REPÚBLICA DE COLOMBIA

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

Bogotá D.C., 24 AGO 2018

Sentencia número 00010660

Acción de Protección al Consumidor No.18-72287.
Demandante: VIVIANA MARIA GONZALEZ PINEDA
Demandado: TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.

Estando el expediente al Despacho a causa de encontrarse vencido el término de traslado de la demanda y, de esa manera, concluida como está la etapa escrita de este proceso verbal sumario, en los términos del artículo 625 del Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), corresponde a partir de ahora dar aplicación íntegra a la referida Ley procesal.

Así las cosas, procede la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales a proferir sentencia escrita, teniendo en cuenta que en el presente asunto se cumplen todos los presupuestos contenidos en el inciso 2º del parágrafo 3º del artículo 390 del referido cuerpo normativo. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

1.1. Que la parte actora adquirió de la pasiva, un plan de viaje con destino a San Andres Islas con fecha de viaje 24-12-2017 al 28 -12 -2017, el cual incluía tiquetes aéreos ida y regreso, hospedaje en hotel y alimentación, para 2 adultos y 1 niño, por la suma total de $2.835.300, de los cuales abono de $1.285.000 pesos.

1.2. Que, de acuerdo a lo indicado por la parte actora, cuando iba a cancelar el saldo no hubo contacto con la pasiva y al contestar le informan que se encontraba inactiva su reserva por no haber abonado el dinero en el mes de noviembre a lo que la actora respondió que ya había pagado la mitad del viaje y que el asesor le informo que podía abonar en cualquier momento.

1.3. Que el día 12 de diciembre de 2017, la accionante elevó reclamación directa a la pasiva.

1.4. Que la demandada dio respuesta formal, informando los motivos de la desactivación.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que ordene a la pasiva la devolución del dinero pagado por el plan objeto de la Litis.

3. Trámite de la acción

El día 27 de febrero de 2018, mediante Auto No. 21671 (fol. 37), esta Dependencia admitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por la parte demandante, en ejercicio de las facultades jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011, providencia que fue notificada debidamente al extremo demandado (fol. 38 a 39), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada radicó memorial bajo el consecutivo No. 18-72287 - 00005 (fol. 40 a 52), donde luego de aclarar los hechos de la demanda, afirmó entre otras cosas que, al demandante se le informo y asesoro para la eleccion del producto.

4. Pruebas

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

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 1 a 36 del expediente.

A estos se les concederá el valor probatorio que corresponda bajo las previsiones de los artículos 244, 245, 246 y 262 del Código General del Proceso.

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

La parte demandada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 40 a 52 del expediente.

A estos se les concederá el valor probatorio que corresponda bajo las previsiones de los artículos 244, 245, 246 y 262 del Código General del Proceso.

II. CONSIDERACIONES

Habiéndose agotado las etapas procesales de rigor y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta que el parágrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, en los siguientes términos:

> *"Parágrafo tercero. Los procesos que versen sobre* ***violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales****, con excepción de las acciones populares y de grupo, se tramitarán por el proceso verbal o por el verbal sumario, según la cuantía, cualquiera que sea la autoridad jurisdiccional que conozca de ellos.*
>
> *Cuando se trate de procesos* ***verbales sumarios, el juez podrá dictar sentencia escrita vencido el término de traslado de la demanda*** *y sin necesidad de convocar a la audiencia de que trata el artículo 392, si las pruebas aportadas con la demanda y su contestación fueren suficientes para resolver de fondo el litigio y no hubiese más pruebas por decretar y practicar.".* (Negrillas fuera de texto)."

Con fundamento en lo preceptuado por la norma citada en precedencia, considera el Despacho que en el caso objeto de análisis no resulta necesario decretar pruebas adicionales, habida cuenta que con los elementos de juicio existentes es suficiente para resolver la controversia planteada.

Así las cosas, asistiéndole a los compradores el derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto a los productos y servicios que se le ofrecen y habiéndose consagrado la responsabilidad en cabeza de los productores y proveedores por el incumplimiento de tales obligaciones conforme se dispone en los artículos 23[1] y siguientes del Estatuto de Protección al Consumidor, no se pretende otra cosa más que garantizar que los consumidores cuenten con los elementos de juicio suficientes que les permitan elegir entre la variedad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado y así, adoptar decisiones de consumo razonables.

En el mismo sentido, de cara a la publicidad circulada por el productor o proveedor, será quien funja como anunciante, responsable respecto de las condiciones objetivas y especificas contenidas en la publicidad[2], quedando del todo prohibida la publicidad engañosa, por lo que el anunciante será responsable de los perjuicios que cause con la inexactitud de lo anunciado.[3]

Todo lo anterior, resulta acorde con las definiciones de calidad e idoneidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

> *"...Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y <u>las atribuidas por la información que se suministre sobre él</u>.*

---

[1] Artículo 23. Información mínima y responsabilidad. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano. Parágrafo. Salvo aquellas transacciones y productos que estén sujetos a mediciones o calibraciones obligatorias dispuestas por una norma legal o de regulación técnica metrológica, respecto de la suficiencia o cantidad, se consideran admisibles las mermas en relación con el peso o volumen informado en productos que por su naturaleza puedan sufrir dichas variaciones.

