



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 20/10/2022

Sentencia número 11033

*Acción de Protección al Consumidor*

*Radicado No. 21-375720*

*Demandante: EDGAR ARMANDO LEON MURCIA.*

*Demandado: COMERCIALIZADORA MUNDO HOTELES TRAVEL CLUB SAS.*

Estando el expediente al Despacho a causa de encontrarse vencido el término de traslado de la demanda, procede la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales a proferir sentencia escrita, teniendo en cuenta que en el presente asunto se cumplen todos los presupuestos contenidos en el inciso 2º del párrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

**I. ANTECEDENTES**

**1. Hechos**

- 1.1. Narra la parte actora que se le estuvo llamando para un premio o regalo por parte de la demandada.
- 1.2. Que para el 17 de diciembre el demandante se acercó a la oficina de la accionada donde se le persuadió para adquirir servicios turísticos.
- 1.3. El 19 de diciembre entregó un escrito ejerciendo el derecho de retracto.
- 1.4. Que al momento de contratar se le hizo contratar un crédito express con el banco Davivienda para el pago de la totalidad del contrato.
- 1.5. Que el demandante suscribió contrato con la demandada consistente en el suministro de mejores precios al momento de contratar servicios de viajes.
- 1.6. Que, según el apoderado del actor, la demandada denominó el contrato como uno de transacción cuando no era así.
- 1.7. Que lo anterior fue realizado para no poder ejercer el derecho de retracto, siendo que el mismo contrato contemplaba el retracto.

**2. Pretensiones**

Con apoyo en los hechos aducidos, y posterior a presentar la subsanación, la parte actora solicita: Como pretensión principal, declarar nulo el contrato de suministro con la demandada por no permitirle retractarse cuando se solicitó. De manera subsidiaria solicitó la devolución de los dineros pagados por la celebración del contrato y el pago de gastos (intereses, seguros, gastos de representación) por \$7.281.320 de pesos.

**3. Trámite de la acción**

El día 22 de octubre de 2021 mediante Auto No. 129320 esta Dependencia admitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por la parte demandante, en ejercicio de las facultades Jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011.

La anterior providencia que fue notificada debidamente al extremo demandado a la dirección electrónica judicial registrada en el Registro Único Empresarial y Social, esto es, al correo [direccionagencia@mundohoteles.com.co](mailto:direccionagencia@mundohoteles.com.co), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa. Hecho verificable en el consecutivo 6 del expediente.

El extremo pasivo contestó en oportunidad la demanda pronunciándose sobre los hechos de la demanda, se opuso a las pretensiones y planteó excepciones de mérito tituladas

como: Inexistencia de vulneración al derecho de retracto y cosa juzgada por contrato de transacción.

Las excepciones de mérito fueron fijadas en la lista No. 212 del 29 de noviembre de 2021, durante dicho término la parte demandante guardó silencio. // manifestó que,

#### 4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo cero (0) del expediente

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

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

La parte demandada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo 7 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

### 1. Oportunidad para emitir fallo

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.

### 2. Sobre la competencia de esta Delegatura

La administración de justicia como función pública se encarga de hacer efectivos los derechos sustanciales, las obligaciones, las garantías, libertades y prerrogativas

consagradas en la Constitución Política y en la ley, persiguiendo la finalidad de conseguir una armonía social en donde las controversias que se originan en relaciones jurídico-sustanciales no se resuelvan a través de instrumentos de autotutela ilegítimos, sino que puedan ventilarse en sedes judiciales en donde el medio heterocompositivo ofrezca claridad sobre los hechos que se subsumen en las normas de las cuales las partes pretenden derivar consecuencias jurídicas.

Partiendo de lo anterior, la Constitución Política en el inciso 3° de su artículo 116, dispone que determinadas autoridades administrativas estarán facultadas para ejercer función jurisdiccional de acuerdo a la ley. En desarrollo del anterior precepto, el legislador asignó, en el numeral 1° del artículo 24 de la Ley 1564 de 2012, funciones jurisdiccionales a la Superintendencia de Industria y Comercio para conocer procesos judiciales que versen sobre: violación a los derechos de los consumidores establecidos en el Estatuto del Consumidor y violación a las normas relativas a la competencia desleal.

