



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

RESOLUCIÓN NÚMERO **24966 - 23** DE 2019

(28 JUN 2019)

Por la cual se ordena el archivo de una actuación administrativa

Radicación N° 13-102418

LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

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

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que mediante Resolución No. 23734 del 29 de abril de 2016 (fls.460 a 494 y 526 a 560), corregida mediante Resolución No. 50604 del 2 de agosto de 2016 (fls:561 a 567), modificada parcialmente en reposición, a través de la Resolución No. 51360 del 03 de agosto de 2016 (fls.573 a 589) en su considerando décimo quinto; así como en el párrafo del artículo sexto y confirmada en las demás partes en apelación por la Resolución No. 28082 del 23 de mayo de 2017 (fls.596 a 605), la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de esta Entidad, impartió a **QUALITY TOUR S.A.S.**, distinguida con el NIT 900.380.173-1, en adelante la investigada, la siguiente orden administrativa:

(...)

ARTÍCULO OCTAVO: ORDEN ADMINISTRATIVA. De las facultades administrativas otorgadas a esta autoridad en desarrollo de su deber de protección y garantía de los derechos de los consumidores y usuarios, resulta adecuada para el objeto de la presente investigación, la facultad contenida en el numeral 14° del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, disposición que establece lo siguiente:

"14. Ordenar modificaciones a los clausulados generales de los contratos de adhesión cuando sus estipulaciones sean contrarias a lo previsto en esta ley o afecten los derechos de los consumidores".

En desarrollo de la referida facultad administrativa, y en atención a lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo, esta Dirección **ORDENA** la modificación del contenido preestablecido del contrato de compraventa de programa de descuento SelectTravel, así:

1. Fijar una cláusula, ya sea en el contrato o en el anexo A, contentiva de los criterios aplicables al conjunto de descuentos del Programa SelectTravel. Igualmente debe contener conjunto de servicios a los que le es aplicable el descuento y el conjunto de obligaciones a cargo de QUALITY TOUR S.A.S.
2. Eliminar de la cláusula primera -OBJETO- del presente contrato, el siguiente aparte: "(...) libre de todo apremio, de forma libre y voluntaria (...)".
3. Eliminar de la cláusula segunda -ENTREGA- del presente contrato, el siguiente aparte: "(...) con pleno conocimiento de los beneficios y servicios que esta le otorga estipulados en los anexos A y B del presente contrato, el cual hace parte integrante del mismo".
4. Incluir una cláusula de responsabilidad, ante un eventual incumplimiento del contrato por parte de QUALITY TOUR S.A.S.

PARÁGRAFO. Para acreditar lo anterior, deberá allegar a esta Dirección dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente resolución, contratos suscritos en los que conste la modificación del clausulado mencionado. De omitir lo anterior, se podrá iniciar en su contra un procedimiento administrativo sancionatorio por el incumplimiento de orden administrativa, y si es del caso imponer las sanción que trata el numeral 6o del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, por permanecer en estado de rebeldía."

Por la cual se ordena el archivo de una actuación administrativa

SEGUNDO: Que la Resolución No. 23734 del 29 de abril de 2016, fue modificada en reposición y revocada parcialmente en apelación, mediante resoluciones número 51360 del 3 de agosto de 2016 y 28082 del 23 de mayo de 2017, respectivamente, notificada esta última decisión a la investigada, mediante Aviso No. 20532 el 5 de junio de 2017 (fl.614), por lo que la orden administrativa impartida, se encuentra en firme y debidamente ejecutoriada, y a partir de dicha fecha, la investigada contaba con un plazo de quince (15) días hábiles para acreditar su cumplimiento, término que venció el 29 de junio de 2017.

