por persona en acomodación doble

7 Noches de alojamiento

Nuestro Todo Incluido
www.onvacation.com

Llama gratis al #336
 Consulta con tu asesor de viajes de confianza
 Visita nuestros puntos a nivel nacional

On Vacation
 Hotels & Resorts

* Vigencia para reservar hasta el 30 de junio de 2019. Para viajar en los días con salida en junio 1, 3, 4 y 10 / julio 23, 27 y 28 / octubre 29 de 2019. Para los hoteles Palm Beach, Caribbean, Punta Prieta, Agüero condiciones y restricciones. Consulta en nuestra página web www.onvacation.com.
 0011 47 36427 Tour Vacaciones Hotelerías Análisis 0000 autorizado al momento que se desvirtúa de la disposición de la Ley 875/01 y 1396/08 la explotación y el otorgamiento de visas, cónsules y alojamiento en el país por ser actividades propias y administrativamente, conforme a los leyes aplicables.

De conformidad con la anterior imagen, se tiene que no señala la dirección del prestador de servicios turísticos. Así mismo, no se indica el precio final del paquete, dado que se señala un precio "desde", lo que resulta inexacto frente al valor final que debe conocer el consumidor de servicios turísticos.

En el mismo sentido, se pueden observar las publicaciones que se encuentran en el CD 2, carpeta "05 mayo" sub carpetas "pauta el colombiano PMV" y "Qhubo", en las que tampoco se señala la

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos dirección del prestador de servicios turísticos, ni el precio final del paquete ofrecido, denotándose como presunta conducta reiterada, la transgresión a lo establecido en el literal b, del artículo 71 de la Ley 300 de 1996, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 1558 de 2012 y el artículo 2.2.4.3.2.2 del Decreto 1074 de 2015.

19.4. Imputación fáctica N° 4: Presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales 2.1.2.1 y 2.1.2.3. del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Esta Dirección entrará a verificar si la investigada, presuntamente, ha vulnerado lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales 2.1.2.1 y 2.1.2.3. del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, que establecen:

Ley 1480 de 2011:

“ARTÍCULO 33. PROMOCIONES Y OFERTAS. Los términos de las promociones y ofertas obligan a quien las realice y estarán sujetas a las normas incorporadas en la presente ley.

Las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a la promoción y oferta, deberán ser informadas al consumidor en la publicidad.

Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, de no indicarse la fecha de iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del momento en que fue dada a conocer al público. La omisión de la fecha hasta la cual está vigente o de la condición de que es válida hasta agotar inventario determinado, hará que la promoción se entienda válida hasta que se dé a conocer la revocatoria de la misma, por los mismos medios e intensidad con que se haya dado a conocer originalmente”.

Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, Título II, Capítulo II:

“2.1.2.1. Propaganda comercial con incentivos

Se entiende por propaganda comercial con incentivos, todo anuncio dirigido al público en general o a un sector específico de la población, en el cual se ofrece en forma temporal, la comercialización de productos o servicios en condiciones más favorables que las habituales las cuales pueden consistir en el ofrecimiento a través de cualquier medio de divulgación o sistema de publicidad de rifas, sorteos, cupones, vales, fotos, figuras, afiches, imágenes o cualquier otro tipo de representación de personas, animales o cosas, dinero o de cualquier retribución en especie, con el fin de inducir o hacer más atractiva la compra de un producto o servicio determinado.

No se entiende como propaganda comercial con incentivos las condiciones más favorables obtenidas de manera individual como resultado de la negociación directa del consumidor.

A continuación se señalan algunos criterios técnicos y jurídicos para la cabal aplicación de los requisitos de veracidad, suficiencia y no inducción a error exigidos por el legislador.

a) *Información mínima*

- i. *Identificación del producto o servicio promovido y del incentivo que se ofrece indicando su cantidad y calidad.*
- ii. *Requisitos y condiciones para su entrega, como por ejemplo si no es acumulable con otros incentivos, si se limita la cantidad por persona, etc.*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

iii. Plazo o vigencia del incentivo, indicando la fecha exacta de iniciación y terminación de la misma.

(...)

2.1.2.3. Propaganda comercial con imágenes

En la propaganda comercial con imágenes deberá observarse lo siguiente:

a) La imagen del producto o servicio utilizada en la propaganda comercial debe corresponder con la del producto o servicio promocionado.

b) La cantidad del producto que aparezca en la propaganda comercial debe corresponder a la que efectivamente contiene el envase o empaque del producto promocionado.