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

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

Conforme lo explicado, es necesario que la controversia que se desate ante esta Delegatura se enmarque en los asuntos aludidos para dar efectividad a los derechos sustanciales de los consumidores.

### **3. El derecho de retracto**

Atendiendo lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 "*... en todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.... El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios...*", de tal suerte que encontrándose el consumidor en alguna de las circunstancias descritas y obrando dentro del tiempo dispuesto en la norma,

estará facultado para deshacer el negocio sin más consecuencias que la devolución del bien al proveedor o productor asumiendo los costos que esto acarree.

#### 4. El caso en concreto

##### a) La oportunidad probatoria.

De entrada, para el análisis de este asunto se resalta la aplicación del artículo 173 del Código General del proceso en lo siguiente: *“Para que sean apreciadas por el juez las pruebas deberán solicitarse, practicarse e incorporarse al proceso dentro de los términos y oportunidades señalados para ello en este código.”* Norma de orden público que debe respetarse en este escenario.

Lo anterior se trae a vista por cuanto existen dos memoriales presentados por el extremo activo del 9 de diciembre de 2021 visto en los consecutivos 10 y 11 del expediente; respecto de aporte de material probatorio es menester recordarle tanto al apoderado como al demandante que la oportunidad probatoria la tiene en la presentación de la demanda y en el traslado de las excepciones de mérito y que el principio del derecho procesal de la perentoriedad de los actos procesales del artículo 118 del C. G. P. impide que vencido un término para un acto, se pueda posteriormente plantear el mismo.

Por consiguiente, las pruebas a tener en cuenta para desatar la presente controversia se circunscriben a las que están en los consecutivos 0 y 7 del expediente.

##### b) El problema jurídico según los hechos y pruebas

Para la definir el problema jurídico, la parte actora manifestó la vulneración a su derecho de retracto, el cual intentó ejercerlo el 19 de diciembre, pero que no fue atendido por la accionada. Del lado de la pasiva se precisa que el demandante sí tenía conocimiento del derecho de retracto y que en el asunto medió un contrato de transacción que dio efectos de cosa juzgada.

De acuerdo al material probatorio se tiene que entre los extremos procesales se suscribió un contrato denominado *“Contrato de afiliación a la prestación de servicios de intermediación para la negociación y la reducción de tarifas de servicios turísticos para terceros”* (en adelante el contrato de afiliación) el día 17 de diciembre de 2020, el cual tiene como objeto la afiliación del suscriptor al programa de fidelización vacacional MSHYJA; el precio del contrato es de cinco millones de pesos (\$5.000.000); y la vigencia del contrato es de cinco años a partir de la firma del mismo, de acuerdo a la cláusula sexta.

En la cláusula quinta se indica el derecho de retracto en los siguientes términos:

extensión 102 celular 3507813211 en la ciudad de Bogotá y en el correo electrónico: QUINTA. – FACULTAD DE EJERCER EL DERECHO DE RETRACTO- El titular del derecho, usuario o consumidor, tiene la facultad legal de ejercer el Derecho de Retracto que estipula el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, en todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado. Dicho dinero se regresará bajo las reglas que el mismo contrato señala. **PARÁGRAFO.** Entiéndase por uso del servicio, la obtención de alguno de los beneficios contemplados

<http://www.mundohoteles.com.co> - reservas@mundohoteles.com.co

1) 756 8277 /Calle 123 #7 - 51 Oficina 1201 - Edificio Kaiwa - Bogotá, D.C

Mediante comprobante de ingreso No. 14661 se evidencia un pago de \$35.000 pesos por un pasaporte primer uso para el 17 de diciembre de 2020 y otro con el mismo número y

fecha por valor de \$5.000.000 de pesos para el concepto de la afiliación con un crédito en Davivienda.

Ahora, en el folio 2 de la página 4 del consecutivo 0 del expediente se evidencia un contrato titulado "*Contrato de transacción*" entre las partes COMERCIALIZADORA MUNDO HOTELES TRAVEL CLUB S.A.S. y el señor EDGAR ARMANDO LEÓN que tiene fecha del 18 de diciembre de 2020 en donde las partes manifiestan que el 17 de diciembre de 2020 se celebró el contrato de afiliación No. 14661 por valor de \$5.000.000 de pesos; que el 18 de esa calenda el señor León presentó una reclamación de: "*Solicitud acuerdo de pago*"; que la accionada tiene la intención de resolver la controversia presentada por el suscriptor realizando una propuesta para ambas partes.