[2] Artículo 29. Fuerza vinculante. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.

[3] Artículo 30. Prohibiciones y responsabilidad. Está prohibida la publicidad engañosa. El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados.

...Idoneidad de un bien o servicio: Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado...". (Subrayado fuera de texto)

Y es que, centrándonos en los productores y expendedores, como consecuencia de su experiencia en el mercado y de sus conocimientos en el proceso de producción y comercialización, estos suelen tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que venden, mientras que el consumidor, a pesar de ser quien mejor sabe qué es lo que le interesa, no necesariamente tiene a su disposición la información que le permita adoptar la decisión que más le conviene.

De este modo, evaluar la veracidad y suficiencia de la información que determinó la intención de compra en un determinado caso, siempre será un aspecto de suma relevancia a la hora de proteger los derechos de los consumidores en el marco de la acción jurisdiccional de protección al consumidor.

1. Presupuestos del Deber de Información

La obligación de informar, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor[4] adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor, determinado por las condiciones objetivas y especificas anunciadas respecto del mismo. En consecuencia, el bien o servicio deberá ajustarse a las características de uso y funcionamiento anunciadas, so pena de resultar el productor o proveedor, responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información.

En este orden ideas, a continuación, se verificarán los presupuestos antes mencionados para el caso objeto del presente proceso.

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante el documento obrante a folio 3 y 4 y 40 siguientes del expediente, en virtud del cual se acredita la parte actora adquirió de la pasiva, un plan de viaje con destino a San Andrés Islas con fecha de viaje 24-12-2017 al 28 -12 -2017, el cual incluía tiquetes aéreos ida y regreso, hospedaje en hotel y alimentación, para 2 adultos y 1 niño, por la suma total de $2.835.300, de los cuales abono de $1.285.000 pesos.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es compradora del bien objeto de reclamo judicial.

- Información entregada sobre el servicio

En primer lugar, el accionante afirma que, cuando iba a cancelar el saldo no hubo contacto con la pasiva y al contestar le informan que se encontraba inactiva su reserva por no haber abonado el dinero en el mes de noviembre a lo que la actora respondió que ya había pagado la mitad del viaje y que el asesor le informo que podía abonar en cualquier momento.

Sobre el particular, dentro del material probatorio obrante en el plenario no se vislumbra que la pasiva haya vulnerado algún derecho según lo consagrado en la Ley 1480 de 2011, tal y como se explica a continuación; en primer lugar, si bien es cierto que los consumidores tienen derechos, es de advertir que de conformidad con el articulo 3 numeral 2.1, también tienen deberes y uno de ellos es informarse respecto a los productos y servicios que adquieren, así las cosas, son los consumidores, quienes previamente a la suscripción de un contrato deben informarse de las condiciones generales del contrato, por lo anterior, verificado el material probatorio de las partes se advierte que la consumidora conocía de las cláusulas del contrato y las obligaciones de las partes, obrante a folios 46 a 49 del plenario, en ese orden, no son dables las alegaciones de la parte activa al pretender atribuir responsabilidades a la pasiva por su propia culpa. De este modo, se encuentra demostrado que, la consumidora, tenía a su disposición la información sobre el plan contratado.

Ahora bien, si se pretendiera analizar el presente caso desde la perspectiva de la efectividad de la garantía del servicio adquirido, la conclusión no será otra que no hay pruebas que acrediten el incumplimiento a las condiciones de calidad e idoneidad, en los términos descritos en el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011, pues, ciertamente, aun cuando se adujo inconformidad con el servicio

[4] Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

suministrado, no es menos cierto, que existe en cabeza del consumidor un deber mínimo de acreditar en qué consiste la deficiencia en el servicio, tal y como lo dispone la norma en cita.

A ello debe agregarse que, el artículo 167 del Código General del Proceso dispone: "*Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen",* con lo cual, no habiéndose acreditado la vulneración al deber de información, así como tampoco se acreditó la violación a la efectividad de la garantía establecida en el Estatuto del Consumido será procedente despachar negativamente las pretensiones de la parte activa, procediendo con el archivo de las presentes diligencias.

En mérito de lo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio, en ejercicio de las facultades jurisdiccionales conferidas por la Ley 1480 de 2011 y el artículo 24 del Código General del Proceso, administrando justicia en nombre de la República de Colombia,

RESUELVE

PRIMERO: Negar las pretensiones incoadas en la demanda, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la decisión.

SEGUNDO: Archivar las presentes diligencias.

TERCERO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE,

NICOLE VILLEGAS RINCÓN[5]

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales

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

No. 155

De fecha: 27 AGO 2018

FIRMA AUTORIZADA

[5] Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada para el ejercicio de funciones jurisdiccionales, mediante Resolución 14371 del 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del parágrafo 1° del artículo 24 del CGP.