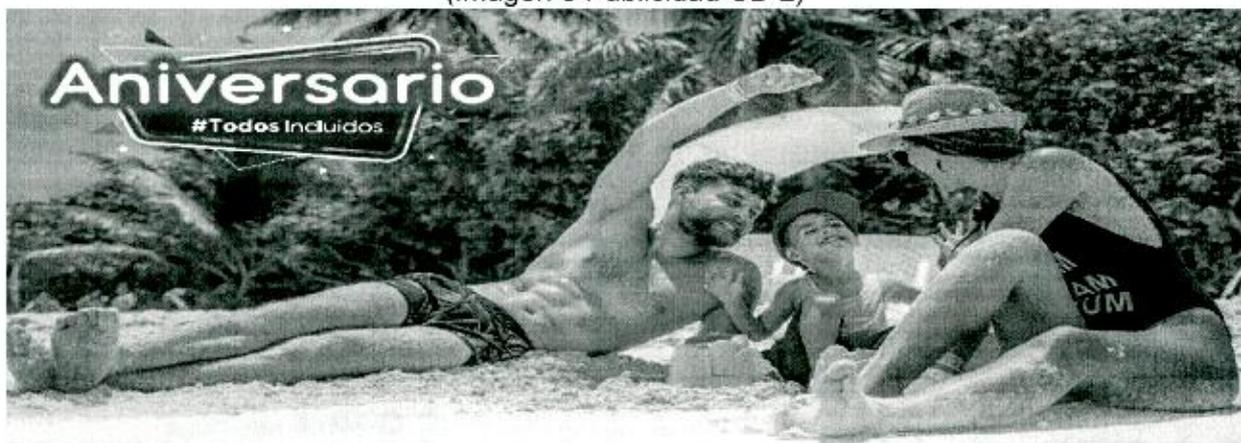
c) En las ventas por catálogo deberán indicarse las características y dimensiones o medidas de los productos.

(...)” (Negrilla y subrayado fuera del texto original).

Para verificar el presunto incumplimiento de la normatividad citada, se tiene que, en los documentos allegados por la sociedad **TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.**, relacionados con la información de las piezas publicitarias e informativas utilizadas para ofrecer los servicios turísticos; se encontró lo siguiente:

- En el CD denominado “Publicidad CD 2” (folio 456), en la carpeta “08 Agosto” sub carpeta “Pauta al día agosto 17”, se observa la siguiente publicidad:

(Imagen 3 Publicidad CD 2)



**Pagan 2
El 3** Sólo Pago CSI

(CSI: Cargos, Suplementos e Impuestos) Adhieren condesciudad

**San Andrés desde
\$1.271.000***

Tarifa válida por persona en acomodación triple

465 Noches de Alojamiento sujeto a ciclo de viaje vigente

Llama gratis al **#336**
Barranquilla: **316 0269**
Consulta con tu asesor de viajes de confianza
Visita nuestros puntos a nivel nacional

On Vacation
Hotels & Resorts
www.onvacation.com

* Válido para compra hasta septiembre 10 de 2018. Válido para viajar hasta octubre 31 de 2018 como última fecha de regreso para pautas con alojamiento en hotel. Contiene: Cerveza, Magic Hill, Blue Reef. Para los hoteles Toná y Toser aplica suplemento de \$70.000 por persona. Sea hora suplemento de \$200.000 por persona. Acreditado de la Tierra suplemento de \$500.000 por persona. Valor CSI (Cargos, Suplementos e Impuestos): \$445.000. Tratado aéreo ida y regreso incluido desde Medellín. Tarifas no combinables con otras promociones vigentes. No aplica para puertos festivos. Tarifas sujetas a disponibilidad y cambio sin previo aviso. Aplican condiciones y restricciones. Consultas en nuestra página web www.onvacation.com. Las imágenes son de referencia, las características y condiciones pueden variar.

RNT N° 44253 Tour Vacation Hoteles Azul SAS advierte al usuario que en desarrollo de lo dispuesto en la Ley 679/01 y 1336/09 la explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

En la anterior pieza publicitaria, se evidencia de manera especial que no se indica la información mínima relacionada con la fecha exacta de iniciación de la oferta. En consecuencia, se evidencia una presunta infracción a lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el literal a) iii) del numeral 2.1.2.1. del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de industria y Comercio, que establece que la propaganda comercial con incentivos, debe contener como información mínima el "plazo o vigencia del incentivo, indicando la fecha exacta de iniciación y terminación de la misma" y en la propaganda comercial, presuntamente se estaría desconociendo la norma referida al no señalar la fecha de iniciación de la oferta.