La cláusula primera del contrato de transacción hace alusión a: "*LAS PARTES celebran el presente contrato de transacción declarando su voluntad de lograr un acuerdo favorable para ambas partes y así dar por terminada cualquier controversia presente o futura que se haya presentado con ocasión del Contrato de afiliación a la prestación de servicios de intermediación para la negociación y la reducción de tarifas de servicios turísticos para terceros No. 14661*"

En la cláusula tercera se indica que las partes [del contrato de transacción] se obligan a abstenerse de efectuar reclamación alguna por el objeto del contrato No. 14661.

El 19 de diciembre de 2020 se presenta un escrito firmado por el señor León con referencia al retracto del contrato No. 14661 y solicita la devolución de los cinco millones de pesos.

El 8 de febrero de 2021 se redacta una carta para el señor León en el que se indica que no procedía el retracto por cuanto ya existía un contrato de transacción y por lo tanto se precavó un litigio eventual y se firmó de manera voluntaria.

Con el derrotero anterior el planteamiento jurídico se da entorno a ¿El contrato de transacción firmado el 18 de diciembre de 2020 impidió el ejercicio del derecho de retracto el 19 de diciembre de 2020 al haberse precavido un litigio eventual?

Para la solución del interrogante propuesto es menester verificar ciertas instituciones jurídicas, veamos:

c) El contrato de Transacción

El artículo 2469 del Código Civil dispone la definición de este contrato:

*"La transacción es un contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente o precaven un litigio eventual.*

*No es transacción el acto que sólo consiste en la renuncia de un derecho que no se disputa."*

Ahora el artículo 2480 precisa los efectos sobre error en la identidad del objeto de la transacción, en los siguientes términos:

*"El error acerca de la identidad del objeto sobre que se quiere transigir, anula la transacción."*

Por último, se resalta los efectos que tienen el contrato de transacción de acuerdo al artículo 2483 del mismo código:

---

*“La transacción produce el efecto de cosa juzgada en última instancia; pero podrá impetrarse la declaración de nulidad o la rescisión, en conformidad a los artículos precedentes.”*

Teniendo en cuenta los anteriores artículos, es necesario iniciar con la definición del contrato de transacción y sus elementos esenciales para determinar si en este caso se precavó un litigio eventual respecto del derecho de retracto.

Comienza el artículo indicando que la transacción es un contrato, y por tanto, es un acto generador de obligaciones de dar, hacer o no hacer, las cuales a su vez son vínculos jurídicos que unen a dos extremos (acreedor y deudor) legalmente capaces, sin vicios en su consentimiento, respecto de un objeto lícito y con causa lícita.

En otras palabras, el contrato de transacción es una fuente de obligaciones que deben recaer precisamente sobre un objeto y que tiene el efecto de terminar un litigio pendiente, es decir, que ya existe, pero todavía no se soluciona, o precaver un litigio eventual, es decir, una controversia que se plantea, pero la cual no ha llegado a sede judicial.

Aquí hay que hacer un énfasis en que ambas partes sepan sobre qué se está transigiendo, pues el mismo artículo precisa que no hay transacción con la renuncia de un derecho que no se encuentra en disputa, por lo tanto, al momento de la celebración debe existir derechos en disputa que sean objeto de la negociación.

Lo anterior no solo surge de la interpretación de la norma y de la teoría del negocio jurídico que hace este Despacho, sino también del que ha realizado la Corte Suprema de Justicia en sentencia del 29 de octubre de 1979 que reitera la misma corporación en providencia SC1365-2022 del 6 de junio de 2022 del Magistrado Ponente el doctor Luis Alonso Rico Puerta, en los siguientes términos:

*“El artículo 2469 del Código Civil, que se ocupa de la noción de la transacción, expresa que “es un contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente o precaven un litigio eventual”. De esta definición, que le ha merecido la crítica de ser incompleta, la doctrina de la Corte tiene sentado que **son tres los elementos estructurales de la transacción**, a saber: a) **la existencia actual o futura de discrepancia entre las partes acerca de un derecho**; b) **la reciprocidad de concesiones que se hacen las partes**; y c) **su voluntad e intención de ponerle fin a la incertidumbre sin la intervención de la justicia del Estado (Casación Civil de 12 de diciembre de 1938, XLVII, 479 y 480; 6 de junio de 1939, XLVIII, 268; 22 de marzo de 1949, LXV, 634; 6 de mayo de 1966, CXVI, 97; 22 de febrero de 1971, CXXXVIII, 135). Teniendo en cuenta estos elementos, se ha definido con mayor exactitud la transacción, expresando que es la convención en que las partes, sacrificando parcialmente sus pretensiones, ponen término en forma extrajudicial a un litigio pendiente o precaven un litigio eventual» (CSJ SC, 29 oct. 1979, G. J. t. CLIX, pp. 301 a 305).***

En la misma sentencia, la Corte manifestó que es un requisito de esencia **“la existencia de un derecho en contienda entre los estipulantes”** y que por lo tanto de inexistir este, o no produce efecto alguno o deviene en contrato diferente<sup>1</sup>.

Tanto para la Alta Corporación, como para esta Delegatura, un derecho está en disputa cuando:

---

<sup>1</sup> Artículo 1501 del Código Civil.

- 
- (i) Dos personas se atribuyan de forma excluyente el mismo derecho, o que una crea ser acreedora de otra, y esta última no acepte su condición de deudora, o controvierta el contenido de las prestaciones a su cargo.
  - (ii) Que esa tensión de intereses contrapuestos no haya sido remediada definitivamente, como secuela de un acto jurídico o una decisión jurisdiccional.

Adicionalmente, ese contrato de transacción debe tener un sacrificio recíproco del derecho que cada una de las partes cree poseer. Por lo tanto, al momento de la celebración cada parte debe visualizar una resignación a la plenitud de sus derechos materializados con el fin de solucionar el conflicto.

d) La Cosa Juzgada

Como efectos jurídicos emanados del contrato de transacción se tiene por sí mismo la institución de cosa juzgada al litigio o contienda que es objeto de dicha negociación.

Ha precisado la Corte Suprema de Justicia en sentencia STC18789 del 2017 que *“La autoridad de la cosa juzgada, de vieja data lo tiene por averiguado esta Corte, consiste en la fuerza que la ley atribuye a las sentencias judiciales de resolver definitivamente, entre las partes, la cuestión controvertida, en forma que ya no puede volver a suscitarse entre ellas porque es absolutamente nula cualquier decisión posterior que le sea contraria<sup>2</sup>.”*

Y que:

*“De modo tal que, agotados los trámites procesales y dilucidada la contención mediante el empleo de los medios de impugnación, ordinarios o extraordinarios,*

*“No puede provocarse de nuevo la competencia jurisdiccional pretendiendo un nuevo fallo porque ello equivaldría a prolongar indefinidamente la subsistencia de la cuestión litigiosa y a destruir el carácter de certeza que comporta el contenido de las providencias judiciales<sup>3</sup>.”*

De acuerdo con la sentencia en comentario, la institución jurídica se sustenta en tres elementos: Objeto, causa y las partes. Por consiguiente, la valoración, no solo para la existencia de cosa juzgada entre procesos jurisdiccionales, sino también para los efectos de la transacción es verificar la pretensión de la acción con la que la parte demandante pidió en la transacción, de esa forma se logra evaluar si está en controversia de nuevo el equivalente bien jurídico disputado en el litigio anterior. En ese sentido, según la Alta Magistratura, debe responderse ¿Sobre qué se litiga?<sup>4</sup>

Respecto a la causa, se tiene por aquella circunstancia o marco de hechos que determina la o las pretensiones, es decir, el mismo hecho jurídico que dio lugar a la controversia anterior y que se plantea nuevamente en sede judicial. Para este elemento se responde a ¿Por qué se litiga?

Y lo relacionado con la identidad de partes se refiere a la similitud jurídica entre los que celebraron el contrato de transacción y quienes hacen parte del proceso judicial.

---

<sup>2</sup> CSJ. SC. Sentencia de 13 de diciembre de 1945.

<sup>3</sup> SC. CSJ. Sentencia de 30 de junio de 1980.

