

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

RESOLUCIÓN NÚMERO 79907 DE 2023

(18 de diciembre de 2023)

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Radicación N° 21-74460

VERSIÓN ÚNICA

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas en los Decretos 4176 y 4886 de 2011, en la Ley 1437 de 2011, en la Ley 1558 de 2012, la Ley 300 de 1996, y la Ley 2068 de 2020, y,

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, esta Dirección en cumplimiento de las funciones de inspección, vigilancia y control, en especial las establecidas en los numerales 56 y 57 del artículo 1° del Decreto 092 de 2022 y el numeral 1° del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011 y acorde con lo dispuesto en el numeral 4° del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, realizó el 23 de febrero de 2021, una inspección administrativa en las instalaciones del establecimiento de comercio denominado **“ECODIVER'S TOURS”**, de propiedad de **ECODIVER'S TOURS S.A.S.**, identificada con NIT 901.314.785-1, en adelante la investigada, con el propósito de verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 300 de 1996, modificada por la Ley 2068 de 2020, la Ley 1558 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las normas que lo modifiquen o reglamente, así como en la Ley 1480 de 2011, Circular Única expedida por esta Superintendencia y demás normas concordantes, y cuya acta se radicó con el número 21-74460-1 del 3 de marzo de 2021.

SEGUNDO: Que en virtud de lo anterior, esta Dirección en cumplimiento de las funciones de inspección, vigilancia y control, en especial, las establecidas en el Decreto 4886 de 2011 y acorde con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes, le ordenó a la investigada mediante oficio número 21-74460-2 del 29 de marzo de 2021, acreditar dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, lo allí establecido.

TERCERO: Que la instrucción contenida en el número 21-74460-2 del 29 de marzo de 2021, fue enviada a la dirección electrónica de notificación judicial de la investigada inscrita en el Certificado de Existencia y Representación Legal de la sociedad, esto es, erikalta04@hotmail.com¹, y entregado conforme el certificado de comunicación electrónica No. E43194922-S, visible en el consecutivo 3 del presente expediente.

CUARTO: Que una vez revisado el Sistema de Trámites de la Superintendencia de Industria y Comercio, no se evidenció que, en el término establecido por esta Autoridad, la investigada, hubiera dado cumplimiento respecto de la instrucción contenida en el oficio número 21-74460-2 del 29 de marzo de 2021.

QUINTO: Que en atención a la información recaudada en la etapa preliminar, esta Dirección mediante la Resolución No. 70157 del 29 de octubre de 2021 *“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”*² inició la presente investigación administrativa mediante formulación de cargos en contra de **ECODIVER'S TOURS S.A.S.**, identificada con NIT 901.314.785-1, en donde las imputaciones endilgadas fueron las que a continuación se transcriben:

¹ “De acuerdo con lo establecido en el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, SI AUTORIZO para que me notifiquen personalmente a través del correo electrónico de notificación: erikalta04@hotmail.com”

² Acto administrativo notificado por Aviso N° 28027 del 12 de noviembre de 2021, según consta en la certificación N° 21-74460-11 del 17 de noviembre de 2021 y que es visible tanto en el plenario como en el Sistema de Trámites y Gestión Documental de esta Entidad.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

“12.1. Imputación fáctica N° 1: Presunta contravención de lo dispuesto en el párrafo 1° del artículo 61 de la Ley 300 de 1996, el numeral 1° del artículo 77 de la Ley 300 de 1996, el párrafo del artículo 2.2.4.1.1.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, los numerales 2° y 3° del artículo 2.2.4.1.1.8 y el párrafo 2° del artículo 2.2.4.1.1.12 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y la presunta constitución de las infracciones contenidas en los numerales 5°, 6° y 7° del artículo 71 de la Ley 300 de 1996.

(...)

12.2. Imputación fáctica N° 2: Presunta vulneración a lo dispuesto en el artículo 2.2.4.1.1.11 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y la consecuente configuración de la infracción contenidas en el numeral 6° del artículo 71 de la Ley 300 de 1996.

(...)

12.3. Imputación fáctica N° 3: Presunta vulneración de los numerales 3° y 5° del artículo 2.2.4.3.2.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y la constitución de la posible infracción del numeral 6° del artículo 71 de la Ley 300 de 1996.

(...)

12.4. Imputación fáctica N° 4: Presunta vulneración de los numerales 2°, 4° y 6° del artículo 2.2.4.3.2.4 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y la constitución de una posible infracción del numeral 6° del artículo 71 de la Ley 300 de 1996.

(...)

12.5. Imputación fáctica N° 5: Presunto incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 4° del artículo 77 de la Ley 300 de 1996 y la consecuente configuración de la infracción contenida en el numeral 6° del artículo 71 de la misma ley.”

SEXTO: Que con ocasión de los cargos imputados a la investigada, se le concedió un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del referido acto administrativo, para presentar los descargos, aportar y/o solicitar las pruebas que pretendiera hacer valer, de conformidad con el inciso 3 del artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

SÉPTIMO: Que la investigada, por conducto de su apoderado **MAXIMILIANO NEWBALL ESCALONA**, identificado con C.C. 15.243.057 y T.P. 95.187 del C. S. de la J.³, presentó escrito de descargos con el consecutivo número 21-74460-12 del 26 de noviembre de 2021, en los que expuso sus consideraciones respecto de las presuntas infracciones imputadas en la formulación de cargos y allegó algunas pruebas documentales. Asimismo, la investigada mediante el radicado número 21-445354-0 del 9 de noviembre de 2021 aportó algunas pruebas.

OCTAVO: Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor mediante la Resolución No. 8138 del 25 de febrero de 2022 *“Por la cual se ordena la apertura del período probatorio, se incorporan unas pruebas y se decretan otras de oficio”*⁴, ordenó la apertura del período probatorio, incorporó y otorgó valor probatorio a las pruebas recaudadas en la etapa de averiguación preliminar, así como a las pruebas documentales allegadas con el escrito de descargos, ofició a la Oficina de Tecnología e Informática de esta Entidad de acuerdo a lo señalado en el considerando tercero de dicha resolución, rechazó las pruebas solicitadas por el sujeto pasivo; adicionalmente, reconoció personería jurídica al apoderado de la investigada y decretó pruebas de oficio con el fin que la investigada allegara en un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la comunicación de la resolución en mención, las pruebas allí descritas.

NOVENO: Que la investigada no allegó la información solicitada pese a haber sido debidamente comunicada del acto administrativo en mención. Por otro lado, teniendo en cuenta lo alegado por la investigada, mediante el radicado número 21-74460-17 del 5 de abril de 2022 se solicitó al COORDINADOR GRUPO DE TRABAJO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS de esta Entidad, la verificación del acuse y recibo del radicado No. 21-74460-2 del 29 de marzo de 2021 a la cuenta de correo erikalta04@hotmail.com, petición que fue contestada mediante el radicado número 21-74460-18 del 5 de abril de 2022.

DÉCIMO: Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor mediante la Resolución N° 24565 del 28 de abril de 2022 *“Por la cual se incorporan unas pruebas, se ordena el cierre del*

³ De conformidad con el poder otorgado en debida forma y que reposa en el radicado número 21-74460-12 del 26 de noviembre de 2021, visible en el Sistema de Trámites y Gestión Documental de esta Entidad.

⁴ Comunicada en debida forma el 28 de febrero de 2022, según consta en la certificación N° 21-74460-16 del 3 de marzo de 2022, y que es visible tanto en el plenario como en el Sistema de Trámites y Gestión Documental de esta Entidad.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

periodo probatorio y se corre traslado para alegar de conclusión”⁵, incorporó y otorgó valor probatorio a todas y cada una de las pruebas recaudadas durante las etapas del presente procedimiento administrativo sancionatorio, cerró el término probatorio y corrió traslado a la investigada para presentar sus alegatos de conclusión, los cuales fueron allegados por conducto de su apoderado de su apoderado mediante radicado No. 21-74460-23 del 12 de mayo de 2022.

DÉCIMO PRIMERO: Marco Jurídico

A continuación, se expone el marco jurídico dentro del cual se resolverá la presente investigación administrativa en contra de **ECODIVER'S TOURS S.A.S.**, identificada con NIT 901.314.785-1, teniendo en cuenta para ello, las imputaciones fácticas que fueron formuladas.

De esta manera, debe mencionarse que la Superintendencia de Industria y Comercio es competente para conocer y adelantar las investigaciones que considere pertinentes para la protección de los derechos de los consumidores, en virtud de lo señalado en los numerales 22, 62 y 63 del artículo 1° del Decreto 4886 de 2011, modificado por los numerales 17, 34 y 56 del artículo 1 del Decreto 92 de 2022.

Por otra parte, el artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, establece dentro de las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, entre otras, 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. De igual forma, 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.

Ahora bien, frente a las normas que regulan la actividad turística, el numeral 13 del artículo 2° de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 3° de la Ley 1558 de 2012, mediante la cual se expidió *“La ley general de turismo y se dictan otras disposiciones”*, señala que uno de los principios de la actividad turística es la protección al consumidor, el cual será objeto de protección específica por parte de las autoridades.

Que, de acuerdo con el artículo 25 de la Ley 1558 de 2012, en lo que se refiere a la regulación aplicable para garantizar los derechos del consumidor de servicios turísticos, en la cual se estableció que, para ello, se aplicará la regulación especial contenida en la Ley 300 de 1996 y las demás normas que la modifiquen o reglamenten.

En desarrollo del mencionado principio, a través del artículo 3 del Decreto 4176 de 2011, se reasignó al Superintendente Delegado y Director de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, la competencia del régimen de protección al turista de acuerdo con lo establecido en las funciones establecidas en el numeral 7 del artículo 6 y el numeral 6 del artículo 8 del Decreto 2785 de 2006, para lo cual se deberán adelantar las investigaciones administrativas por las causales de infracción establecidas en la Ley 300 de 1996.

Así mismo, la Entidad deberá remitirle al Viceministro de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la información de las sanciones administrativas en firmes que fueron impuestas a los prestadores de servicios turísticos dentro de los cinco (5) días siguientes a su ejecutoria.

Por otro lado, por medio del artículo 143 del Decreto 2106 de 2019, se dispuso que la Superintendencia de Industria y Comercio adelantará todas las investigaciones administrativas por infracciones de los prestadores de servicios turísticos por violaciones en el artículo 71 de la Ley 300 de 1996 y demás normas que la modifiquen y/o reglamenten.

Que, en concordancia con el artículo anterior, el artículo 2.2.4.5.2 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, fija que el procedimiento para imponer sanciones a quienes infrinjan los literales a, b, c, e, f y g del artículo 71 de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 28 de la Ley 2068 de 2020,

⁵Comunicada en debida forma el 29 de abril de 2022, según consta en la certificación No. 21-74460-22 del 3 de mayo de 2022, que es visible tanto en el plenario como en el Sistema de Trámites y Gestión Documental de esta Entidad.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

será el establecido en la Ley 1437 de 2011 y demás disposiciones que lo modifiquen, reformen o sustituyan.

Siguiendo con las facultades asignadas a esta Superintendencia, el artículo 2.2.4.5.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 establece que tanto el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo como esta Superintendencia pueden imponer sanciones, de oficio o a petición de parte, a los prestadores de servicios turísticos que incurran en las conductas allí descritas, entre otras, incumplir las obligaciones frente a las autoridades de turismo e infringir las normas que regulan la actividad turística.

En ese orden, con el fin de aclarar y unificar las competencias asignadas a esta Superintendencia, el Decreto 2106 de 2019, *“Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”*, en su artículo 143 estableció que esta Entidad adelantará todas las investigaciones administrativas contra los prestadores de servicios turísticos por las infracciones establecidas en el artículo 71 de la Ley 300 de 1996 y las normas que la modifiquen y/o reglamenten.

Entonces, se debe advertir en primera medida, que el párrafo 1° del artículo 61 de la Ley 300 de 1996, claramente establece el deber legal a cargo de todo prestador de servicios turísticos de inscribirse de forma previa y obligatoria en el Registro Nacional de Turismo, norma esta que guarda armonía con el numeral 1° del artículo 77 de la Ley 300 de 1996, la cual señala como obligación: *“Inscribirse en el Registro Nacional de Turismo”*.

En concordancia con lo expuesto, los numerales 5°, 6° y 7° del artículo 71 de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 28 de la Ley 2068 de 2020, describen que los prestadores de servicios turísticos podrán ser objeto de sanción cuando incumplan las obligaciones frente a las autoridades de turismo e infrinjan las normas que regulan la actividad turística, así, como las instrucciones y órdenes impartidas por las autoridades de turismo y operen sin el previo registro.

A su turno, el párrafo del artículo 2.2.4.1.1.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, modificado por el artículo 1° del Decreto 229 de 2017 dispone en su párrafo que la inscripción en el Registro Nacional de Turismo es un requisito previo y obligatorio para que los prestadores de servicios turísticos inicien sus operaciones.

Por su parte, el artículo 2.2.4.1.1.8 de la misma disposición en su numeral 2° señala que los prestadores de servicios turísticos deberán indicar la categoría y/o subcategoría en la cual se registra, mientras que el numeral 3° dispone que los prestadores de servicios turísticos podrán operar en diversas modalidades inscribiéndose para cada una de ellas, con sujeción al cumplimiento a las normas que regulan a cada tipo de prestador.

A su vez, en el artículo 2.2.4.1.1.11 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, establece, entre otros, que los prestadores de servicios turístico deben fijar en un lugar visible al público del establecimiento de comercio, local comercial y en su sitio web, el certificado vigente del Registro Nacional de Turismo.