- En el CD denominado "Publicidad CD 2" (folio 456), en la carpeta "08 Agosto" sub carpeta "Pauta Cadenacol Vanguardia CUR agosto 17" y "Pauta Cadenacol Vanguardia agosto 10", se evidencian piezas publicitarias, de las cuales se extractan las siguientes imágenes:

(Imagen 4 Publicidad CD 2)
 Consulta con tu asesor de viajes de confianza
 Visita nuestros puntos a nivel nacional
www.onvacation.com



* Válido para compra hasta septiembre 10 de 2018. Válido para viajar hasta octubre 31 de 2018 como última fecha de regreso. Traslado aéreo ida incluido desde Bogotá, para planes con alojamiento en el hotel On Vacation Curacao Beach. Descuentos aplican sobre tarifas regulares antes Curacao: \$1.254.000 por persona en acomodación doble. Valor CSI (Cargos, Suplementos e Impuestos): \$745.000.
 Para calcular el valor final de la tarifa, sobre la tarifa regular se descuenta el 10% y se adiciona el valor del CSI. Tarifas no combinables con otras pr vigentes. No aplica para puestas festivos. Tarifas sujetas a disponibilidad y cambio sin previo aviso. Aplican condiciones y restricciones. Consúltalas página web www.onvacation.com. Las imágenes son de referencia, las características y condiciones pueden variar.

RNT N° 24769 Tour Vacation Hoteles Azul SAS advierte al usuario que en desarrollo de lo dispuesto en la Ley 679/01 y 1336/09 la explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes.

(Imagen 5 Publicidad CD 2)
 Llama gratis al #336 • Bucaramanga: 691 0210
 Consulta con tu asesor de viajes de confianza
 Visita nuestros puntos a nivel nacional
www.onvacation.com



* Válido para compra hasta septiembre 10 de 2018. Válido para viajar hasta octubre 31 de 2018 como última fecha de regreso y de febrero 1 hasta mayo 31 de 2019 como última fecha de regreso excepto Semana Santa (abril 12 al 19 de 2019). Traslado aéreo ida y regreso incluido desde Bogotá, Cali, Medellín, Pereira y Bucaramanga para planes con alojamiento en el hotel Wayira Beach o Waya. Para Hotel Waya aplica suplemento de \$47.000 por persona. Valor CSI: Guajira \$515.000. Hotel Wayira Beach: Apertura octubre 20 de 2018. Tarifas no combinables con otras promociones vigentes. Aplican condiciones y restricciones. Consúltalas en nuestra página web www.onvacation.com. Las imágenes son de referencia, las características y condiciones pueden variar.

RNT N° 19697 Tour Vacation Hoteles Azul SAS advierte al usuario que en desarrollo de lo dispuesto en la Ley 679/01 y 1336/09 la explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

En las anteriores piezas, llama especial atención la inclusión del siguiente texto "Las imágenes son de referencia, las características y condiciones pueden variar". Lo anterior, podría transgredir lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 2.1.2.3. del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de industria y Comercio, por cuanto se afirma de manera expresa en la propaganda comercial, que la imagen es de referencia, es decir que puede no corresponder al servicio ofrecido.

19.5. Imputación fáctica N° 5: Presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

Esta Dirección entrará a verificar si la investigada, presuntamente, ha vulnerado lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, que establece:

Ley 1480 de 2011:

"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.

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."
(Negrilla fuera del texto original).

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", 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).