<sup>4</sup> *Siempre que por razón de la diferencia de magnitud entre el objeto juzgado y el del nuevo pleito se haga oscura la identidad de ambos, ésta se averigua por medio del siguiente análisis: si el juez al estatuir sobre el objeto de la demanda, contradice una decisión anterior, estimando un derecho negado o desestimando un derecho afirmado por la decisión precedente, se realiza la identidad de objetos. No así en el caso contrario, ósea cuando el resultado del análisis dicho es negativo<sup>4</sup>.*

e) La solución al caso en concreto

Debe llamar la atención el Despacho sobre las pretensiones formuladas por el apoderado las cuales, no se evidencian acordes a la competencia de esta Delegatura y están erróneamente clasificadas.

Lo primero, cuando se presentan pretensiones principales y subsidiarias es porque se ponen en análisis las primeras y de no ser prosperas, se da estudio a las segundas. Como tal, el apoderado requiere que este Despacho declara nulo el contrato de suministro celebrado entre HOTELES TRAVEL CLUB SAS y el señor León por no permitirle el derecho de retracto, de no ser prospera esta, pide que se haga la devolución de dineros pagados por la celebración del contrato y se pague en los gastos incurridos, lo cual se evidencia como una petición de indemnización de perjuicios.

Para resolver sobre ellas es pertinente recordar lo que la Corte Suprema de Justicia ha indicado que el juez debe realizar una correcta interpretación de la demanda, su causa y pretensión a fin de realizar un estudio objetivo, racional y motivado de la controversia que en sí se plantea. (STC 493-2021)

Con lo anterior en mente, es claro para este Despacho que lo buscado por el actor es la devolución del dinero pagado por el contrato de afiliación con ocasión al ejercicio del derecho de retracto. Dado que hacer un estudio de la nulidad del contrato de transacción se escapa del análisis que puede hacer este despacho por lo siguiente:

1. La Delegatura puede declarar determinadas cláusulas como ineficaces de acuerdo con las voces del artículo 42 y 43 del Estatuto del Consumidor, en acción de protección contractual.
2. Para que un acto o contrato deje de subsistir en el tráfico jurídico, las cláusulas declaradas nulas le deben impedir su existencia.
3. La solicitud de una declaración de nulidad de un acto o contrato en su totalidad debe hacerse a través de la acción ordinaria que busca la nulidad absoluta o relativa. De lo cual este Despacho no tiene competencia.

Frente a las pretensiones de la parte accionante relativas al reconocimiento de una indemnización por daños y perjuicios, de conformidad con el artículo 2.2.2.32.6.4. del Decreto 1074 de 2015, debe recordarse que esta Entidad no tiene competencia para reconocer indemnizaciones de perjuicios o incumplimientos contractuales propiamente dichos respecto de procesos de efectividad de la garantía encaminados a obtener la entrega, reparación, cambio o reembolso del dinero cancelado por bienes y servicios, dado que estos solo se estudian cuando el caso se circunscribe a garantía de servicios que suponen la entregad de un bien o por información o publicidad engañosa, en esa medida no se realizará pronunciamiento sobre el particular ya que este asunto gira sobre el ejercicio del derecho de retracto<sup>5</sup>.

Con todo lo anterior en mente, es claro que el contrato de afiliación se celebró el 17 de diciembre de 2020 y el término para ejercer el derecho de retracto venció el 24 de esa calenda, con lo cual la presentación del retracto se hizo dentro del término.

Respecto de la aplicación del Decreto 557 de 2020, el artículo 4 dispone que: "*Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que los prestadores de servicios turísticos con inscripción activa y vigente en el Registro Nacional de Turismo reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante la vigencia de la*

<sup>5</sup> Numeral 3º artículo 56 de la Ley 1480 de 2011.



*Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19, y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios que ellos mismos presten*". Con lo cual, si el extremo demandado quería las consecuencias jurídicas de esta norma, debió atender a la carga de la prueba acreditando tener activo el Registro Nacional de Turismo, teniendo presente lo indicado en el artículo 167 del Código General del Proceso.

Respecto de las excepciones planteadas, no se evidencian prosperas, de acuerdo con las pruebas, el contrato de transacción se celebró el 18 de diciembre de 2020 y en el cual se indicó que se daba con ocasión la reclamación de: "Acuerdo de Pago" y no se precisó sobre qué se encontraba en disputa acerca del ejercicio del derecho de retracto, es más, de una lectura del documento no se logra evidenciar ni deducir cuál es el litigio, disputa o controversia que se pretende precaver con la transacción.