Asimismo, el artículo 2.2.4.1.1.12. del decreto en mención, indica que dentro de los prestadores de servicios turísticos que deben inscribirse en el Registro Nacional de Turismo, se encuentran las agencias de viajes y turismo, agencias mayoristas y las agencias operadoras e indica en su párrafo que los prestadores de servicios turísticos que presten adicionalmente servicios que correspondan a las funciones, actividades y características de otra categoría de prestador, deberán inscribirse en la categoría correspondiente y cumplir con las condiciones y requisitos establecidos para esta.

Por otra parte, en cuanto a las reglas aplicables a las agencias de viajes el artículo 2.2.4.3.2.1 de la aludida disposición, indica en el numeral 3° el deber de informar al usuario la facultad del organizador del viaje de efectuar modificaciones al plan o servicio turístico contratado en eventos de fuerza mayor o caso fortuito, sin que se requiera aceptación del usuario.

Y el numeral 5° del referido artículo señala que cuando las agencias requieran la intermediación de otros prestadores de servicios turísticos, tendrán que celebrar convenios escritos o contar con ofertas o cotizaciones escritas en los que conste o compruebe tal calidad y los servicios que dicha intermediación comprende, los derechos y obligaciones de las partes, las condiciones de su operación y su responsabilidad frente al viajero.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Ahora, con relación a los servicios, planes o paquetes turísticos, el artículo 2.2.4.3.2.4. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, dispone en el numeral 2° los términos y las condiciones en que se ha de efectuar el reintegro de los servicios turísticos no utilizados y que puedan ser objeto de devolución, cuando el viaje o la participación del usuario en el mismo se cancele con anterioridad a su inicio o cuando una vez iniciado el viaje deba interrumpirse, por razones tales como, caso fortuito o fuerza mayor, enfermedad del viajero, negación de visados o permisos de ingreso, decisión del país de destino de impedir el ingreso del viajero, retiro del viajero por conductas que atenten contra la realización del viaje, problemas legales y otras causas no atribuibles a las agencias de viajes.

Mientras que el numeral 4° del referido artículo señala las circunstancias en las cuáles la agencia de viajes se reserva el derecho de hacer cambios en el itinerario, fechas de viaje, hoteles de similar o superior categoría, transporte y los demás que sean necesarios para garantizar el éxito del viaje.

Y el numeral 6° del citado Decreto establece la cuantía de los anticipos y el plazo para el pago de dichas sumas por parte del usuario, con el objeto de asegurar su participación en el viaje. Que dicho valor será abonado al costo total del plan turístico.

Por último, esta Dirección considera pertinente precisar en primera medida, que en el marco del control y las sanciones señaladas en la Ley 300 de 1996, “*Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones*”, el artículo 71 modificado por el artículo 28 de la Ley 2068 de 2020, dispone que, los prestadores de servicios turísticos podrán ser objeto de sanción cuando incurran en ciertas conductas, como la de incumplir con sus obligaciones frente a las autoridades de turismo.

A su vez, el numeral 4° del artículo 77 de la referida ley, establece como una de las obligaciones que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos, la de suministrar la información que le sea requerida por las autoridades de turismo.

Ahora bien, complemento de las normas citadas, el artículo 72 de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 29 de la Ley 2068 de 2020, dispone que esta Superintendencia ejercerá las funciones administrativas contenidas en el capítulo II del Título VIII de la Ley 1480 de 2011, cuando los prestadores de servicios turísticos o quienes se presenten ante el público como tales, incurran en cualquiera de las infracciones tipificadas en el artículo 71 de la Ley 300 de 1996. Además, de las sanciones allí contempladas, podrá ordenar la cancelación de la Inscripción en el Registro Nacional de Turismo hasta por 5 años, atendiendo la gravedad de la falta, sin perjuicio de las acciones jurisdiccionales que en cada caso procedan, ante el juez competente.

Igualmente, el artículo 72 de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 29 de la Ley 2068 de 2020, dispone que el 50% de las sanciones que sean impuestas por la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones tipificadas en el artículo 71 de esta ley, tendrá como destino el presupuesto de la mencionada Superintendencia, y el otro 50% se destinará al Fondo Nacional de Turismo.

En armonía con las normas transcritas, la facultad sancionatoria con la que cuenta esta Superintendencia se encuentra contenida en el artículo 2.2.4.5.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, que determina que impondrá sanciones a los prestadores de servicios turísticos cuando incurran en las infracciones tipificadas en el artículo 71 de la Ley 300 de 1996.

Además, el artículo 2.2.4.5.2 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 establece el procedimiento aplicable a las infracciones de que da cuenta el artículo 71 de la Ley 300 de 1996.

Así mismo, el artículo 2.2.4.5.4 del citado Decreto dispone que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo anotará en el Registro Nacional de Turismo las sanciones que se impongan, de las cuales se dará cuenta en las certificaciones que se expidan hasta tanto se demuestre, por parte del prestador sancionado, el cumplimiento de la sanción.

Bajo 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 bajo examen.

DÉCIMO SEGUNDO: Problema Jurídico

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

La Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, se encargará de determinar si la conducta desplegada por **ECODIVER'S TOURS S.A.S.**, identificada con NIT 901.314.785 - 1, vulneró o no lo dispuesto en el parágrafo 1° del artículo 61 de la Ley 300 de 1996, los numerales 1° y 4° del artículo 77 de la Ley 300 de 1996, el parágrafo del artículo 2.2.4.1.1.1, los numerales 2° y 3° del artículo 2.2.4.1.1.8 y el parágrafo 2° del artículo 2.2.4.1.1.12, el artículo 2.2.4.1.1.11, los numerales 3° y 5° del artículo 2.2.4.3.2.1, los numerales 2°, 4° y 6° del artículo 2.2.4.3.2.4 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y la constitución de las posibles infracciones contenidas en los numerales 5°, 6° y 7° del artículo 71 de la Ley 300 de 1996.

DÉCIMO TERCERO: Consideraciones de la Dirección

13.1. Consideraciones previas frente a los argumentos de la investigada.

Previo al estudio del juicio de responsabilidad formulado en contra de la investigada, esta Dirección considera importante referirse a los argumentos expuestos por la investigada de la siguiente manera:

13.1.1. Argumentos referentes a la visita de inspección realizada a la investigada:

La investigada inició su defensa haciendo un recuento del desarrollo de la visita de inspección, así como la instrucción administrativa que le fue impartida de forma posterior a la diligencia y luego lo referente a la formulación de cargos.

Al respecto, este Despacho debe indicarle que, frente a los antecedentes de la presente investigación, se encuentra acreditado dentro del expediente como inició la etapa de averiguación preliminar y como esta Autoridad en ejercicio de las funciones legales que le asisten emitió una instrucción administrativa encaminada a salvaguardar el interés general de los consumidores, sobre este aspecto, se coincide con la investigada.

Asimismo, el expediente da cuenta de la emisión de la Resolución N° 70157 de 29 de octubre de 2021, por la cual se inició la presente investigación administrativa y la misma fue debidamente notificada a la investigada. Sobre este aspecto se coincide igualmente con lo indicado por ésta.

Ahora, la investigada indicó que una vez culminada la visita de inspección se le hicieron unos requerimientos y/u observaciones y que les informaron que en el término de un mes este Despacho regresaría a verificar el cumplimiento de las observaciones o indicaciones efectuadas in situ. Al respecto, este Despacho debe poner de presente, que tal manifestación no es cierta, pues al revisar el acto de inspección en ningún momento se señaló que se haría una visita posterior; por el contrario, en el desarrollo de la misma se le conminó sobre el cumplimiento de las obligaciones legales que le asistían de cara a la protección del turista. En ese orden, dicho argumento carece de asidero jurídico y no es recibido por esta Autoridad.

13.1.2. Frente al principio de confianza legítima.

Continuando con el argumento inmediatamente anterior, la investigada igualmente manifestó que, procedió a dar cumplimiento a lo ordenado en la visita de inspección y aclaró que el error que existió en el Registro de Cámara y Comercio no fue imputable al sujeto pasivo ya que el representante legal en su momento desconocía el deber legal de realizar ciertos actos ante el registro y por ello, dicha situación fue tomada por este Despacho como una omisión.

Ahora, en cuanto al oficio con número de radicado 21-74460-2 del 29 de marzo de 2021, el apoderado de la investigada refirió que nunca recibió dicha comunicación, únicamente aquella que notificaba a la sociedad del acto de formulación de cargos.

Con base en lo anterior, invocó el principio de confianza legítima en el sentido que *“las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante estas”*, por lo tanto solicitó tener en cuenta lo expresado toda vez que existe un error al considerar este Despacho que el sujeto pasivo hizo caso omiso al oficio enviado, cuando el mismo no fue recibido en el correo de la sociedad.

Pues bien, el principio de la confianza legítima ha sido definido por la jurisprudencia, así:

“(…) La jurisprudencia de esta Corporación ha establecido que el principio de la confianza legítima consiste en una proyección de la buena fe que debe gobernar la

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

relación entre las autoridades y los particulares, partiendo de la necesidad que tienen los administrados de ser protegidos frente a actos arbitrarios, repentinos, improvisados o similares por parte del Estado. Igualmente, ha señalado que este principio propende por la protección de los particulares para que no sean vulneradas las expectativas fundadas que se habían hecho sobre la base de acciones u omisiones estatales prolongadas en el tiempo, y consentido expresa o tácitamente por la administración ya sea que se trate de comportamientos activos o pasivos, regulación legal o interpretación normativa (...).”

En tal sentido, la buena fe y la confianza legítima que de ella se deriva, para que los administrados puedan tener certeza de que el actuar del Estado es conforme con las expectativas fundadas en el ordenamiento jurídico, rigen las actuaciones de cada uno de los miembros del conglomerado social, en tanto permiten la regulación y desarrollo de las relaciones entre los individuos, de allí que el legislador le haya dado, particularmente al principio de la buena fe, un lugar preponderante en la Carta Política, ya que lo instituye como un deber constitucional de todos los particulares e instituciones públicas.

Por lo anterior, puede indicarse que la buena fe es un principio que, de conformidad con el artículo 83 de la Carta Fundamental, se presume, y conforme con éste (i) las actuaciones de los particulares y las autoridades públicas deben desarrollarse y ser gobernadas por el principio de la buena fe y; (ii) éste se presume en las actuaciones que los particulares adelantan ante las autoridades públicas, es decir que, cobra relevancia en las relaciones jurídico-administrativas.

De lo expuesto, es oportuno advertir que este principio debe ser tenido en cuenta por las autoridades administrativas y judiciales como fundamento de sus fallos y como elemento de interpretación; sin embargo, no conlleva de ningún modo que su empleo pueda reemplazar el contenido del derecho aplicable, tal y como lo ha expuesto la Honorable Corte Constitucional, así:

*“(...) El juez debe siempre tener como fundamento de su fallo las disposiciones jurídicas relativas al caso; **el principio de buena fe no puede reemplazar el derecho aplicable**, aunque sí debe ser una guía en la lectura, interpretación y aplicación del mismo, puesto que los deberes de lealtad, claridad, equilibrio, solidaridad y colaboración, entre otros, están implícitos en cualquier relación contractual –aunque con un contenido específico de acuerdo a la naturaleza de la misma-, de manera que aunque las partes no los mencionen en las cláusulas contractuales, sus actuaciones deben realizarse y ser valoradas teniendo en cuenta dichos postulados (...).”*
(Resaltado fuera de texto).

De otro lado, en lo que respecta a la supuesta vulneración del principio de confianza legítima, este Despacho aclara que dicho principio es definido por la Corte Constitucional como un corolario de aquel de la buena fe y consiste en que *“el Estado no puede súbitamente alterar unas reglas de juego que regulaban sus relaciones con los particulares, sin que se les otorgue a estos últimos un período de transición para que ajusten su comportamiento a una nueva situación jurídica⁶”*.

En efecto, en criterio de la Corte Constitucional, el principio de buena fe relativo a la confianza que se deriva de las actuaciones de la administración sólo *“se predica de una situación jurídica que nació bajo el amparo de la Constitución y la ley, y no de una situación de hecho o contraria al ordenamiento jurídico.⁷”* Al respecto, valga decir que la Corte es enfática al señalar que la invocación de tal principio sólo procede cuando *“la administración modifica el estatus jurídico que una persona adquirió de conformidad con una norma jurídica.⁸”* pues de ninguna manera se puede entender que quien *“realizó un acto o hecho contrario al [ordenamiento]”* se encuentre amparado por el principio previsto en el artículo 83 de la Constitución.

Dado lo anterior, se tiene que esta Dirección emitió una instrucción a la investigada a través del oficio número 21-74460-2 del 29 de marzo de 2021, el cual fue remitido al correo electrónico de notificación judicial, que consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal de la investigada, no obstante, y ante lo manifestado por el sujeto pasivo quien indicó no haber recibido dicha comunicación, se procedió a revisar el Sistema de Trámites y Gestión Documental de la Entidad, evidenciando lo siguiente:

⁶ Sentencia C-131 de 2004, MP: Clara Inés Vargas Hernández

⁷ Sentencia T-566 de 2008, M.P. Jaime Araujo Rentería.

⁸ Ibidem.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Imagen 1. Encabezado envío dirección electrónica de la instrucción con radicado 21-74460-2 del 29 de marzo de 2021

00 Nacional:01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

Identificador del certificado: E43194922-5

El servicio de **envíos** de Colombia



Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Industria y Comercio (CC/NIT 800176089)

Identificador de usuario: 400630

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de correo certificado@sic.gov.co <400630@certificado.4-72.com.co> (originado por correo certificado@sic.gov.co)

Destino: erikalta04@hotmail.com

Fecha y hora de envío: 29 de Marzo de 2021 (19:46 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 29 de Marzo de 2021 (19:46 GMT -05:00)

Asunto: Superintendencia de Industria y Comercio (SIC):Carta tramites:Radicado No. 21-74460-2|988663 (EMAIL CERTIFICADO de correo certificado@sic.gov.co)

Así las cosas, debe decirse que, esta Dirección una vez verificado el certificado de comunicación electrónica expedida por la empresa de correo y de esta manera determinar si el oficio contentivo de la instrucción había sido efectivamente recibido o si, presentaba rechazo, se logró determinar que aquél si fue enviado y entregado en la dirección electrónica reportada por la investigada en el Certificado de Existencia y Representación Legal.