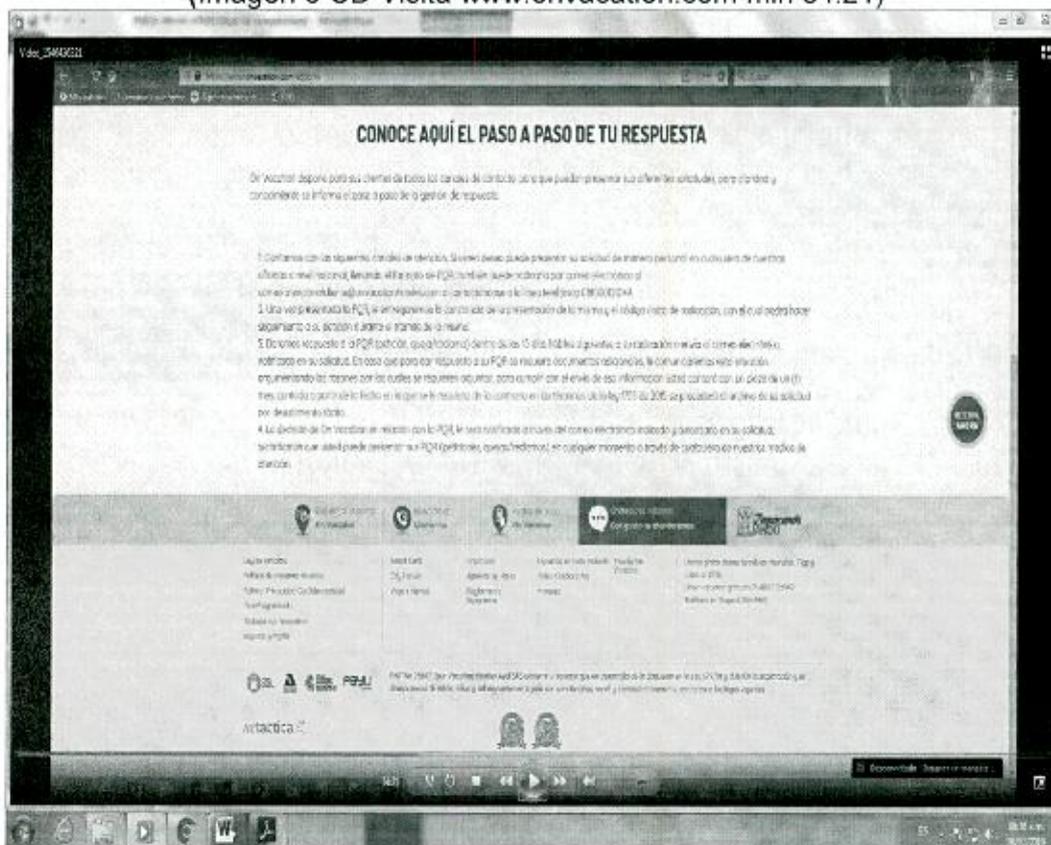
En el desarrollo de la mencionada visita administrativa, se evidenció que **TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.** también comercializa sus servicios a través de su canal virtual

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

<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.

En el minuto 34:21 de la mencionada visita, en la pestaña "Soporte y PQRs" se evidenció lo siguiente:

(Imagen 6 CD Visita www.onvacation.com min 34:21)



(Imagen 7 CD Visita www.onvacation.com min 34:21)

CONOCE AQUÍ EL PASO A PASO DE TU RESPUESTA

On Vacation dispone para sus clientes de todos los canales de contacto, para que puedan presentar sus diferentes solicitudes, para claridad y conocimiento se informa el paso a paso de la gestión de responder:

1. Contamos con los siguientes canales de atención. Si usted desea puede presentar su solicitud de manera personal en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, llenando el formato de PQR; también puede radicarla por correo electrónico al correo atencionalcliente@onvacationhoteles.com o contactándose a la línea telefónica 018000121049.
2. Una vez presentada la PQR, le entregaremos la constancia de la presentación de la misma y el código único de radicación, con el cual podrá hacer seguimiento a su petición durante el trámite de la misma.
3. Daremos respuesta a la PQR (petición, queja/reclamo) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su radicación o envío al correo electrónico, notificado en su solicitud. En caso que para dar respuesta a su PQR se requiera documentos adicionales, le comunicaremos esta situación, argumentando las razones por las cuales se requieren adjuntar, para cumplir con el envío de esa información usted contará con un plazo de un (1) mes, contado a partir de la fecha en la que se le requiera, de lo contrario en los términos de la ley 1755 de 2015 se procederá al archivo de su solicitud por desistimiento tácito.
4. La decisión de On Vacation en relación con la PQR, le será notificada a través del correo electrónico indicado y autorizado en su solicitud, recordamos que usted puede presentar sus PQR (peticiones, quejas/reclamos) en cualquier momento a través de cualquiera de nuestros medios de atención.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

Al respecto se precisa, que TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S., presuntamente infringiendo lo dispuesto en el literal g) y parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, al no contar con un mecanismo 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 mismo tampoco se evidenció, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia.