TERCERO: Que consultado el sistema de trámites de esta Entidad (fls.701 a 706), y revisado el expediente 13-102418, se verificó que la investigada no acreditó el cumplimiento de la orden impartida por esta Dirección, por lo cual, a través de los radicados Nos. 13-102418-69 y 13-102418-70 del 29 de agosto de 2017, 13-102418-71 y 13-102418-72 del 27 de octubre de 2017, 13-102418-73 y 13-102418-74 del 18 de septiembre de 2018 y 13-102418-75 del 18 de octubre de 2018 (fls.680 a 697) este Despacho remitió solicitud de explicaciones a **QUALITY TOUR S.A.S.**, dirigida por correo certificado a la dirección física¹ y al correo electrónico de notificación² que obra en el expediente y que reporta el Registro Único Empresarial RUES de notificación judicial de la sociedad investigada, igualmente fue enviada a la dirección del establecimiento de comercio³ de su propiedad; así como a la dirección física⁴ y correo electrónico del apoderado especial⁵; para que acreditara el cumplimiento de la orden impartida mediante Resolución No. 23734 del 29 de abril de 2016, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de la comunicación del oficio; sin embargo a pesar de la referida gestión realizada por este Despacho, no se logró la ejecución de la orden, ni la vinculación de la investigada.

CUARTO: Que una vez consultado el sistema de trámites de esta Entidad, visto a folios 701 a 706, y revisado el expediente, no se evidencia que al vencimiento del plazo, inclusive ni a la fecha del presente acto administrativo, **QUALITY TOUR S.A.S.**, haya acreditado el cumplimiento de la orden impartida mediante Resolución No. 23734 del 29 de abril de 2016, ni ha demostrado ningún interés en aportar la acreditación de cumplimiento, o en su defecto la indicación de la existencia de alguna causal de justificación para ello.

QUINTO: Que revisado el sistema de trámites de la Entidad y conforme al certificado de entrega y trazabilidad expedidos por la Empresa de Servicios Postales Nacionales S.A. – 472, observa este Despacho que, se ha presentado devolución de la correspondencia remitida a la investigada, de conformidad con los siguientes detalles de envío:

5.1. Solicitud de explicaciones con radicado No. 13-102418-69 del 29 de agosto de 2017 (fls.680 y 681), enviada a la Calle 11 No. 43B-50 Oficina 305 de Medellín-Antioquia, la cual fue devuelta por la causal "**NO RESIDE**" según Guía RN820110700CO (fl.682).

5.2. Solicitud de explicaciones con radicado No. 13-102418-70 del 29 de agosto de 2017 (fls.683 y 684), enviada a la Carrera 43 C No. 10 – 54, Medellín-Antioquia, la cual fue devuelta por la causal "**NO RESIDE**" según Guía RN820110713CO (fl.685).

5.3. Solicitud de explicaciones con radicado No. 13-102418-73 del 18 de septiembre de 2018 (fls.690 y 691), enviada a la Calle 11 No. 43B-50 Oficina 305 de Medellín-Antioquia, la cual fue devuelta por la causal "**NO RESIDE**" según Guía RA020751220CO (fl.692).

5.4. Solicitud de explicaciones con radicado No. 13-102418-75 del 18 de octubre de 2018 (fls.695 y 696), enviada a la Calle 11 No. 43B-50 Local 101 de Medellín-Antioquia, la cual fue devuelta por la causal "**NO RESIDE**" según Guía RA030123745CO (fl.697).

SEXTO: Que en el curso de la presente actuación se tuvieron en cuenta las siguientes pruebas:

6.1. Resolución No. 23734 del 29 de abril de 2016 (fls.460 a 494).

6.2. Resolución No. 50604 del 2 de agosto de 2016 (fls.561 a 567).

6.3. Resolución No. 51360 del 03 de agosto de 2016 (fls.573 a 589).

6.4. Resolución No. 28082 del 23 de mayo de 2017 (fls.596 a 605).

6.5. Solicitudes de explicación con radicados 13-102418-69 y 13-102418-70 del 29 de agosto de 2017, 13-102418-71 y 13-102418-72 del 27 de octubre de 2017, 13-102418-73 y 13-102418-74 del 18 de septiembre de 2018 y 13-102418-75 del 18 de octubre de 2018 (fls.680, 681, 683, 684, 686 a 691, 693 a 696).

