

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

**DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES**

**ACTA DE AUDIENCIA ART. 392 DEL C.G.P.**

**Acción de Protección al Consumidor No. 20-92958**

**Demandante:** ZYUNICHI BAN ESTUPIÑAN y CLAUDIA ELENA VEGA URUEÑA

**Demandado:** AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO FALABELLA S.A.S.

**Ciudad:** Bogotá, D.C. 3 de febrero de 2021  
**Hora de inicio:** 14:55  
**Hora de finalización:** 17:33

**INTERVINIENTES**

**Por la parte demandante:** Asistió el señor ZYUNICHI BAN ESTUPIÑAN, identificado con C.C. No. 80.087.217, y la señora CLAUDIA ELENA VEGA UREÑA, identificada con C.C. No. 52.153.840

**Por la parte demandada:** Asiste la doctora Juana Catalina Cortes Londoño, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.075.265.487 y T.P. No. 266.555, como apoderada especial.

**Por la Superintendencia de Industria y Comercio:** **JUAN GUILLERMO SANDOVAL MONTERO**, profesional universitario adscrito al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio.

**ETAPAS ADELANTADAS**

En desarrollo de la audiencia se efectuó lo siguiente:

1. Se declaró fracasada la etapa de conciliación.
2. Se efectuó el interrogatorio a la parte demandante.
3. Se realizó la fijación del litigio.
4. Se verificaron las pruebas decretadas y que no hubiera solicitud probatoria pendiente.
5. Se escucharon los alegatos de conclusión presentados por las partes.
6. Se profirió la respectiva sentencia la cual indicó, en resumen, lo siguiente:

**DECISIÓN**

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

**RESUELVE**

**PRIMERO:** Declarar que la sociedad AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO FALABELLA S.A.S, identificada con NIT 900095383-8 vulneró los derechos de los consumidores conforme a lo expuesto en la parte considerativa del fallo

**SEGUNDO:** Ordenar a la sociedad AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO FALABELLA S.A.S, identificada con NIT 900095383-8, que a favor del señor ZYUNICHI BAN ESTUPIÑAN,

AJ01-F19 Vr1(2019-12-19)

Numero 1295

08/02/2021

identificado con cedula de ciudadanía No. 80087217 y la señora CLAUDIA ELENA VEGA UREÑA identificada con cédula de ciudadanía No. 52153840, dentro de los dos meses siguientes contados a partir de la ejecutoria de esta providencia reembolse la suma de \$7'646.951 pesos a la cuenta de ahorros banco BBVA No. 0134186493, cancelada por el paquete Descubre Europa 2x.

**TERCERO:** Se ordena tanto a la parte demandante como a la parte demandada acreditar ante esta Entidad el cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia dentro de los cinco (5) días siguientes, contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el numeral precedente. Para tal efecto, deberá radicarse la acreditación al respectivo 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.

**OCTAVO:** Esta sentencia queda notifica en estrados y contra ella no procede recurso alguno por tratarse de un proceso verbal sumario de única instancia.

No siendo otro el objeto de la presente diligencia se firma el acta por quien la presidio

FRM\_SUPER

**JUAN GUILLERMO SANDOVAL MONTERO**  
Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales  
Superintendencia de Industria y Comercio

AJ01-F19 Vr1(2019-12-19)