VIGÉSIMO: Que las anteriores imputaciones encuentran soporte en los siguientes documentos, sin perjuicio de las demás pruebas que se alleguen durante la investigación:

1. Visita de inspección administrativa a la página web "www.onvacation.com". (CD obrante a folio 2 del expediente que hace parte integral del informe de fecha 2 de enero de 2019 folio 1).
2. Acta de visita administrativa de inspección en las sede de la sociedad **TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.**, ubicada en la Carrera 46 N° 94 – 73 de Bogotá D.C. (folios 4 a 6).
3. Copia de Certificado de Existencia y Representación Legal de **TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.** (folios 7 a 15).
4. Copias de 128 certificados de Registro Nacional de Turismo, de la sociedad **TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.** (folios 16 a 143).
5. CD "TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S. 19 – 418" (folio 144).
6. CD "DECLARACIÓN JURAMENTADA TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S. 19-418". (folio 145).
7. Respuesta al requerimiento de información por parte de la investigada mediante oficios No. 2019-01-11. (folios 147 a 454)
8. CD "Rad. 19-418-4 CD 1 PQR – TUHA". (folio 455).
9. CD "CD 2 Rad 19-418-4 Publicidad". (folio 456).
10. CD "CD 3 Rad 19-418-4 Publicidad". (folio 457).
11. CD "CD 4 Rad 19-478-4 Publicidad". (folio 458).
12. CD "CD 5 Rad 19-418-4 Reporte Ventas (folio 459).
13. Denuncia transmitida por la emisora "W Radio" de 28 de diciembre de 2018. (folios 460 a 462 y 465).
14. Denuncia transmitida por "W Radio" de 19 de julio de 2018 (folios 463, 464 y 466).
15. Certificado de Existencia y representación Legal de la Sociedad **TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.** (folios 467 a 472).

VIGÉSIMO PRIMERO: Que en aplicación del artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, esta Dirección encuentra mérito para formular cargos en contra de **TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.**, identificada con el NIT. 900.304.940-9, por el presunto incumplimiento de los servicios ofrecidos a los turistas y la presunta infracción a las normas que regulan la actividad turística, por una aparente publicidad engañosa, por la vulneración a lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 1558 de 2012 y el artículo 2.2.4.3.2.2 del Decreto 1074 de 2015, por una posible vulneración al artículo 65 de la Ley 300 de 1996 en concordancia con el artículo 2.2.4.3.2.6 del Decreto 1074 de 2015, las cuales conducirían a la presunta infracción de los literales b), d) y f) del artículo 71 de la Ley 300 de 1996; así como por el presunto incumplimiento a los términos y condiciones de las promociones y ofertas según lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales 2.1.2.1 y 2.1.2.3. del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio y por la presunta violación de las normas que protegen al consumidor de comercio electrónico contenidas en el artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que de encontrarse probada la violación de las normas de protección al turista por parte de **TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.**, distinguida con el NIT. 900.304.940-

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

9, y de no estar en curso una casual de exoneración de responsabilidad, se le impondrán las sanciones previstas en el artículo 72 de la Ley 300 de 1996, que establece:

“ARTICULO 72. SANCIONES DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO. Modificado por el art. 47, Ley 1429 de 2010. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo impondrá sanciones, cumpliendo el trámite respectivo que iniciará de oficio o previa la presentación del reclamo, a los prestadores de servicios turísticos cuando incurran en las infracciones tipificadas en el artículo 71 de la presente ley, con base en la reglamentación que para tal efecto expida el Gobierno Nacional. Las sanciones aplicables serán las siguientes:

1. Amonestación escrita.
2. Multas que se destinarán al Fondo de Promoción Turística, hasta por un valor equivalente a 20 salarios mínimos legales mensuales.
3. Cuando la infracción consista en la prestación de servicios turísticos sin estar inscrito en el Registro Nacional de Turismo la multa será de 5 hasta 50 salarios mínimos legales mensuales vigentes, gradualidad que establecerá mediante resolución el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Dicha multa irá acompañada de la solicitud de cierre del establecimiento dirigida al respectivo alcalde distrital o municipal, quien también podrá proceder de oficio o a solicitud de cualquier persona. Solo se podrá restablecer la prestación del servicio, una vez se haya cerrado el establecimiento, pagado la multa y obtenido el respectivo Registro.
El cierre no procederá tratándose de viviendas destinadas a la prestación ocasional de alojamiento turístico, caso en el cuál se aplicarán multas sucesivas si se sigue prestando el servicio, hasta tanto se obtenga el respectivo Registro”.
4. Suspensión hasta por treinta días calendario de la inscripción en el Registro Nacional de Turismo.
5. Cancelación de la inscripción en el Registro Nacional de Turismo que implicará la prohibición de ejercer la actividad turística durante 5 años a partir de la sanción.