Por lo tanto, frente al argumento expuesto por el sujeto pasivo en sus escritos de descargos y alegaciones, referido al hecho que nunca recibió la comunicación emitida por esta Dirección, debe decirse que, el mismo no está llamado a prosperar máxime si la comunicación de la aludida instrucción se hizo en la dirección electrónica registrada en el mismo Certificado de Existencia y Representación Legal de la sociedad y no a otra dirección de correo diferente.

En atención a lo expuesto, queda claro que este Despacho no transgredió el principio de confianza legítima, ya que del análisis de las pruebas obrantes en el plenario dio mérito para abrir investigación administrativa sancionatoria contra el sujeto pasivo, para la verificación de lo establecido en el numeral 4° del artículo 77 de la Ley 300 de 1996, junto con el numeral 6° del artículo 71 de la misma ley, modificado por el artículo 28 de la Ley 2068 de 2020.

En este sentido, esta Dirección no discute la buena fe con la que haya procedido la investigada, incluso con su actuar diligente en acatar las observaciones dadas durante la visita de inspección administrativa, toda vez que las normas de protección al consumidor, que son normas de orden público y, por ende, de obligatorio cumplimiento, propenden por la protección especial de los consumidores y, bajo tal premisa, el deber de esta Autoridad está dirigido a hacer cumplir dichas normas cuya tutela se encuentra a su cargo, con las consecuencias jurídicas que de ello se deriven, no puede tacharse como un acto que ha presumido la falta de confianza legítima en la actuación de los administrados, máxime cuando en uso de las formas propias del debido proceso, logra probarse un incumplimiento.

Además, se reitera que, en esta clase de actuación administrativa sancionatoria, no se analiza la intención del administrado en el despliegue de la conducta infractora o la involuntariedad, sino la infracción misma, es decir, la transgresión del principio de legalidad o de la norma; por tal razón, este Despacho no puede dar mérito a los argumentos expuestos por la investigada debido a que, como ampliamente se ha dicho, lo discutido es la trasgresión de las normas que hacen parte de la imputación fáctica de la presente investigación, que exigían de parte de la sociedad el deber de cumplir en su totalidad las normas de protección a los consumidores.

Por otra parte, respecto al argumento concerniente a que el representante legal en su momento desconocía el deber legal en relación con el Registro de Cámara y Comercio y que dicho error fue tomado como una omisión por parte de este Despacho, se debe traer a colación el principio “*nemo auditur propriam turpitudinem allegans*” o nadie puede alegar su propia culpa, a través del cual sostiene que: “*el juez no puede amparar situaciones donde la supuesta vulneración de un derecho fundamental, no se deriva de la acción u omisión de cualquier autoridad sino de la negligencia*

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

*imprudencia o descuido del particular*⁹. En este sentido, es claro que según el párrafo 1° del artículo 61 de la Ley 300 de 1996 y el párrafo del artículo 2.2.4.1.1.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, modificado por el artículo 1° del Decreto 229 de 2017 dispone que la inscripción en el Registro Nacional de Turismo es un requisito previo y obligatorio para que los prestadores de servicios turísticos inicien sus operaciones, por lo que, la investigada al desempeñarse como profesional en el mercado debía tener conocimiento de sus deberes como prestadora de servicios turísticos.

Sobre el particular, la Corte Constitucional en sentencia C-083/95, con ponencia del Magistrado Carlos Gaviria Díaz, señaló:

*“¿Hace parte del derecho colombiano la regla nemo auditur propriam turpitudinem allegans?. Es claro que su formulación explícita no se halla en ningún artículo del ordenamiento colombiano. Pero ¿significa eso que no hace parte de él y, por tanto, que si un juez la invoca como fundamento de su fallo está recurriendo a un argumento extrasistemático? No, a juicio de la Corte, por las consideraciones que siguen. **No hay duda de que quien alega su propia culpa para derivar de ella algún beneficio, falta a la buena fe entendida como la ausencia de dolo, la conciencia de que el comportamiento que se observa es conforme al derecho, y los fines que persigue están amparados por éste. Ahora bien: el artículo 83 de la Carta del 91, impone la buena fe como pauta de conducta debida, en todas las actuaciones, tanto de las autoridades públicas como de los particulares**”.* (Negrilla y subraya fuera del texto)

Asimismo, el Alto Tribunal en sentencia T-213/08 con ponencia del Magistrado Jaime Araújo Rentería, precisó:

*“La Corte Constitucional ha mantenido una orientación jurisprudencial, respecto de la figura que se analiza en diversas providencias, lo cual **se justifica en la prohibición general de abusar del derecho propio como forma de acceder a ventajas indebidas o incluso INMERECIDAS dentro del ordenamiento jurídico. Además, guarda coherencia con el principio de que nadie puede alegar a su favor su propia culpa, lo cual conduce a que eventualmente una acción de tutela resulte improcedente cuando los hechos desfavorables los ha generado el mismo interesado, como cuando por ejemplo no es advertida la curia o diligencia exigible en un proceso judicial.***

Es que los derechos deben ejercerse de conformidad con el designio previsto por el Legislador. Pero ese ejercicio, a más de que lleva implícita una garantía en cabeza de su titular, al mismo tiempo comporta un deber y ello, no lo exonera, por tanto, de advertir la diligencia debida para el recto ejercicio de aquél.

Así, de antiguo se ha aceptado, además como una regla que constituye la antítesis de la bona fides, la prohibición de pretender aprovecharse del propio error, dolo o de la culpa de quien por su desidia, incuria o abandono resulta afectado.

***Dicha regla, materializada en el aforismo nemo auditur propriam turpitudinem allegans, ha tenido incluso, una incorporación expresa en nuestro ordenamiento sustantivo civil de acuerdo con el postulado general de la improcedencia por aprovechamiento en culpa y en dolo propio**”.* (Negrilla y subraya fuera del texto)

En consecuencia, el argumento expuesto por la sociedad investigada frente al desconocimiento de la norma sobre la inscripción en el Registro Nacional de Turismo tampoco puede ser aceptado por esta Dirección.

13.1.3. Respecto a la solicitud de práctica de testimonios.

Al respecto la investigada en su escrito de descargos solicitó a esta Entidad, la práctica de dos (2) testimonios. En este sentido, respecto a la solicitud de pruebas, como se indicó mediante la Resolución N° 8138 del 25 de febrero de 2022, en la cual se resolvió la solicitud de pruebas elevada por la investigada, esta Dirección obró dentro del marco legal previsto para tales efectos, particularmente, en atención a lo previsto en: (i) el artículo 168 de la Ley 1564 de 2012 Código

⁹ CORTE CONSTITUCIONAL. Sala Novena de la Corte Constitucional. Sentencia T-196 de 1995. Expediente N° T-55091. Magistrado Ponente NARANJO MESA, Vladimiro. 5 de mayo de 1995.; Sala Quinta de revisión de la Corte Constitucional. Sentencia T-1231 de 2008. Expediente N° T-2.000.041., Magistrado Ponente GONZÁLEZ CUERVO, Mauricio. 9 de diciembre de 2008. Sala Segunda de Revisión de Tutelas de la Corte Constitucional. Sentencia T-122 de 2017. Expediente T-5.485.856. Magistrado Ponente GUERRERO PÉREZ, Luis Guillermo. 27 de febrero de 2017.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

General del Proceso, el cual consagra el rechazo de plano de las pruebas que sean impertinentes, inconducentes, superfluas o inútiles, (ii) el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo que establece que serán rechazadas de manera motivada, las inconducentes, las impertinentes y las superfluas y (iii) el artículo 202 del Código General del Proceso, que señala entre otros que, cuando se pidan testimonios deberá expresarse el nombre, domicilio, residencia o lugar donde pueden ser citados los testigos, y enunciarse concretamente los hechos objeto de la prueba.

En ese orden, esta Dirección encontró que, del objeto de la prueba indicado dentro del escrito de descargos respecto de la prueba solicitada, la misma no resultaba ser conducente, de cara al procedimiento administrativo sancionatorio en curso, razón por la cual, se acudió a la facultad legalmente concedida, de rechazar la solicitud y negar el decreto de la prueba. Lo anterior, teniendo en cuenta que no se aludió de manera alguna el propósito de cada uno de los dichos que pondrían de presente los declarantes a esta Entidad, así como tampoco se explicó lo que pretendía demostrar con las referidas declaraciones. La anterior conclusión, obedeció a que la persona jurídica objeto de investigación, presentó de manera abstracta y general la práctica de pruebas testimoniales precisando únicamente que *“Que se escuchen en declaración jurada a las siguientes personas”*.

No obstante, aclarando que, el peticionario podría allegar al plenario la documentación que considerara conducente, pertinente y útil para la defensa de sus intereses.

En ese sentido, dado que esta Autoridad ha obrado en estricta sujeción de la ley, adicionalmente, motivó la decisión por la cual no decretó la práctica de la visita de inspección solicitada, y que, en los términos expuestos por el Consejo de Estado, la decisión de no conceder el decreto de pruebas solicitadas no puede ser considerada una vulneración a las garantías constitucionales que asisten a los administrados, ha quedado en evidencia que esta Dirección no solo ha obrado dentro de los límites legales y constitucionales que orientan el ejercicio de sus funciones, sino que, adicionalmente, ha respetado las garantías y derechos que orientan el desarrollo del presente procedimiento administrativo.

Así las cosas, queda demostrado que, en lo que concierne al decreto de pruebas, esta Dirección motivó de manera minuciosa la providencia en virtud de la cual niega el decreto de las pruebas solicitadas, acreditando al sujeto pasivo de cara a las normas legales que regulan el decreto aquellas, las razones por las cuales las pruebas no cumplen con las características de ser conducentes, pertinentes y útiles, ha respetado el derecho de defensa y contradicción y en ese sentido, no se puede admitir que cualquier negativa a acceder a la solicitud de un sujeto pasivo conlleve a la vulneración de garantías, cuando es la misma ley la que prevé que tal situación se presente cuando los elementos materiales probatorios no cumplan con las condiciones ya enunciadas.

DÉCIMO CUARTO: Estudio de las imputaciones fácticas:

Que esta Dirección procede a realizar el estudio de fondo de los cargos que le fueron endilgados a la investigada, de la siguiente manera:

14.1. Frente a la presunta contravención de lo dispuesto en el párrafo 1° del artículo 61 de la Ley 300 de 1996, el numeral 1° del artículo 77 de la Ley 300 de 1996, el párrafo del artículo 2.2.4.1.1.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, los numerales 2° y 3° del artículo 2.2.4.1.1.8 y el párrafo 2° del artículo 2.2.4.1.1.12 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, y la presunta constitución de las infracciones contenidas en los numerales 5°, 6° y 7° del artículo 71 de la Ley 300 de 1996-Imputación fáctica N° 1-:

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le imputó una presunta responsabilidad a la investigada por considerar que con su conducta podría configurarse un incumplimiento a lo dispuesto en el párrafo 1° del artículo 61 de la Ley 300 de 1996, el numeral 1° del artículo 77 de la Ley 300 de 1996, el párrafo del artículo 2.2.4.1.1.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, los numerales 2° y 3° del artículo 2.2.4.1.1.8 y el párrafo 2° del artículo 2.2.4.1.1.12 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y la presunta constitución de las infracciones contenidas en los numerales 5°, 6° y 7° del artículo 71 de la Ley 300 de 1996.

Teniendo en consideración lo anterior, este Despacho procederá a realizar un estudio de la presente imputación fáctica frente a la conducta de la investigada, los argumentos expuestos y las pruebas

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

que obran en el expediente, pues resulta indispensable para la Dirección, establecer si se transgredió o no la mencionada normatividad.

Así las cosas, esta Dirección considera necesario comenzar por señalar que el parágrafo 1° del artículo 61 de la Ley 300 de 1996, de manera clara establece que, la obtención del registro será requisito previo y obligatorio para el funcionamiento de los establecimientos turísticos.

Asimismo, el numeral 1° del artículo 77 de la Ley 300 de 1996, determina que dentro de las obligaciones de los prestadores de servicios turísticos está el deber de cumplir con la obligación de inscribirse en el registro nacional de turismo.

En relación con lo anterior, el parágrafo del artículo 2.2.4.1.1.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, señala que la inscripción en el Registro Nacional de Turismo es un requisito previo y obligatorio para que los prestadores de servicios turísticos inicien sus operaciones.

Por su parte, el artículo 2.2.4.1.1.8 de la misma disposición en su numeral 2° señala que los prestadores de servicios turísticos deberán indicar la categoría y/o subcategoría en la cual se registra, mientras que el numeral 3° enseña que los prestadores de servicios turísticos podrán operar en diversas modalidades inscribiéndose para cada una de ellas, con sujeción al cumplimiento a las normas que regulan a cada tipo de prestador.

Igualmente, el parágrafo 2 del artículo 2.2.4.1.1.12 del decreto en mención, modificado por el artículo 1° del Decreto 229 de 2017, establece que los prestadores de servicios turísticos, como las agencias de viajes y turismo, mayoristas y operadoras que presten adicionalmente servicios que correspondan a las funciones, actividades y características de otra categoría de prestador, deberán inscribirse en la categoría correspondiente y cumplir con las condiciones y requisitos establecidos para esta.