¹ Calle 11 No. 43B-50 Oficina 305 Medellín-Antioquia

² gerencia@qualitytour.com.co

³ Calle 11 No. 43B-50 Local 101 Medellín-Antioquia

⁴ Carrera 43 C No. 10 – 54, Medellín-Antioquia

⁵ diego.lopez@grupolegalcont.com

Por la cual se ordena el archivo de una actuación administrativa

6.6. Certificados de entrega y trazabilidad expedidos por la Empresa de Servicios Postales Nacionales S.A. – 472 (fls.682, 685, 692 y 697).

6.7. Consulta del sistema de trámites de la Entidad (fls.701 a 706).

6.8. Certificado de existencia y representación legal de **QUALITY TOUR S.A.S** (fls.698 a 700).

SÉPTIMO: MARCO JURÍDICO.

A partir de la orden administrativa impartida por este Despacho a **QUALITY TOUR S.A.S.**, distinguida con el NIT 900.380.173-1, resulta necesario efectuar las precisiones normativas correspondientes a fin de determinar el contenido y alcance de las disposiciones presuntamente vulneradas, concretamente a las disposiciones que dan competencia a esta Entidad y las previstas en el artículo 78 de la Constitución Política de Colombia, numerales 22, 39 y 62 del artículo 1 y numerales 1 y 4 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, artículos 1 y 2 de la Ley 1480 de 2011, numeral 6 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, -Estatuto del Consumidor-, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, si hubiere lugar a su aplicación.

En primera medida, es necesario referir los fundamentos constitucionales que cimientan la regulación en materia de Protección al Consumidor, por lo cual resulta pertinente traer a colación lo que sobre el particular consagra el artículo 78 de la Constitución Política:

"ARTICULO 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".

En segunda medida, para determinar las facultades que se encuentran radicadas en cabeza de esta Superintendencia, es necesario traer a colación las normas que le otorgan competencia para velar por el cumplimiento de las normas de protección al consumidor, y en esa medida, actuar conforme a la ley cuando haya quebrantos en su acatamiento. Tales normas son las consagradas en los numerales 22, 39 y 62 del artículo 1 del Decreto 4886 que establecen:

"ARTÍCULO 1. FUNCIONES GENERALES La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las funciones establecidas en la Ley 155 de 1959, el Decreto 3307 de 1963, el Decreto 1302 de 1964, los Decretos 3466 y 3467 de 1982, el Decreto 2876 de 1984, el Decreto 2153 de 1992, el Decreto 2269 de 1993, la Ley 256 de 1996, la Ley 446 de 1998, la Ley 527 de 1999, el Decreto 1130 de 1999, el Decreto 1747 de 2000, la Ley 643 de 2001, el Decreto 3081 de 2005, el Decreto 3144 de 2008, la Ley 1266 de 2008, las Leyes 1335, 1340 y 1341 de 2009, la Ley 1369 de 2009, el Decreto 4130 de 2011, y el Decreto 4176 de 2011, y aquellas que modifiquen o adicionen las anteriores, las demás que le señalen las normas vigentes y las que le delegue el Presidente de República.

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

(...)

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.

(...)"

Así también, los numerales 1 y 4 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, establece dentro de su contenido las funciones que son propias de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor:

Por la cual se ordena el archivo de una actuación administrativa

"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.**
(...)
4. **Ejercer la supervisión de las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor.**
(...) (Resaltado y subrayas fuera de texto).

Finalmente, respecto a la facultad sancionatoria con la que cuenta esta Superintendencia, el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, establece y enumera las sanciones previstas, así:

"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 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.**

Quando 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.

(...) (Subraya fuera de texto).

En las anteriores consideraciones, queda plasmado el marco jurídico dentro del cual se procederá a tramitar la presente actuación administrativa, con miras a resolver el problema jurídico derivado de la situación fáctica objeto examen.