Parágrafo 1°. No obstante la aplicación de alguna de las sanciones anteriores, tratándose de incumplimiento de las obligaciones contractuales con los usuarios, el turista reclamante podrá demandar el incumplimiento ante la jurisdicción ordinaria. En todo caso el Ministerio podrá exigir al prestador la devolución de los dineros pagados por el turista y el pago de las indemnizaciones previstas en la cláusula de responsabilidad reglamentada por el Gobierno Nacional.

Parágrafo transitorio. Los prestadores de servicios turísticos que estuvieren operando sin estar inscritos en el Registro Nacional de Turismo, podrán solicitar su inscripción dentro de los noventa (90) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia de esta norma. Las investigaciones administrativas en curso serán suspendidas por el plazo aquí contemplado. Si dentro del mismo plazo los investigados cumplieren con su deber de inscripción, la investigación será archivada. El plazo previsto en este parágrafo suspenderá el término de caducidad de las investigaciones administrativas en curso”.

VIGÉSIMO TERCERO: Que de encontrarse probada la vulneración a las disposiciones del Estatuto del Consumidor, y de no estar en curso de una casual de exoneración de responsabilidad, se le impondrán las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, que señala:

“ARTÍCULO 61. SANCIONES. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información con ocasión de alguno de los regímenes de control de precios:

1. Multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.
2. Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días;
3. En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio o la orden de retiro definitivo de una página web portal en Internet o del medio de comercio electrónico utilizado;
4. Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos. El productor podrá solicitar a la autoridad competente, el levantamiento de esta sanción previa la demostración de que ha introducido al proceso de producción las modificaciones que aseguren el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad;
5. Ordenar la destrucción de un determinado producto, que sea perjudicial para la salud y seguridad de los consumidores.
6. Multas sucesivas hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía.

Cuando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en la presente ley, se les podrán imponer multas hasta por trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio hasta por cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria de la sanción. (...).

De igual manera y en caso de ser necesarias esta Dirección impartirá las órdenes a que haya lugar, de conformidad con lo señalado en el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, esto es:

“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: (...)

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.

(...)”

VIGÉSIMO CUARTA: Que el artículo 4 de la Ley 1480 de 2011 define que “En materia procesal, en lo no previsto en esta Ley para las actuaciones administrativas se le aplicarán las reglas contenidas en el Código Contencioso Administrativo (...)” motivo por el cual la presente actuación administrativa se regirá por el procedimiento especial establecido en los artículos 47 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

En mérito de lo expuesto la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor,

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR investigación administrativa mediante la presente formulación de cargos en contra de la sociedad **TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.**, identificada con el NIT. 900.304.940-9, por el presunto incumplimiento de los servicios ofrecidos a los turistas, por la presunta infracción a las normas que regulan la actividad turística, por una aparente publicidad engañosa, por la vulneración a lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 1558 de 2012 y el artículo 2.2.4.3.2.2 del Decreto 1074 de 2015, por una posible vulneración al artículo 65 de la Ley 300 de 1996 en concordancia con el artículo 2.2.4.3.2.6 del Decreto 1074 de 2015, las cuales conducirían a la presunta infracción de los literales b), d) y f) del artículo 71 de la Ley 300 de 1996; así como por el presunto incumplimiento a los términos y condiciones de las promociones y ofertas según lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales 2.1.2.1 y 2.1.2.3. del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio y por la presunta violación de las normas que protegen al consumidor de comercio electrónico contenidas en el artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER a **TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.**, identificada con el NIT. 900.304.940-9, un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo, para presentar los descargos, aportar y/o solicitar las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con el inciso 3 del artículo 47 de la Ley 1437 de 2011 -Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-, informándole que el expediente se encuentra a disposición en las oficinas de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, ubicada en la carrera 13 N° 27 – 00, piso 4 de la ciudad de Bogotá D.C., con el fin de que puedan revisar la información recaudada por esta Autoridad.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta Resolución al Representante legal de la sociedad **TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.**, identificada con el NIT. 900.304.940-9, informándole que contra el presente acto administrativo de formulación de cargos no procede recurso alguno de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C., **25 FEB 2019**

La Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor,


PAOLA ANDREA PÉREZ BANGUERA

NOTIFICACIÓN

Investigada	TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.
Identificación:	Nit. 900304940-9
Representante Legal:	JAIME OLIMPO ULLOA BRIÑEZ
Identificación:	CC. 1.026.562.690
Dirección de notificación judicial:	Carrera 46 No. 94 - 73
Ciudad:	Bogotá D.C.
Email de notificación judicial:	juridico@tourvacation.com.co