En concordancia con lo expuesto, los numerales 5°, 6° y 7° del artículo 71 de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 28 de la Ley 2068 de 2020, describen que los prestadores de servicios turísticos podrán ser objeto de sanción cuando incumplan las obligaciones frente a las autoridades de turismo e infrinjan las normas que regulan la actividad turística, así, como las instrucciones y órdenes impartidas por las autoridades de turismo y operen sin el previo registro, de que trata el artículo 61 antes reseñado.

Las anteriores disposiciones normativas se encuentran encaminadas a que los consumidores tengan acceso a información que el legislador consideró pertinente y fundamental para garantizar los derechos de éstos y prevenir que, ante cualquier duda o reclamo, se pueda acceder fácilmente a la identificación del prestador del servicio.

Con base en la normativa descrita, esta Dirección imputó una presunta responsabilidad a la investigada a partir de la visita de inspección administrativa practicada el 23 de febrero de 2021, a las instalaciones del establecimiento de comercio **“ECODIVER'S TOURS”** de propiedad de la investigada, y cuya acta fue radicada con el número 21-74460-1 del 3 de marzo de 2021.

Así, en desarrollo de la vista de inspección, la investigada en respuesta a las preguntas formuladas especialmente las contenidas en los numerales 3° y 4° de la aludida acta, manifestó entre otras cosas lo siguiente:

“3. ¿Se encuentra inscrito en el Registro nacional de Turismo? (...)

3.1. Número de RNT: 75182

3.2. Nombre del establecimiento de comercio o razón social de la persona jurídica, número de identificación y domicilio:

ECODIVER'S TPUR S.A.S.-ECODIVERS TOURS NIT.901.314.785-1.

3.3. Fecha de expedición y vigencia del registro: Expedición 15 de octubre de 2020 y vencimiento 31 de marzo de 2021.

4. Indicar en qué categoría y/o subcategoría se encuentra inscrito: Agencia de Viajes Operadoras.”

Con base en lo anterior, se tendría que el sujeto pasivo se dedica profesionalmente a operar planes turísticos, sin embargo, de la revisión de las respuestas suministradas por la investigada se advirtió que los servicios turísticos son operados al parecer por otros prestadores de servicios con los cuales la sociedad tiene convenios verbales, siendo dichas actividades propias de las agencias de viajes en la categoría de agencias de viajes y turismo.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Por lo tanto, esta Autoridad en ejercicio de sus funciones legales procedió a consultar en su oportunidad el Registro Nacional de Turismo de la investigada y advirtió que el sujeto pasivo antes mencionado, se encontraba inscrito en la categoría de agencias de viajes y en la subcategoría de agencias de viajes operadoras, pero no así en la subcategoría de agencia de viajes y turismo, toda vez que en el transcurso de la visita de inspección, la sociedad indicó por medio de sus respuestas que las actividades que desarrollaba, al parecer estarían enmarcadas dentro de aquellas que realizan las agencias de viajes y turismo sin estar inscrita en el RNT bajo dicha subcategoría.

Así las cosas, este Despacho considera oportuno, traer a colación algunas las siguientes imágenes:

Imagen No.2. Visita de inspección administrativa. Radicado No. 21- 74460-1



Imagen No.3. Visita de inspección administrativa. Radicado No. 21- 74460-1



Imagen No.4. Visita de inspección administrativa. Radicado No. 21- 74460-1



En las imágenes anteriores se observa que, en el establecimiento de comercio de propiedad de la investigada, se ofrece lo siguiente: “ECODIVERS TOURS SAN ANDRES Y PROVIDENCIA TOURS PLATINUM VIP Jhonny Cay, Acuario, Buceo, Noche Blanca, Parasail, Tour 7 Colores, Tour Vuelta a la Isla, Alquiler de Vehículos (...)”.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Así y conforme al material probatorio recopilado durante la etapa preliminar, principalmente las piezas publicitarias exhibidas por la investigada, esta Dirección advierte que la investigada ofreció servicios turísticos correspondientes a una agencia de viajes y turismo¹⁰.

Ahora bien, teniendo en cuenta lo expresado por la sociedad durante la visita de inspección administrativa llevada a cabo el 23 de febrero de 2021, y radicada con el número 21-74460-1 del 3 de marzo de la misma anualidad, se puede establecer que pese a lo indicado por ésta al señalar que que la categoría y/o subcategoría en que se encontraba el establecimiento de comercio “**ECODIVER’S TOURS**” era “*Agencia de Viajes Operadoras*”, lo cierto es que desarrolló actividades propias de las agencias de viajes y turismo sin estar inscrito previamente en dicha subcategoría.

De igual forma, del Certificado de Existencia y Representación Legal¹¹ se pudo establecer que la investigada, tiene por objeto social el siguiente:

Imagen No.5. Información consultada en el RUES por parte de esta Entidad. Certificado de Existencia y Representación Legal de la Investigada

CERTIFICA - OBJETO SOCIAL
OBJETO SOCIAL: LA SOCIEDAD TENDRÁ COMO OBJETO PRINCIPAL EL TRANSPORTE MARÍTIMO DE PASAJEROS Y DE CARGA, ESTACIONES DE TRANSPORTE ACUATICO Y PESCA ARTESANAL. ACTIVIDADES AGENCIAS DE VIAJES, CELEBRAR CONTRATOS, CONVENIOS Y ASOCIARSE SON: PERSONAS NATURALES, SOCIEDADES, PERSONAS EXTRANJERAS Y TODO LO RELACIONADO CON EL TRANSPORTE ACUÁTICO EN GENERAL Y TOMAR LA REPRESENTACIÓN DE FIRMAS NACIONALES O EXTRANJERAS. LAS DEMÁS ACTIVIDADES Y ACTOS QUE GUARDEN RELACIÓN DIRECTA CON LAS QUE CONFORMAN EL OBJETO SOCIAL AQUÍ DESCRITO Y TAMBIÉN LAS QUE SEAN INDISPENSABLES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES QUE SURJAN DE LA EXISTENCIA Y DESARROLLO DE LA EMPRESA. LA EMPRESA SAS CONSTITUIDA BALO SU NOMBRE Y RESPONSABILIDAD, ATRAVES DE SU GERENTE O ADMINISTRADOR, PODRÁ SUSCRIBIR, ENDOSAR, TRANSFERIR, REPONER, REIVINDICAR Y CANCELAR TODA CLASE DE TÍTULOS VALORES, PARTICIPAR EN LICITACIONES , ABRIR CUENTAS CORRIENTES Y EN GENERAL CELEBRAR OPERACIONES, CONTRATOS Y DEMÁS TRANSACCIONES BANCARIAS AUTORIZADAS POR LA LEY, NO OBSTANTE LA ENUNCIACIÓN ANTERIOR. ASÍ MISMO, PODRÁ REALIZAR CUALQUIER OTRA ACTIVIDAD ECONÓMICA LÍCITA DE COMERCIO, TANTO EN COLOMBIA COMO EN EL EXTRANJERO. LA EMPRESA PODRÁ ADQUIRIR, GRAVAR, LIMITAR, DAR O TOMAR EN ARRENDAMIENTO O A OTRO TITULO NO TRASLATIVO DE DOMINIO, TODA CLASE DE BIENES CORPORALES O INCORPORABLES, MUEBLES E INMUEBLES Y ENAJENAR SUS BIENES PROPIOS CUANDO POR RAZONES DE NECESIDAD O CONVENIENCIA FUERE ACONSEJABLE SU ENAJENACIÓN, CONSTITUIR PRENDAS O HIPOTECAS SOBRE ACTIVOS MUEBLES E INMUEBLES Y CELEBRAR TODAS LAS OPERACIONES QUE LE PERMITAN ADQUIRIR FONDOS U OTROS ACTIVOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DE SUS OPERACIONES. LA SOCIEDAD PODRÁ LLEVAR A CABO, EN GENERAL, TODAS LAS OPERACIONES, DE CUALQUIER NATURALEZA QUE ELLAS FUEREN, RELACIONADAS CON EL OBJETO MENCIONADO, ASÍ COMO CUALESQUIERA ACTIVIDADES SIMILARES, CONEXAS O COMPLEMENTARIAS O QUE PERMITAN FACILITAR O DESARROLLAR EL COMERCIO O LA INDUSTRIA DE LA SOCIEDAD.

De lo anterior, se evidencia que, la investigada comercializó servicios turísticos de acuerdo con las piezas publicitarias expuestas, y contaba con el Registro Nacional de Turismo No.75182 pero en la categoría de agencia de viajes, Subcategoría AGENCIA DE VIAJES OPERADORAS, activo para ese entonces. Por lo tanto, aunque cumplió con la obligación de estar inscrita en el Registro Nacional de Turismo, lo cierto es que omitió inscribirse en la categoría correspondiente y cumplir con las condiciones y requisitos establecidos para tal fin, al prestar servicios adicionales correspondiente a funciones, actividades y características de otra categoría de prestador, es decir, de agencias de viajes y turismo.

Al respecto, la investigada señaló que el Representante Legal de la sociedad desconocía en aquel momento el deber legal de realizar las respectivas inscripciones ante el Registro Nacional de Turismo, no obstante, se reitera que una norma cuando entra en vigor se entiende que es conocida por todos y por lo tanto nadie puede alegar su ignorancia a pretexto de no conocer el texto de la norma o su disposición. Por lo tanto, lo manifestado por el sujeto pasivo no puede ser acogido ya que no tiene la virtualidad de relevarla del presente juicio de responsabilidad.

Así las cosas, ésta ofreció servicios turísticos correspondientes a una agencia de viajes y turismo, sin el previo registro de que trata el parágrafo 1° del artículo 61 de la Ley 300 de 1996, al igual que el numeral 1° del artículo 77 de la Ley 300 de 1996, así mismo como el parágrafo del artículo 2.2.4.1.1.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, que determina que la inscripción en el Registro Nacional de Turismo es requisito previo y obligatorio para que los prestadores de servicios turísticos inicien sus operaciones.

De la misma manera, se evidenció el quebrantamiento a los numerales 2° y 3° del artículo 2.2.4.1.1.8 del decreto antes mencionado, al no indicar la subcategoría de agencia de viajes y turismo, ni inscribirse ante el Registro Nacional de Turismo y cumplir con las condiciones y requisitos

¹⁰Ley 300 de 1996 “Por la cual se expide la ley general de trismo y se dictan otras disposiciones” “(...) **ARTÍCULO 84. De las agencias de viajes.** Son agencias de viajes las empresas comerciales, constituidas por personas naturales o jurídicas, y que, debidamente autorizadas, se dediquen profesionalmente al ejercicio de actividades turísticas dirigidas a la prestación de servicios, directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios”

¹¹ Información consultada en el Registro Único Empresarial (RUES) <https://www.rues.org.co/Expediente>, consultado el 17 de noviembre de 2023.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

establecidos para esta, de acuerdo con lo que establece también el parágrafo 2° del artículo 2.2.4.1.1.12 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, modificado por el artículo 1° del Decreto 229 de 2017.

Por lo tanto, incurrió en las infracciones contempladas en los numerales 5°, 6° y 7° del artículo 71 de la Ley 300 de 1996, por incumplir las obligaciones frente a las autoridades de turismo, infringir las normas que regulan la actividad turística respectivamente y operar sin el previo registro en la categoría de agencia de viajes y turismo. En consecuencia, esta Dirección encuentra demostrado el incumplimiento a la normativa anteriormente señalada, razón por la cual, se impondrán las sanciones administrativas a que haya lugar.

14.2. Frente a la presunta vulneración a lo dispuesto en el artículo 2.2.4.1.1.11 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y la consecuente configuración de la infracción contenida en el numeral 6° del artículo 71 de la Ley 300 de 1996-Imputación fáctica N° 2-:

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le imputó una presunta responsabilidad a la investigada por considerar que con su conducta podría constituirse un incumplimiento a lo establecido en el 2.2.4.1.1.11 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y la consiguiente configuración de la infracción contenida en el numeral 6° del artículo 71 de la Ley 300 de 1996.

Teniendo en consideración lo anterior, este Despacho procederá a realizar un estudio de la presente imputación fáctica frente a la conducta de la investigada, los argumentos expuestos y las pruebas que obran en el expediente, pues resulta indispensable para la Dirección, establecer si se transgredió o no la mencionada normatividad.

Así las cosas, resulta necesario precisar que, el artículo 2.2.4.1.1.11 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, modificado por el artículo 1° del Decreto 229 de 2017, dispone entre otras cosas, que los prestadores de servicios turísticos deberán fijar el certificado vigente del Registro Nacional de Turismo en su establecimiento, local comercial. En ese sentido, los prestadores de servicios turísticos deben cumplir dicha disposición, so pena de incurrir en una de las infracciones descritas en el artículo 71 de la Ley 300 de 1996, específicamente la dispuesta en el numeral 6°, por Infringir las normas que regulan la actividad turística.

De tal manera, debe destacarse que, las anteriores disposiciones normativas se encuentran encaminadas a que los consumidores tengan acceso a información que el legislador consideró pertinente y fundamental para garantizar los derechos de éstos y prevenir que, ante cualquier duda o reclamo, se pueda acceder fácilmente a la identificación del prestador del servicio.

Así las cosas y teniendo en cuenta lo anterior, esta Dirección fundamentó la presente imputación conforme la información que fue recaudada en desarrollo de la visita de inspección administrativa practicada el 23 de febrero de 2021, a las instalaciones del establecimiento de comercio “**ECODIVER'S TOURS**” propiedad de la investigada, y cuya acta fue radicada con el número 21-74460-1 del 3 de marzo de 2021.