OCTAVO: De la misma manera, resulta pertinente considerar y advertir que, aunque no se logró obtener respuesta por parte de la sancionada, esta Instancia consultó la información actual contenida en el expediente y en el Registro Único Empresarial y Social RUES de la Cámara de Comercio, con el fin de verificar el estado de la sociedad, dirección de notificación actual de la misma y fecha de renovación de la matrícula, encontrando que **QUALITY TOUR S.A.S.**, se encuentra activa y las direcciones de notificación judicial son las mismas a las que han sido remitidas las solicitudes de explicación para que acreditara el cumplimiento de la orden administrativa, y la última fecha de renovación de su matrícula mercantil fue el 23 de febrero de 2016, por lo que esta Dirección agotó en debida forma el trámite respectivo en aras de salvaguardar el derecho al debido proceso de la parte vinculada, ello sin perder de vista que es un deber de la investigada acreditar de manera oficiosa el cumplimiento de su obligación, de la cual tiene pleno conocimiento, toda vez que la decisión le fue notificada en debida forma en el curso de la investigación administrativa.

Ahora bien, resulta claro que la dirección de notificación judicial de la sociedad investigada corresponde a la que a la fecha aparece en su certificado de existencia y representación legal, sin embargo se ha de

Por la cual se ordena el archivo de una actuación administrativa

tener presente que es obligación legal de todo comerciante mantener actualizados los datos para notificaciones en el Registro Único Empresarial (arts. 19, núm. 1; 31, 32 y 33 del Código de Comercio)⁶.

NOVENO: Consideraciones de la Dirección.

Una vez adelantado el juicio de responsabilidad a la investigada frente a cada uno de los cargos endilgados en la Resolución No. 23734 del 29 de abril de 2016, resulta imperante para esta Dirección realizar un estudio del trámite surtido en relación con el cumplimiento de la orden administrativa a efecto de evitar decisiones inhibitorias y sanear las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la presente actuación administrativa.

En primer lugar, respecto a la solicitud de explicaciones con radicados No. 13-102418-69, 13-102418-70 del 29 de agosto de 2017 (fls.680, 681, 683 y 684), y 13-102418-73 del 18 de septiembre de 2018 (fls.690 y 691), se requirió a la investigada la acreditación del cumplimiento de la orden administrativa impartida en el citado acto administrativo, las cuales fueron enviadas a la dirección física de notificación judicial, reportada en el certificado de existencia y representación legal, presentando correo devuelto bajo la causal "NO RESIDE", así como a la dirección física del apoderado especial de la sancionada, mostrando estado devuelto por la causal "NO RESIDE", tal como se acredita en el sistema de trámites de la Entidad (fls.701 a 706), y en las certificaciones expedidas por Servicios Postales Nacionales S.A. (fls.682, 685 y 692). Razón por la que se procedió a enviar la solicitud de explicaciones con radicado No. 13-102418-75 del 18 de octubre de 2018 (fls.695 y 696), a la dirección física del establecimiento de comercio de propiedad de la obligada que aparece en el certificado de existencia y representación legal, el cual presentó estado devuelto bajo la causal "NO RESIDE", como consta en el sistema de trámites de la Entidad (fls.701 a 706), y en la certificación expedida por Servicios Postales Nacionales S.A. (fl.697).

Finalmente, teniendo en cuenta lo anterior, se procedió a consultar en el Registro Único Empresarial y Social -RUES- el certificado de existencia y representación legal de **QUALITY TOUR S.A.S.**, advirtiendo que la misma no renueva su matrícula mercantil desde el año 2016 (fls.698 a 700).

No obstante, **QUALITY TOUR S.A.S.** tuvo conocimiento de la orden impartida a través de la Resolución No. 23734 del 29 de abril de 2016, toda vez que la decisión le fue notificada en debida forma en el curso de la investigación administrativa, lo cierto es que del acervo probatorio que reposa en el expediente, puede esta Dirección determinar que la investigada no conoció ninguna de las solicitudes de explicación, a través de las cuales se dio inicio a la presente investigación, por el posible incumplimiento de una orden, habida cuenta de que existen certificaciones en el expediente que evidencian la no recepción de los actos administrativos a través de los cuales se solicitaron explicaciones. Situación que puede encontrar sustento en la posibilidad de que los datos contenidos en el certificado de existencia y representación legal de la sociedad Quality Tour S.A.S., y que fueron usados para enviar las nombradas solicitudes de explicación, no se encuentren debidamente actualizados, máxime cuando a lo largo de estas actuaciones la investigada nunca se hizo presente. Por tanto, y teniendo en cuenta que no se logró su vinculación, no es posible para esta Dirección adelantar la presente investigación administrativa.