Si bien en las consideraciones del contrato de transacción se hace mención al contrato de afiliación, en el numeral 4 de manera general puntualiza que la intención es dar por terminada cualquier controversia actual (la cual no precisan) o futura (no se indica que derecho o derechos se encuentran en disputa y que puedan llegar a sede judicial).

Cabe aclarar que al ordenamiento jurídico no le interesa el título o denominación que se le den a los actos o contratos, lo que interesa son los elementos de su esencia, tal como se mencionaba. En ese sentido, no se está diciendo que el contrato denominado de transacción sea nulo, eso no lo puede decir esta Delegatura, tampoco que no tenga efectos jurídicos, lo que se puntualiza es que no contiene el elemento esencial de un contrato de transacción: **la existencia actual o futura de discrepancia entre las partes acerca de un derecho**; con lo cual no se le puede tratar como una transacción y menos dar los efectos de cosa juzgada.

Así los hechos, el contrato de transacción no se dio en torno al derecho de retracto, tampoco a un litigio en concreto y tampoco impedía que se ejerciera el retracto.

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 y por autoridad de la Ley,

### RESUELVE

**PRIMERO:** Declarar que la sociedad COMERCIALIZADORA MUNDO HOTELES TRAVEL CLUB, identificada con NIT. 901.115.387-8, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de esta providencia.

**SEGUNDO:** Ordenar a la sociedad COMERCIALIZADORA MUNDO HOTELES TRAVEL CLUB, identificada con NIT. 901.115.387-8, que, a título de derecho de retracto, a favor de EDGAR ARMANDO LEON MURCIA, identificado con cédula de ciudadanía No. 79860483, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo primero, reembolse la suma de cinco millones de pesos (\$5.000.000) pagados por el "Contrato de afiliación a la prestación de servicios de intermediación para la negociación y la reducción de tarifas de servicios turísticos para terceros" del 17 de diciembre de 2020.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, la parte actora deberá remitir certificación bancaria de la cuenta en la cual realizarán el reembolso al correo electrónico [direccionagencia@mundohoteles.com.co](mailto:direccionagencia@mundohoteles.com.co).

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Con ocasión al derecho de retracto se declara la terminación del contrato de afiliación a la prestación de servicios de intermediación para la negociación y la reducción de tarifas de servicios turísticos para terceros” del 17 de diciembre de 2020, con lo cual la sociedad COMERCIALIZADORA MUNDO HOTELES TRAVEL CLUB, identificada con NIT. 901.115.387-8, deberá entregar al consumidor los documentos títulos valores que respalden cualquier obligación que se emane del contrato aludido y entregar una certificación de que este se encuentra terminado al correo electrónico [armandoleon1976@hotmail.com](mailto:armandoleon1976@hotmail.com).

**TERCERO:** Se **ordena** a la parte demandante que, dentro del término improrrogable de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en la Sentencia, **informe** a este Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la orden señalada en esta providencia, lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite jurisdiccional de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, **so pena** de declarar el archivo de la actuación en sede de verificación del cumplimiento, con sustento en el desistimiento tácito contemplado en el numeral 1° del artículo 317 del Código General del Proceso.

**CUARTO:** El retraso en el cumplimiento de la orden causará una multa a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, por el equivalente a una séptima parte del valor del salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo, de conformidad con lo dispuesto literal a) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

**QUINTO:** En caso de persistir el incumplimiento de la orden que se imparte la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá decretar el cierre temporal del establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

**SEXTO:** Sin perjuicio del trámite de la imposición de alguna de las sanciones previstas en los numerales que anteceden, téngase en cuenta que la sentencia presta mérito ejecutivo y ante el incumplimiento de la orden impartida por parte de la demandada, el consumidor podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

**SÉPTIMO:** Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

**NOTIFIQUESE,**

FRM\_SUPER

**JUAN GUILLERMO SANDOVAL MONTERO<sup>6</sup>**

JGSM

<sup>6</sup> Profesional universitario adscrito al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado para el ejercicio de funciones jurisdiccionales mediante Resolución 14371 de 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del parágrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.

**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.   194  

De fecha:   21/10/2022  

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. R.', written over a horizontal line.

**FIRMA AUTORIZADA**