En ese orden, esta Dirección una vez revisado el contenido de la visita de inspección, advirtió que frente a la pregunta No. 5° del cuestionario formulada a la sociedad durante el transcurso de la misma, ésta respondió:

¿El prestador tiene en un lugar visible al público el certificado vigente del Registro Nacional de Turismo? No.

Aunado a lo anterior, y de la revisión del registro fotográfico obtenido en el transcurso de la diligencia, esta Dirección advirtió que al parecer el sujeto pasivo aparentemente no fijó en un lugar visible al público en el establecimiento de comercio en cuestión, estando en la obligación de hacerlo por prestar servicios turísticos en la categoría de agencia de viajes, tal como se puede apreciar a continuación:

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Imagen No.6 Visita de inspección administrativa. Radicado No. 21- 74460-1



Imagen No.7 Visita de inspección administrativa. Radicado No. 21- 74460-1



Con relación al cargo endilgado, la investigada en su escrito de descargos, identificado con el radicado No. 21-74460-12 del 26 de noviembre de 2021, expresó que procedió a dar cumplimiento a lo señalado durante la visita de inspección administrativa, para lo cual, aportó una imagen relacionada con la fijación del certificado del Registro Nacional de Turismo en el aludido establecimiento de comercio de su propiedad, así:

Imagen No.8 Allegada por la investigada por medio del escrito de descargos radicado No. 21- 74460-12 del 26 de noviembre de 2021.



Lo anterior, fue reiterado en el escrito de alegaciones finales radicado bajo el consecutivo No. 21-74460-23 del 12 de mayo de 2022.

Sobre el particular, debe decirse que, el Registro Nacional de Turismo y el certificado que para tal efecto se expida, constituye una obligación por parte de los prestadores de servicios turísticos que efectúen operaciones en el territorio nacional, así como la publicación de dicho certificado vigente, en este caso, en un lugar visible del establecimiento.

Por ende, respecto al cumplimiento de la norma objeto de reproche consistente en fijar en un lugar visible al público del establecimiento de comercio “**ECODIVER'S TOURS**” el certificado vigente del Registro Nacional de Turismo, en todo caso, ello no exonera de la responsabilidad que recaía en la

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

investigada de cumplir con la obligación dispuesta la ley, cuyo incumplimiento no está fundado en ninguna causal eximente de responsabilidad.

Lo anterior, por cuanto para el momento en que se llevó a cabo la visita de inspección administrativa al señalado local comercial la investigada no contaba con el certificado vigente del Registro Nacional de Turismo fijado en un lugar visible, de tal manera que los usuarios de sus servicios pudieran conocer la categoría en la cual se encontraba inscrita la sociedad y la vigencia del certificado del RNT.

Así las cosas, esta Autoridad advierte que la investigada incumplió con la obligación legal a su cargo de fijar en un lugar visible dentro de su establecimiento de comercio denominado **“ECODIVER'S TOURS”**, el certificado vigente del Registro Nacional de Turismo, pese a que está acreditado que ésta es un prestador de servicios inscrito en la categoría **“AGENCIAS DE VIAJES/AGENCIA DE VIAJES OPERADORA”**, circunstancia que a todas luces constituye una infracción a la normativa antes referida.

No obstante lo anterior, y aunque el sujeto pasivo acreditó haber realizado los ajustes correspondientes a fin de fijar el certificado nacional de turismo, por lo cual aportó una imagen con el escrito de descargos con el fin de respaldar dicha circunstancia, este Despacho debe indicar que si bien es posible evidenciar que la investigada reconoció su responsabilidad en cuanto a la infracción a lo dispuesto en la norma antes aludida, lo cierto es que dicho ajuste solo se demostró con ocasión de la apertura de la investigación administrativa, por lo que si bien esto será tenido en cuenta como un atenuante al momento de dosificar la sanción, es claro que vulneró la norma en cita y por ello, el cambio realizado no tiene la virtualidad de relevarla del presente juicio de responsabilidad.

En consecuencia, esta Dirección encuentra demostrado el incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 2.2.4.1.1.11 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, modificado por el artículo 1° del Decreto 229 de 2017 y la infracción del numeral 6° del artículo 71 de la Ley 300 de 1996, y por tal razón se impondrán las sanciones administrativas a que haya lugar.

14.3. Frente a la presunta vulneración de los numerales 3° y 5° del artículo 2.2.4.3.2.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y la constitución de la posible infracción del numeral 6° del artículo 71 de la Ley 300 de 1996-Imputación fáctica N° 3-:

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le imputó una presunta responsabilidad a la investigada por considerar que con su conducta podría configurarse un incumplimiento de los numerales 3° y 5° del artículo 2.2.4.3.2.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y la constitución de la posible infracción del numeral 6° del artículo 71 de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 28 de la Ley 2068 de 2020.

Teniendo en consideración lo anterior, este Despacho procederá a realizar un estudio de la presente imputación fáctica frente a la conducta de la investigada, los argumentos expuestos y las pruebas que obran en el expediente, pues resulta indispensable para la Dirección, establecer si se transgredió o no la mencionada normatividad.

Así las cosas, resulta necesario precisar que el artículo 2.2.4.3.2.1. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, dispone en su numeral 3° que a los usuarios se les debe informar la facultad del organizador del viaje de efectuar modificaciones al plan o servicio turístico contratado en eventos de fuerza mayor o caso fortuito, sin que se requiera aceptación del usuario.

Y en el numeral 5° del señalado artículo, establece que cuando las agencias requieran la intermediación de otros prestadores de servicios turísticos, se deberán celebrar convenios escritos o contar con ofertas o cotizaciones escritas en los que conste o compruebe tal calidad y los servicios que dicha intermediación comprende, los derechos y obligaciones de las partes, las condiciones de su operación y su responsabilidad frente al viajero.

Por su parte, el numeral 6° del artículo 71 de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 28 de la Ley 2068 de 2020, describe que los prestadores de servicios turísticos, podrán ser objeto de sanción cuando infrinjan las normas que regulan la actividad turística.

Conforme lo anterior, este Despacho encontró mérito para iniciar la presente investigación administrativa, al observar una posible infracción a lo dispuesto en la norma aludida, a partir de la revisión del acta de visita de inspección realizada al establecimiento comercial **“ECODIVER'S**

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

TOURS” y radicada con el consecutivo número 21-74460-1 del 3 de marzo de 2021, como el registro fotográfico obtenido en desarrollo de la diligencia, donde se evidenció que la investigada al parecer no observó las reglas legales que le eran aplicables en la prestación de sus servicios, pues de los documentos exhibidos durante la inspección como los vouchers, entre otros, se observó que ésta presuntamente no atendió el mandato categórico contenido en el numeral 3° del artículo 2.2.4.3.2.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, ya que posiblemente no les informó a los usuarios la facultad del organizador del viaje de efectuar modificaciones al plan o servicio turístico contratado en los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, sin que se requiriera de la aceptación del usuario.

De igual forma, al verificar tanto el acta de inspección que obra en el consecutivo número 21-74460-1 del 3 de marzo de 2021, como el registro fotográfico obtenido en desarrollo de la diligencia, esta Dirección también advirtió que el sujeto pasivo aparentemente no atendió lo dispuesto en el numeral 5° del artículo 2.2.4.3.2.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, ya que si bien ésta indicó que, se celebraban convenios verbales con terceros, ésta al parecer no contaba con las ofertas o cotizaciones escritas en las que constara o se comprobara la calidad de intermediario y los servicios que dicha intermediación comprendía, los derechos y obligaciones de las partes, las condiciones de su operación y la responsabilidad frente al viajero.

Sobre el particular, el sujeto pasivo en su escrito de descargos identificado con el radicado No. 21-74460-12 del 26 de noviembre de 2021, expresó que procedió a dar cumplimiento a lo señalado durante la visita de inspección administrativa al establecimiento de comercio **“ECODIVER’S TOURS”**, por lo cual aportó una imagen de un Voucher sin diligenciar. Lo anterior, fue reiterado en el escrito de alegaciones finales radicado bajo el consecutivo No. 21-74460-23 del 12 de mayo de 2022.

Al respecto, se tiene que los documentos que dieron sustento al presente cargo y traídos al plenario por medio del registro fotográfico tomado durante la inspección administrativa visible en el consecutivo número 21-74460-1 del 3 de marzo de 2021, fue principalmente un voucher donde al parecer no se informó acerca de la facultad del organizador del viaje de efectuar modificaciones al plan o servicio turístico contratado en los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, sin que se requiriera de la aceptación del usuario. Para ilustración de lo anterior, se expone la siguiente imagen:

Imagen No. 9 Visita de inspección administrativa. Radicado No. 21- 74460-1. “Voucher No. 5422”

ECODIVERS

NIT. 901314785 - 1
Centro Comercial Nueva Piedad L. 430 * Tel. 512 2833
Código: 318 371 0026 - 318 642 4433 - 318 693 3043 * San Andrés, Isla, Colombia

VOUCHER
RNT 75182 5422

PAGO EFECTIVO ☐ TARJETA ☐
VALIDO PARA UN TOUR
Fecha: / /

Nombre Pax: _____
Tour: _____
Fecha del Tour: _____ Hora: _____
No. Pasajeros: _____ Valor \$ _____
Lugar de Encuentro: _____
Observaciones: _____

Favor ser puntuales. Usar traje de baño y zapatillas. No incluye entradas ni gastos adicionales no descritos en el plan. Gracias por utilizar nuestros servicios. ¡Bienvenido a Nuestra Isla! - Cuidemos al Medio Ambiente.
Este documento es de control interno parcial. No constituye una Factura y su única finalidad es llevar un control interno.

Firma: _____

NOTA: NO REEMBOLSABLE, NO ENDOSABLE

Como lo ilustra la imagen expuesta, el voucher contiene espacios sin diligenciar respecto de los datos del pasajero, fecha del tour, hora, número de pasajeros valor y lugar de encuentro, además de señalar lo siguiente: *“Favor ser puntuales. Usar traje de baño y zapatillas. No incluye entradas ni gastos adicionales no descritos en el plan. Gracias por utilizar nuestros servicios. ¡Bienvenido de Nuestra Isla!- Cuidemos al Medio Ambiente. Este documento es de control interno parcial. No constituye una Factura y su única finalidad es llevar un control interno”*.

En relación con el anterior documento, esta Dirección registró dentro del consecutivo número 21-74460-1 del 3 de marzo de 2021, el cual corresponde a la visita de inspección administrativa realizada el 23 de febrero de 2021, que la investigada frente a los interrogantes 7 y 8 contenidos en la respectiva acta, expresó que:

- “7. ¿Qué información se suministra a los consumidores respecto de las características del servicio ofrecido?
Les informan a los consumidores a quien deben dirigirse y el muelle de llegada.*
- 8. ¿Al momento de la venta hacen entrega al comprador de algún comprobante de los servicios contratados?
Entregan al consumidor un Voucher. (...)”*

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

De conformidad con lo anterior, esta Dirección advierte que la labor que realiza la investigada consiste en prestar sus servicios turísticos a los usuarios que la han contratado y tiene básicamente la característica de ser una actividad de turismo, por lo que, a los ojos de los de los consumidores, la sociedad es el proveedor de los servicios que ella ofrece directamente.

En otras palabras, cuando la contratación del servicio se lleva a cabo directamente con el sujeto pasivo éste es quien lo desarrolla y ante los ojos de un consumidor medio aquellos depositarán en la investigada su confianza y exigirán de éste la prestación del servicio al que tienen derecho.

Y para que la investigada pueda acreditar que informa a los consumidores la facultad del organizador del viaje de efectuar modificaciones al plan o servicio turístico contratado en eventos de fuerza mayor o caso fortuito, sin que se requiera aceptación del mismo consumidor, debe poder exhibir las evidencias que así lo certifiquen, con miras a demostrar el cumplimiento de tal obligación, dispuesta en el numeral 3º del artículo 2.2.4.3.2.1 del Decreto 1074 de 2015, objeto de la presente sub-imputación.

Entonces, la información otorgada en cumplimiento de lo dispuesto por el mencionado artículo, debe ser comprensiva y clara respecto de la observancia de todos los presupuestos de la obligación y debe provenir directamente de cada uno de los operadores de servicios turísticos, en este caso la investigada de cara a los usuarios pues ellos han contratado directamente con ella, lo que la hace sujeto del cumplimiento de toda la normatividad que guía su actividad.

No obstante lo anterior, de la revisión del documento visible en la imagen No. 8 del presente acto administrativo, este Despacho no evidenció que dentro de los mismos se incluyera lo relacionado con la obligación contenida en el numeral 3º del artículo 2.2.4.3.2.1 del Decreto 1074 de 2015, en el sentido de informar al usuario la facultad del organizador del viaje de efectuar modificaciones al plan o servicio turístico contratado en eventos de fuerza mayor o caso fortuito, sin que se requiera aceptación del usuario.

En efecto, en dicho documento denominado “voucher” se encontró que la información allí contenida además de hacer referencia a recaudar datos como nombre de pasajero, tour, fecha del tour, número de pasajeros, entre otros, la sociedad consignó recomendaciones respecto del plan turístico, sin embargo, se echa de menos los presupuestos comprendidos en la disposición objeto de reproche, toda vez que la misma hace referencia a recomendaciones como “ser puntuales”, “usar traje de baño y zapatillas”. Adicionalmente, informa aspectos que no incluye el servicio como entradas ni gastos no descritos en el plan, entre otros.

Ahora, y aun cuando la investigada junto con el escrito de descargos allegó un modelo en blanco de lo que sería el nuevo formato del “voucher” a emplear con los consumidores, esta Dirección debe indicar que, si bien con la misma se evidencia que la investigada reconoció su responsabilidad en cuanto a la infracción a lo dispuesto en la norma aludida, se advierte que dicho documento no cumple con las disposiciones objeto de reproche, tal y como se muestra a continuación:

Imagen No. 10 Voucher No. 10802. Radicado No. 21-74460-12 del 26 de noviembre de 2021.