En ese orden de ideas y en aras de garantizar el debido proceso que debe adoptarse en todas las actuaciones administrativas, esta Dirección procederá al **archivo** de la presente actuación, sin perjuicio de que este Despacho inicie una nueva investigación con información o nuevas evidencias que permitan la ubicación de la investigada, de resultar procedente.

⁶ **ARTÍCULO 19. OBLIGACIONES DE LOS COMERCIANTES.** Es obligación de todo comerciante: 1) Matricularse en el registro mercantil; (...).

ARTÍCULO 31. PLAZO PARA SOLICITAR LA MATRÍCULA MERCANTIL. La solicitud de matrícula será presentada dentro del mes siguiente a la fecha en que la persona natural empezó a ejercer el comercio o en que la sucursal o el establecimiento de comercio fue abierto. Tratándose de sociedades, la petición de matrícula se formulará por el representante legal dentro del mes siguiente a la fecha de la escritura pública de constitución o a la del permiso de funcionamiento, según el caso, y acompañará tales documentos. (...)

El mismo plazo señalado en el inciso primero de este artículo se aplicará a las copropiedades o sociedades de hecho o irregulares, debiendo en este caso inscribirse todos los comuneros o socios.

ARTÍCULO 32. CONTENIDO DE LA SOLICITUD DE MATRÍCULA MERCANTIL. La petición de matrícula indicará:

1) El nombre del comerciante, documento de identidad, nacionalidad, actividad o negocios a que se dedique, domicilio y dirección, lugar o lugares donde desarrolle sus negocios de manera permanente, su patrimonio líquido, detalle de los bienes raíces que posea, monto de las inversiones en la actividad mercantil, nombre de la persona autorizada para administrar los negocios y sus facultades, entidades de crédito con las cuales hubiere celebrado operaciones y referencias de dos comerciantes inscritos, y

2) Tratándose de un establecimiento de comercio, su denominación, dirección y actividad principal a que se dedique, nombre y dirección del propietario y del factor, si lo hubiere, y si el local que ocupa es propio o ajeno. Se presumirá como propietario del establecimiento quien así aparezca en el registro.

ARTÍCULO 33. RENOVACIÓN DE LA MATRÍCULA MERCANTIL - TÉRMINO PARA SOLICITARLA. La matrícula se renovará anualmente, dentro de los tres primeros meses de cada año. El inscrito informará a la correspondiente cámara de comercio la pérdida de su calidad de comerciante, lo mismo que cualquier cambio de domicilio y demás mutaciones referentes a su actividad comercial, a fin de que se tome nota de ello en el registro correspondiente. Lo mismo se hará respecto de sucursales, establecimientos de comercio y demás actos y documentos sujetos a registro.

Por la cual se ordena el archivo de una actuación administrativa

En mérito de lo expuesto, esta Dirección,

RESUELVE:

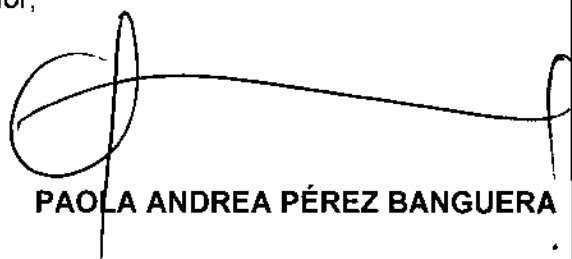
ARTÍCULO PRIMERO: Archivar la presente actuación administrativa en contra de **QUALITY TOUR S.A.S.**, distinguida con el NIT 900.380.173-1, por las consideraciones expuestas a lo largo de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: PUBLICAR la parte resolutive del presente acto administrativo en la página electrónica de la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1437 de 2011.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C., 28 JUN 2019.

La Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor,



PAOLA ANDREA PÉREZ BANGUERA

PUBLICACIÓN:

Entidad: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
Página electrónica: www.sic.gov.co

Elaboró: MLGP
Revisó: LFCR
Aprobó: PAPB