ECODIVERS TOURS
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA
NIT. 901314785 - 1
Centro Comercial New Point L-130 * Tel: 512 2833
Cel(s): 318 371 0926 - 315 515 9459 - 316 693 3043 * San Andrés, Isla, Colombia

VOUCHER
RNT 75182

10802

PAGO EFECTIVO ☐ TARJETA ☐
VALIDO PARA UN TOUR
Fecha: ____/____/____

Nombre Pax: _____
Tour: _____
Fecha del Tour: _____ Hora: _____
No. Pasajeros: _____ Valor \$ _____
Lugar de Encuentro: _____
Teléfono: _____
Observaciones: _____

Favor ser puntuales. Usar traje de baño y zapatillas. No incluye entradas ni gastos adicionales no descritos en el plan. Gracias por utilizar nuestro servicios.
¡Bienvenido a Nuestra Isla! - Cuidemos el Medio Ambiente
Este documento es de control interno parcial. No constituye una Factura y su única finalidad es llevar un control interno.
Artículo 65 Ley 300 de 1996. El no presentarse o no utilizar los servicios pactados se descontará el 20% de la totalidad del precio establecido.

NOTA: NO REEMBOLSABLE, NO ENDOSABLE

Firma: _____

L.L. Acarobe Libros Ltda. Tel: 5121692

Lo precedente, por cuanto analizado el documento ilustrado se observa que solo se adicionó lo siguiente: “Artículo 65 Ley 300 de 1996. El no presentarse o no utilizar los servicios pactados se

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

descontará el 20% de la totalidad del precio establecido”, más no se incluyó lo dispuesto en el numeral 3° del artículo 2.2.4.3.2.1 del Decreto 1074 de 2015, en el sentido de informar al usuario.

Así las cosas, los anteriores documentos no acreditan el acatamiento de lo dispuesto en la norma y por el contrario es constitutivo de incumplimiento, motivo por lo que serán tomados en cuenta para imponer la sanción pertinente.

Aunado a ello, la documentación allegada con miras a ajustar su conducta infractora, tampoco podrá ser valorada a su favor pues como se observó la misma aún sigue sin estar acorde con la norma objeto de estudio.

De otro lado, el sujeto pasivo, durante el desarrollo de la visita de inspección al establecimiento **“ECODIVER'S TOURS”** señaló que *“(…) los servicios son prestados por diferentes prestadores de servicios turísticos con los que se tienen convenios verbales (…), y no cuenta con convenios, ofertas o cotizaciones escritas.*

Entonces, como se puede evidenciar, el contenido del documento visto en la imagen 9 del presente acto, indica el servicio contratado por los consumidores, sin referirse a cuáles son las características del convenio con el operador de servicios turísticos, en la que conste o se compruebe dicha alianza, y los servicios que tal intermediación comprende, los derechos y obligaciones de las partes, las condiciones de su operación y su responsabilidad frente al viajero además que tampoco cuenta con convenios, ofertas o cotizaciones escritas conforme lo expresado por la propia investigada.

Por tal razón, el documento citado y la omisión en cuanto a información relevante sobre las características de la alianza, ofertas o cotizaciones pueden ser considerados como una infracción de los presupuestos exigidos por la norma contenida en el numeral 5° del artículo 2.2.4.3.2.1 del Decreto 1074 de 2015.

Y es precisamente, que de la observación del voucher ilustrado, se determinó que la información consignada en los mismos contiene datos acerca del pasajero, clase del servicio, fecha de la prestación del servicio, costo, lugar de encuentro, entre otros, pero no menciona característica alguna respecto de si se llevará a cabo a través de alguna alianza con un operador turístico, teniendo en cuenta que la sociedad señaló tener convenios con diferentes prestadores de servicios turísticos.

Ahora, en cuanto a las manifestaciones hechas por la sociedad durante la visita de inspección administrativa a su establecimiento de comercio, en el sentido de indicar que si bien celebra alianzas con prestadores de servicios de turismo pero de manera verbal y por lo mismo, no cuenta con ofertas y cotizaciones escritas, es importante señalar que esto no la exime de cumplir con las obligaciones legales que le competen por virtud de su ejercicio social, pues la norma es clara en establecer que dichos convenios con otros operadores turísticos deben estar por escrito, por lo menos a través de las ya mencionadas ofertas y/o cotizaciones, por lo que, si dicha información se otorga de manera verbal en algunos o todos los casos, la obligación no está siendo acatada en todos sus presupuestos.

No obstante, la investigada junto con el escrito de descargos allegó un modelo en blanco de lo que sería el nuevo formato del *“voucher”* a emplear con los consumidores, por lo que esta Dirección debe indicar que si bien con la misma se evidencia que la investigada reconoció su responsabilidad en cuanto a la infracción a lo dispuesto en la norma aludida, se advierte que dicho documento no cumple con las disposiciones objeto de reproche, tal y como se señaló en párrafos anteriores por lo que en este caso, el actuar de la investigada no se enmarca en lo estipulado en el numeral 5° del artículo 2.2.4.3.2.1 del Decreto 1074 de 2015.

De conformidad con el análisis efectuado frente a las anteriores situaciones fácticas, jurídicas y elementos materiales probatorios que obran en el expediente, este Despacho encuentra probado el incumplimiento a lo dispuesto en los numerales 3° y 5° del artículo 2.2.4.3.2.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, y la constitución de la infracción del numeral 6° del artículo 71 de la Ley 300 de 1996, razón por la cual, se procederá a imponer la sanción administrativa que corresponda.

14.4. Frente a la presunta vulneración de los numerales 2°, 4° y 6° del artículo 2.2.4.3.2.4 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y la constitución de una posible infracción del numeral 6° del artículo 71 de la Ley 300 de 1996-Imputación fáctica N° 4-:

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le imputó una presunta responsabilidad a la investigada por considerar que con su conducta podría configurarse un incumplimiento a lo establecido en los numerales 2°, 4° y 6° del artículo 2.2.4.3.2.4 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, y la consecuente infracción al numeral 6° del artículo 71 de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 28 de la Ley 2068 de 2020.

Teniendo en consideración lo anterior, este Despacho procederá a realizar un estudio de la presente imputación fáctica frente a la conducta de la investigada, los argumentos expuestos y las pruebas que obran en el expediente, pues resulta indispensable para la Dirección, establecer si se transgredió o no la mencionada normatividad.

Así las cosas, se tiene que el artículo 2.2.4.3.2.4. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, señala que los servicios, planes o paquetes turísticos deberán consignar una cláusula de responsabilidad que contemple como mínimo, lo que indica el numeral 2° de la norma en mención, referente a los términos y las condiciones en que se debe efectuar el reintegro de los servicios turísticos no utilizados y que puedan ser objeto de devolución, cuando el viaje o la participación del usuario en el mismo se cancele con anterioridad a su inicio o cuando una vez iniciado el viaje deba interrumpirse, por razones tales como, caso fortuito o fuerza mayor, enfermedad del viajero, negación de visados o permisos de ingreso, decisión del país de destino de impedir el ingreso del viajero, retiro del viajero por conductas que atenten contra la realización del viaje, problemas legales y otras causas no atribuibles a las agencias de viajes.

Asimismo, el numeral 4° establece las circunstancias en las cuáles la agencia de viajes se reserva el derecho de hacer cambios en el itinerario, fechas de viaje, hoteles de similar o superior categoría, transporte y los demás que sean necesarios para garantizar el éxito del viaje.

En cuanto al numeral 6° del artículo 2.2.4.3.2.4 de la aludida disposición, refiere la cuantía del anticipo y plazo para el pago de esta suma por parte del usuario, con el objeto de asegurar su participación en el viaje.

Por su parte, el numeral 6° del artículo 71 de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 28 de la Ley 2068 de 2020, describe que los prestadores de servicios turísticos, podrán ser objeto de sanción cuando éstos infrinjan las normas que regulan la actividad turística.

Conforme lo anterior, esta Dirección encontró mérito para iniciar la presente investigación administrativa, al observar una posible infracción a lo dispuesto en la citada norma, a partir de la revisión del acta de visita de inspección radicada con el consecutivo No. 21-74460-1 del 3 de marzo de 2021, y del registro fotográfico recaudado en desarrollo de la misma a partir de lo cual se observó que la sociedad en respuesta a la pregunta No. 8 del cuestionario contenido en la referida acta, señaló:

“(...) ¿al momento de la venta hacen entrega al comprador de algún comprobante de los servicios contratados?

Indicó que entregan al consumidor un Voucher. (...)”

Igualmente, se evidenció la existencia del mencionado documento emitido por el sujeto pasivo de esta investigación en el que se establecieron unos espacios para el diligenciamiento de los datos de los turistas, el tipo de tour y fecha de realización, el número de pasajeros y el valor, así como el lugar de encuentro, entre otros aspectos, además de algunas recomendaciones del plan turístico.

Sin embargo, de la revisión del mencionado documento esta Dirección encontró que, al parecer dentro del contenido de éste no se consignó una cláusula de responsabilidad que contemplara como mínimo los aspectos relativos a lo que disponen los numerales 2°, 4° y 6° del artículo 2.2.4.3.2.4. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

Al respecto, la investigada en su escrito de descargos identificado con el radicado No. 21-74460-12 del 26 de noviembre de 2021, expresó que procedió a dar cumplimiento a lo señalado durante la visita de inspección administrativa al establecimiento de comercio **“ECODIVER'S TOURS”**. Y como muestra de ello, allegó la imagen referida con el número 10 del presente acto administrativo. Lo anterior, fue reiterado en el escrito de alegaciones finales radicado bajo el consecutivo No. 21-74460-23 del 12 de mayo de 2022.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Sobre el particular, se tiene que, el acta correspondiente a la visita de inspección administrativa visible en el consecutivo número 21-74460-1 del 3 de marzo de 2021, específicamente en la respuesta brindada por la sociedad frente al requerimiento contenido en el numeral 8° antes aludido.

Igualmente, se tiene el documento que la sociedad entrega a los consumidores denominado “Voucher”, y en el cual se consigna información relacionada con los servicios contratados por los usuarios. El Despacho considera oportuno traer de nuevo dicho documento, es decir, el “VOUCHER 5422” que sirvió de sustento de la presente imputación:

Imagen No. 11 Visita de inspección administrativa. Radicado No. 21- 74460-1

ECODIVERS

NIT. 901314785 - 1
Centro Comercial New Point L: 430 * Tel: 512 2633
Cel(s): 318 371 0026 - 318 842 4853 - 318 883 3043 * San Andrés, Isla, Colombia

VOUCHER RNT 75182 5422

PAGO EFECTIVO ☐ TARJETA ☐
VALIDO PARA UN TOUR
Fecha: / /

Nombre Pax: _____
Tour: _____
Fecha del Tour: _____ Hora: _____
No. Pasajeros: _____ Valor \$: _____
Lugar de Encuentro: _____
Observaciones: _____

Firma: _____

Favor ser puntuales. Usar traje de baño y zapatillas. No incluye entradas ni gastos adicionales no descritos en el plan. Gracias por utilizar nuestros servicios.
¡Bienvenido a Nuestra Isla! - Cuidemos el Medio Ambiente
Este documento es de control interno parcial. No constituye una Factura y su única finalidad es llevar un control interno.

NOTA: NO REEMBOLSABLE, NO ENDOSABLE

Ahora bien, al verificar el contenido del medio probatorio que fue reproducido con anterioridad, se evidencia que, en efecto, la sociedad hace entrega a los consumidores de un documento a través del cual se incluyen datos relacionados con el nombre del pasajero, tour, fecha del tour, hora, número de pasajeros, valor, lugar de encuentro y observaciones, además de señalar las siguientes recomendaciones: “Favor ser puntuales. Usar traje de baño y zapatillas. No incluye entradas ni gastos adicionales no descritos en el plan. Gracias por utilizar nuestros servicios. ¡Bienvenido de Nuestra Isla!- Cuidemos al Medio Ambiente. Este documento es de control interno parcial. No constituye una Factura y su única finalidad es llevar un control interno”.

Sin embargo, de la revisión del mismo no se advierte la incorporación de una cláusula en la que se señalen los términos y las condiciones en que se deba efectuar el reintegro de los servicios turísticos que no sean utilizados y que puedan ser objeto de devolución, cuando el viaje o la participación del usuario en el mismo se cancele con anterioridad a su inicio o cuando una vez iniciado el viaje deba interrumpirse, por razones tales como, caso fortuito o fuerza mayor, enfermedad del viajero, negación de visados o permisos de ingreso, decisión del país de destino de impedir el ingreso del viajero, retiro del viajero por conductas que atenten contra la realización del viaje, problemas legales y otras causas no atribuibles a las agencias de viajes.

Entonces, se tiene que de la verificación del “VOUCHER 5422” traído al expediente por conducto de la visita de inspección realizada al establecimiento comercial “**ECODIVER’S TOURS**” y radicada con el consecutivo número 21-74460-1 del 3 de marzo de 2021, se encontró que el sujeto pasivo se abstuvo en efecto de incluir dentro del aludido documento una cláusula de responsabilidad que contemplara como mínimo lo dispuesto por la norma objeto de estudio, hecho que se encuentra inclusive corroborado de acuerdo con lo expresado por la sociedad quien durante la diligencia en mención y en respuesta al interrogante formulado por las comisionadas encargadas de practicar la visita, concerniente a la entrega de comprobantes por la adquisición de servicios turísticos, ésta manifestó simplemente: “*entregan al consumidor un Voucher*”.

No obstante, y si bien la investigada junto con el escrito de descargos allegó un modelo en blanco de lo que sería el nuevo formato del “Voucher” a emplear con los consumidores como una manera de demostrarla observancia a la norma, este Despacho debe indicar que aunque con el mismo se confirma que la investigada reconoció su responsabilidad en cuanto a la infracción a lo dispuesto en la norma aludida, se advierte que dicho documento no cumple con las disposiciones objeto de reproche, hecho que a todas luces, no acredita el cumplimiento de lo dispuesto en la norma ni lo releva de la infracción evidenciada.

De igual forma, el sujeto pasivo se abstuvo de consignar en dicho documento una cláusula de responsabilidad que contemplara las circunstancias en las cuales la agencia de viajes se reserva el

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

derecho de hacer cambios en el itinerario, fechas de viaje, hoteles de similar o superior categoría, transporte y los demás que sean necesarios para garantizar el éxito del viaje, como lo exige el numeral 4° del artículo 2.2.4.3.2.4. del Decreto 1074 de 2015.

Y aunque la investigada junto con el escrito de descargos allegó un modelo en blanco de lo que sería el nuevo formato del “Voucher” a utilizar con los consumidores, con el fin de demostrar observancia a la norma antes mencionada, esta Dirección debe reiterar que, el mismo no desvirtúa la presente infracción ni puede tomarse como una situación para valorar a su favor dentro de la investigación.

Así las cosas, debe ponerse de presente que lo que se cuestiona es el hecho de no haber consignado una cláusula de responsabilidad en los planes y paquetes ofrecidos y contratados que contemplara como mínimo los aspectos ya señalados, pese a que el numeral 4° del artículo 2.2.4.3.2.4. del Decreto 1074 de 2015, establece dicho mandato legal como obligación que recae en cabeza de las agencias de viajes.

Continuando con el análisis, el sujeto pasivo también se abstuvo de consignar en dicho documento una cláusula que indicara lo concerniente a la cuantía del anticipo y plazo para el pago de esta suma por parte del usuario, con el objeto de asegurar su participación en el viaje, valor que sería abonado al costo total del plan turístico, tal como lo exige el numeral 6° del artículo 2.2.4.3.2.4. del Decreto 1074 de 2015.

Así las cosas, debe ponerse de presente que lo que se cuestiona es el hecho de no haber consignado una cláusula de responsabilidad en los planes y paquetes ofrecidos y contratados que contemplara como mínimo los aspectos ya señalados, pese a que el numeral 6° del artículo 2.2.4.3.2.4. del Decreto 1074 de 2015, establece dicho mandato legal como obligación que recae en cabeza de las agencias de viajes.

En consecuencia, y teniendo en cuenta que el sujeto pasivo no acreditó causal eximente de responsabilidad que justifique su actuar, su argumento y la prueba aportada con su escrito de intervención no están llamados a relevarla del presente sub-cargo, lo que, complementado con las evidencias probatorias, es constitutivo del incumplimiento, y será tomado en cuenta para imponer la sanción pertinente, pues de lo expuesto, se tiene que la imputación fáctica en comento está llamada a prosperar en su integridad.

14.5. Frente al presunto incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 4° del artículo 77 de la Ley 300 de 1996 y la consecuente configuración de la infracción contenida en el numeral 6° del artículo 71 de la misma Ley-Imputación fáctica N° 5-:

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le imputó una presunta responsabilidad a la investigada por considerar que con su conducta podría configurarse un incumplimiento a lo establecido en el numeral 4° del artículo 77 de la Ley 300 de 1996 y la correspondiente configuración de la infracción contenida en el numeral 6° del artículo 71 de la misma Ley, modificado por el artículo 28 de la Ley 2068 de 2020.

Teniendo en consideración lo anterior, este Despacho procederá a realizar un estudio de la presente imputación fáctica frente a la conducta de la investigada, los argumentos expuestos y las pruebas que obran en el expediente, pues resulta indispensable para la Dirección, establecer si se transgredió o no la mencionada normatividad.

Así las cosas, esta Dirección considera pertinente precisar en primera medida que, en el marco del control y las sanciones señaladas en la Ley 300 de 1996, “*Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones*”, el artículo 71, modificado por el artículo 28 de la Ley 2068 de 2020, dispone que, los prestadores de servicios turísticos podrán ser objeto de sanción cuando incurran en ciertas conductas, como la de incumplir con sus obligaciones frente a las autoridades de turismo, al igual que infringir las normas que regulan la actividad turística, así, como las instrucciones y órdenes Impartidas por las autoridades de turismo.

A su turno, el numeral 4° del artículo 77 de la referida ley, establece como una de las obligaciones que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos, la de suministrar la información que le sea requerida por las autoridades de turismo.

Conforme lo anterior, resulta relevante indicar que esta Dirección mediante el oficio radicado con el número 21-74460-2 del 29 de marzo de 2021, le ordenó a la investigada que en un plazo de veinte (20) días hábiles siguientes a su recibo, acreditara el cumplimiento de lo siguiente:

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

(...)1. Inscribirse en el registro nacional de turismo en la categoría y subcategoría que corresponda a los servicios que ofrece y comercializa el prestador de los servicios turísticos, conforme lo exige los numerales 2 y 3 del artículo 2.2.4.1.1.8. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, en concordancia con el parágrafo 2 del artículo 2.2.4.1.1.12. del mismo Decreto, modificados por el artículo 1 del Decreto 229 de 2017.

2. Fijar en un lugar público de fácil acceso a los consumidores, el certificado del registro nacional de turismo vigente, en el que se visualice de forma completa el número de inscripción en el mismo.

3. Implementar, sin perjuicio del “voucher” en el que constan los servicios contratados y los horarios programados, un documento para ser entregado a los consumidores al momento de contratar los servicios de la Agencia de Viajes, en el cual se consigne además de la cláusula de responsabilidad a que hace alusión el artículo 2.2.4.3.2.4. del Decreto Único 1074 de 2014, la información relacionada con los siguientes aspectos:

- La facultad del organizador del viaje de efectuar modificaciones al plan o servicio turístico contratado en eventos de fuerza mayor o caso fortuito, sin que se requiera aceptación del usuario.
 - Las condiciones de sus reservas y en general, sobre sus obligaciones para la utilización de los servicios turísticos contratados.
 - Las medidas de salud preventivas conocidas, que deban observar para el desplazamiento.
 - Las restricciones a las que puede verse sometido el plan o servicio turístico o uno de sus componentes, como es el caso de las cargas máximas o personas permitidas en los atractivos o sitios turísticos, e informarle si es del caso, que el acceso a tales sitios puede verse impedido o limitado por regulaciones que afecten el cupo máximo de turistas.
 - Los servicios de asistencia al viajero.
 - El derecho de exigir a los consumidores el pago de una sanción por la no presentación (no-show) de su parte a recibir la prestación de los servicios contratados, cuya penalidad debe estar enmarcada dentro de alguna de las dos opciones señaladas en el artículo 65 de la Ley 300 de 1996, en concordancia con el artículo 2.2.4.3.2.6. del Decreto Único 1074 de 2015.
- (...)”

Que el oficio número 21-74460-2 del 29 de marzo de 2021, fue enviado y entregado en la dirección electrónica de notificación judicial de la investigada que se encuentra inscrita en el Certificado de Existencia y Representación Legal de la sociedad, esto es, erikalta04@hotmail.com, tal y como lo acredita el certificado de comunicación electrónica E43194922-S, visible en el consecutivo No. 21-74460-3 del 30 de marzo de 2021.

No obstante, la investigada no acreditó en la forma y términos el cumplimiento de lo ordenado, por lo que se dio inicio a la presente investigación administrativa.

Frente a lo anterior, la investigada por medio de su apoderado y a través de sus escritos de descargos y alegatos de conclusión identificados con los consecutivos No. 21-74460-12 del 26 de noviembre de 2021 y 21-74460-23 del 12 de mayo de 2022, manifestó nunca haber recibido dicha comunicación, únicamente aquella que notificaba a la sociedad respecto del acto de formulación de cargos, y con ello pretendió, entre otras cosas, acreditar el cumplimiento de la instrucción dada por medio del oficio número 21-74460-2 del 29 de marzo de 2021.

Sin embargo, frente a la respuesta que proporcionó, este Despacho debe indicarle que, el cumplimiento, parcial, imperfecto o tardío no subsana el desacato u omisión en la que incurran los destinatarios de dichas órdenes o instrucciones, ni constituyen eximentes de responsabilidad, razón por la cual dicha situación no tiene la potencialidad de relevarla del presente juicio de responsabilidad.

En ese orden, el sujeto pasivo se encontraba obligado a atender el llamado de la administración en la forma y términos establecidos, por lo que no es factible tener por cumplida la instrucción dada porque la investigada se pronunció de forma tardía y/o extemporánea en la presente investigación.

Ahora, el apoderado del sujeto pasivo manifestó en su defensa que, “(...) Lamentablemente el único correo recibido por mi poderdante y proveniente de dicha entidad de control, ha sido la resolución número 70157 de 2021 aquí referida” motivo por el que solicitó tener en consideración lo aportado.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Al respecto, esta Dirección debe indicarle que, la investigada es un comerciante activo en el mercado y debidamente constituida por lo que, tiene el deber de recepcionar y conservar la correspondencia relacionada con el giro ordinario de sus negocios (numeral 4 del artículo 19¹² y artículo 54¹³ del Código de Comercio), ya que por la calidad que ostenta en el comercio, se encuentra obligada legalmente a tomar las medidas para cumplir con los protocolos de recepción y conservación de la correspondencia, debiendo a su turno tomar las medidas necesarias para evitar su no recepción o para precaverlo, pues el no cumplimiento de esto, da como consecuencia el no conocimiento de la correspondencia.

Por tal razón, el sujeto pasivo no puede venir a alegar que el oficio aludido no llegó a su bandeja de entrada, toda vez que era su responsabilidad y no de la administración gestionar su herramienta electrónica de notificación judicial para asegurar la recepción y conservación de la correspondencia.

Entonces, teniendo en consideración que la investigada es la llamada a dirigir, actuar y comprometer su actividad en el comercio, en tanto los actos que ésta ejecuta o deja de desarrollar producen un impacto directo en su esfera jurídica, la afirmación tendiente a señalar que no recibió en su correo electrónico el oficio No. 21-74460-2 del 29 de marzo de 2021, frente a la atención de la instrucción remitida por esta Autoridad, no puede ser aceptada por parte de la Dirección, ni tiene la virtualidad para que se considere eximir de responsabilidad a la sociedad, máxime si se tiene en cuenta que dentro del plenario obra certificado de comunicación electrónica E43194922-S, visible en el consecutivo No. 21-74460-3 del 30 de marzo de 2021 que fue expedido por Lleida S.A. como aliado de confianza de Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72.

Precisado lo anterior, este Despacho en aras de garantizar y salvaguardar los derechos al debido proceso, defensa y contradicción que le asisten, procedió a revisar en su integridad el plenario, el Certificado de Existencia y Representación Legal y el Sistema de Trámites y Gestión Documental de esta Entidad y evidenció que la instrucción identificada con el número 21-74460-2 del 29 de marzo de 2021, fue dirigida a la dirección electrónica de notificación judicial de la investigada, inscrita en el Certificado de Existencia y Representación Legal, es decir, erikalta04@hotmail.com, y entregada tal y como lo acredita el certificado de comunicación electrónica E43194922-S, visible en el consecutivo No. 21-74460-2 del 30 de marzo de 2021.

Aunado a lo anterior, si bien mediante el radicado número 21-74460-12 del 26 de noviembre de 2021, aportó algunas pruebas, lo cierto es que dicha circunstancia no la exime del presente incumplimiento, pues la instrucción impartida fue clara y expresa en establecer la forma y término en que debía ser cumplida.

Así pues, no puede perderse de vista que los vigilados deben obedecer y cumplir las instrucciones dadas por esta Autoridad en los términos y dentro de la oportunidad concedida por la administración, so pena de las sanciones administrativas a que haya lugar por la desatención de lo ordenado, pues no se trata de una mera potestad del agente del mercado de atenderlos, sino que se erige como una orden que tiene como finalidad la cesación de las conductas que violan las normas de protección a los consumidores de servicios turísticos, para evitar que se causen daños o perjuicios a los mismos.

En ese sentido, resulta importante mencionar que, las órdenes impartidas por este Despacho, deben ser acatadas en el tiempo y según lo establecido para el efecto, so pena de las sanciones administrativas a que haya lugar por la desatención de lo ordenado.

Teniendo en cuenta lo expuesto hasta este momento, encuentra esta Dirección que recae en los vigilados de esta Superintendencia el deber de cumplir a cabalidad las órdenes impartidas, en la medida que éstas se imponen como resultado de un estudio y análisis de la información recaudada en la etapa preliminar donde se evidencia una aparente infracción a las normas de protección al turista que, en desarrollo de su actividad económica, el vigilado estaba obligado a cumplir, pero que, en virtud de la potestad discrecional de las autoridades y con fundamento en las facultades legales que le fueron concedidas, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor decide instruir sobre la manera cómo deben cumplirse las disposiciones, con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores.

¹² CÓDIGO DE COMERCIO. “Artículo 19. Obligaciones de los comerciantes: Es obligación de todo comerciante: (...) 4. Conservar, con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades; (...)”.

¹³ Ibid. “Artículo 54. Obligatoriedad de conservar la correspondencia comercial. El comerciante deberá dejar copia fiel de la correspondencia que dirija en relación con los negocios, por cualquier medio que asegure la exactitud y duración de la copia. Asimismo, conservará la correspondencia que reciba en relación con sus actividades comerciales, con anotación de la fecha de contestación o de no haberse dado respuesta”.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

En ese sentido, la conducta omisiva y/o evasiva frente a una instrucción emitida por esta Dirección conlleva indefectiblemente a la formulación de un pliego de cargos, tal como ocurrió en el caso que hoy nos ocupa.

Conforme a lo expuesto, esta Dirección encuentra probado el incumplimiento por parte de la investigada a las disposiciones establecidas en el numeral 4° del artículo 77 de la Ley 300 de 1996 y la consecuente configuración de la infracción contenida en el numeral 6° del artículo 71 de la misma ley, modificada por el artículo 28 de la Ley 2068 de 2020, razón por la cual se procederá a imponer la sanción administrativa a que haya lugar.

DÉCIMO QUINTO: Sanción administrativa

Encontrándose demostrado el incumplimiento por parte de **ECODIVER'S TOURS S.A.S.**, identificada con NIT 901.314.785 - 1, a lo dispuesto en el parágrafo 1° del artículo 61 de la Ley 300 de 1996, los numerales 1° y 4° del artículo 77 de la Ley 300 de 1996, el parágrafo del artículo 2.2.4.1.1.1, los numerales 2° y 3° del artículo 2.2.4.1.1.8 y el parágrafo 2° del artículo 2.2.4.1.1.12, el artículo 2.2.4.1.1.11, los numerales 3° y 5° del artículo 2.2.4.3.2.1, los numerales 2°, 4° y 6° del artículo 2.2.4.3.2.4 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y la constitución de las posibles infracciones contenidas en los numerales 5°, 6° y 7° del artículo 71 de la Ley 300 de 1996, se debe imponer una sanción en los términos del artículo 72 de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 29 de la Ley 2068 de 2020, el cual dispone que esta Superintendencia ejercerá las funciones administrativas contenidas en el capítulo II del Título VIII de la Ley 1480 de 2011 cuando los prestadores de servicios turísticos o quienes se presenten ante el público como tales, incurran en cualquiera de las Infracciones tipificadas en el artículo 71 de la Ley 300 de 1996.

De esta forma, para efectos de la graduación de la multa, esta Dirección deberá atender las particularidades del presente caso frente a los criterios establecidos en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011 que corresponden a: **i)** el daño causado a los consumidores; **ii)** la persistencia en la conducta infractora; **iii)** la reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor; **iv)** la disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores; **v)** la disposición o no de colaborar con las autoridades competentes; **vi)** el beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros por la comisión de la infracción; **vii)** la utilización de medios fraudulentos en la comisión de la infracción o cuando se utiliza a una persona interpuesta para ocultarla o encubrir sus efectos; y **viii)** el grado de prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes.

Teniendo en cuenta que, aunque este Despacho revisará los ocho (8) criterios para fijar una sanción ajustada a derecho y que se observan los principios de proporcionalidad y razonabilidad, la participación de estos dependerá de su pertinencia frente a los hechos probados. De manera que, en la tasación de la multa, algunos afectarán directamente el valor de esta y otros serán descartados por su incapacidad de alterar la estimación cuantitativa.

Lo anterior cobra sustento, por cuanto el principio de tipicidad en el derecho administrativo sancionador no se reclama con el mismo grado de rigor que se demanda en materia penal, en virtud de la divergencia en la naturaleza de las normas, el tipo de conductas reprochables, los bienes objeto de protección y la finalidad de la sanción¹⁴. Sin embargo, ello no obsta para exigir la tipicidad de las conductas reprochables, la predeterminación de la sanción y la existencia de un procedimiento que asegure el derecho a la defensa, como sucede en este caso.

En ese sentido, este Despacho le pone de presente a la investigada que, para la graduación de la presente sanción, se tendrán en cuenta los criterios que le sean aplicables según las circunstancias específicas probadas y propias del caso, máxime cuando de la lectura del artículo mencionado previamente, se interpreta que, el fallador no se encuentra obligado a fundamentar la sanción en cada uno de los criterios establecidos, ya que la aplicación de éstos depende de las circunstancias del *sub-examine*.

Dicho lo anterior y en cuanto al **daño a los consumidores**, se tendrá en cuenta que la afectación a que hace referencia este criterio difiere del daño cierto y resarcible y más bien obedece a la potencialidad con que la conducta infractora puede perjudicar a un universo de consumidores, y que

¹⁴ CORTE CONSTITUCIONAL. Sala Plena de la Corte Constitucional. Sentencia C-713 de 2012. Expediente D-8984. Magistrado Ponente: GONZÁLEZ CUERVO, Mauricio.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

el hecho de infringir el marco jurídico de esta investigación, involucra la vulneración de un interés jurídico tutelado desde la Constitución -los derechos de los consumidores-.

Frente a la imputación fáctica N° 1, la investigada al ofrecer servicios turísticos por medio del establecimiento “**ECODIVER'S TOURS**” sin estar habilitada para prestarlos, conllevó a que los usuarios fueran inducidos a error, al pensar que la sociedad cumplía con los requisitos necesarios ante las autoridades competentes para operar como agencia de viajes y turismo, como lo es la inscripción previa de dicha subcategoría en el Registro Nacional de Turismo.

De igual modo, frente a la imputación fáctica N° 2 al no fijar en un lugar visible al público dentro del mencionado local comercial el certificado vigente del Registro Nacional de Turismo, la investigada les impidió a los consumidores que pudieran tener acceso a información adecuada, que les permitiera hacer elecciones bien fundadas.

En este sentido, es importante tener en cuenta que el Registro Nacional de Turismo tiene como objeto y finalidad principal, dar publicidad y brindar la suficiente información con relación al prestador del servicio turístico, a efectos de que pueda ser individualizado e identificado plenamente sin lugar a equívocos, así como para que la autoridad competente pueda verificar su actividad.

Entonces, no puede perderse de vista que, el Registro Nacional de Turismo se constituye como un mecanismo para que los consumidores puedan verificar si la persona natural o jurídica que les ofrece dichos servicios, que cumple con ciertas condiciones de legalidad, para así brindar confianza y seguridad a la hora de realizar su elección de compra.

De otro lado, respecto de la imputación fáctica N° 3 se tiene que la investigada no atendió la obligación legal que le asistía respecto de las reglas que se establecen para agencias de viajes y por lo tanto, ésta con su conducta afectó o pudo afectar el derecho que les asistía a los consumidores a recibir información respecto de la facultad del organizador del viaje de efectuar modificaciones al plan o servicio turístico contratado en los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, como las características de la alianza con el operador de servicios turísticos, en la que conste o se compruebe la misma y los servicios que tal intermediación comprende, los derechos y obligaciones de las partes, las condiciones de su operación y su responsabilidad frente al viajero.

Respecto de la imputación fáctica N° 4, la investigada con su conducta transgredió los postulados normativos y afectó o pudo afectar el derecho que les asistía a los consumidores a recibir información y a elegir libremente los servicios contratados, pues ésta no consignó frente a los servicios turísticos ofrecidos la cláusula de responsabilidad que debía contener como mínimo los términos y las condiciones en que se efectuará el reintegro de los servicios turísticos no utilizados y que puedan ser objeto de devolución, cuando el viaje o la participación del usuario en el mismo se cancele con anterioridad a su inicio o cuando una vez iniciado el viaje deba interrumpirse por razones o causas no atribuibles a la agencia de viajes, así como conocer las circunstancias en las cuáles la agencia de viajes se reserva el derecho de hacer cambios en el itinerario, fechas de viaje, hoteles de similar o superior categoría, transporte y los demás que sean necesarios para garantizar el éxito del viaje, al igual que impidió que los usuarios tuvieran conocimiento acerca de la cuantía del anticipo y plazo para el pago de la suma por parte del usuario, con el objeto de asegurar su participación en el viaje.

Finalmente, en lo que respecta a la imputación fáctica N° 5, la conducta de la investigada al no pronunciarse en la forma y términos señalados respecto de lo que se le ordenó en la instrucción identificada con el oficio número 21-74460-2 del 29 de marzo de 2021, le impidió a esta Dirección ejercer sus funciones de inspección, control y vigilancia, a efectos de velar por la observancia de las disposiciones en materia de turismo, situación que potencialmente pudo perjudicar a los consumidores de servicios turísticos.

En lo relacionado con la **persistencia de la conducta infractora** debe tenerse en cuenta, que el concepto “*persistencia*” hace alusión a la duración en el tiempo que se puede predicar respecto del actuar desplegado por un productor o proveedor que resulta contrario a las normas de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor–.

Frente a la imputación fáctica N° 1, se advierte que no existe prueba en el plenario que acredite que la investigada cesó en su conducta infractora, pues ésta no se encuentra inscrita en el RNT como una agencia de viajes y turismo, razón por la cual este criterio será valorado en su contra frente a este cargo, al momento de dosificar la sanción.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Frente a la imputación fáctica N° 2, En el sujeto pasivo mediante consecutivo número 21-74460-12 del 26 de noviembre de 2021 aportó pruebas en las que se advirtió que se fijó en un lugar visible al público dentro del establecimiento de comercio de su propiedad, el certificado vigente del Registro Nacional de Turismo, por lo que dicha conducta infractora cesó y respecto de este punto dicho criterio no se configuró.

Frente a las imputaciones fácticas N° 3 y 4, se advierte que no existe prueba en el plenario que acredite que la investigada cesó en su conducta infractora, pues si bien allegó un voucher para indicar que se ajustaba a las normas endilgadas, lo cierto es que, dicho documento no permite establecer que se cumplen las obligaciones legales y, en ese orden, se debe indicar que, la conducta omisiva de atender los mandatos categóricos dispuestos por el legislador se mantiene latente y, en ese orden, el criterio de la persistencia está configurado y será valorado para la dosificación de la sanción administrativa a imponer.

Frente a la imputación fáctica N° 5, la investigada con sus descargos allegó unos soportes para acreditar el cumplimiento de la instrucción administrativa impartida, por lo que, frente a este aspecto, debe indicarse que dicha conducta cesó y, por lo tanto, este criterio no se configuró respecto de este cargo.

Ahora bien, en lo que atañe a la **reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor**, este Despacho encontró que la investigada no ha sido previamente sancionada, razón por la cual este criterio no será tenido en cuenta al momento de la graduación de la sanción.

Frente a la **disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores, y disposición o no de colaborar con las autoridades competentes**, la Dirección no encuentra que existan pruebas en el plenario que permitan valorar dichos criterios para la dosificación de la sanción administrativa a imponer.

En lo que respecta al **beneficio económico que se hubiera obtenido** para el infractor o para un tercero por la comisión de la infracción al régimen de protección al consumidor, esta Dirección no pudo establecer el valor del beneficio económico obtenido a partir de la comisión de la conducta infractora, razón por la cual, este criterio no será valorado al momento de la graduación de la sanción, pues el mismo no se configuró en el presente caso.

Por otra parte, en lo que atañe a la **utilización de medios fraudulentos en la comisión de la infracción o cuando se utiliza a una persona interpuesta para ocultarla o encubrir sus efectos**, este Despacho debe indicar que no hay lugar a valorar dicho criterio de dosificación, toda vez que, no existe en el expediente prueba que permita su aplicación al caso concreto y en ese orden el mismo no se configuró.

Finalmente, en relación al **grado de prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes**, esta Dirección debe indicar que, con base en las pruebas obrantes en el plenario y tal y como se expuso a lo largo del presente acto administrativo, el investigado no actuó con diligencia en la aplicación del marco normativo, razón por la cual, este criterio no tiene facultad de alterar la sanción a imponer.

Así las cosas, teniendo en cuenta que el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011 establece el régimen sancionatorio por las infracciones a las normas de protección al consumidor, incluidas las del sector turismo por la remisión que hiciese el artículo 29 de la Ley 2068 de 2020, este Despacho procederá a imponer una multa a **ECODIVER'S TOURS S.A.S.**, identificada con NIT 901.314.785 - 1, por la suma de **DIECISÉIS MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA MIL PESOS M/CTE (\$16.240.000)** equivalentes a **CATORCE (14)** salarios mínimos mensuales legales vigentes a la fecha de la presente Resolución y que corresponden a **382,91 UVT**.

Sin embargo, se debe señalar que el artículo 72 de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 29 de la Ley 2068 de 2020, dispone en su parágrafo primero que el 50% de las sanciones que sean impuestas por la Superintendencia de Industria y Comercio por Infracciones tipificadas en el artículo 71 de la Ley 300 de 1996, tendrá como destino el presupuesto de esta Entidad, y el otro 50% se destinará al Fondo Nacional de Turismo, motivo por el cual la sanción impuesta será destinada en un 50% al presupuesto de esta Superintendencia y el otro 50% al Fondo Nacional de Turismo; así:

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

15.1. La suma de **OCHO MILLONES CIENTO VEINTE MIL PESOS M/CTE (\$8.120.000)** equivalentes a **SIETE (7)** salarios mínimos mensuales legales vigentes a la fecha de la presente resolución y que corresponden a **191,46 UVT**, deberá ser consignado a la cuenta de esta Superintendencia.

15.2. La suma de **OCHO MILLONES CIENTO VEINTE MIL PESOS M/CTE (\$8.120.000)** equivalentes a **SIETE (7)** salarios mínimos mensuales legales vigentes a la fecha de la presente resolución y que corresponden a **191,46 UVT**, deberá ser consignado a la cuenta del Fondo Nacional de Turismo.

DÉCIMO SEXTO: Comunicaciones

Que una vez en firme el presente acto administrativo respecto de **ECODIVER'S TOURS S.A.S.**, identificada con NIT 901.314.785 - 1, por las infracciones al Régimen General de Turismo, habrá de comunicarse la sanción impuesta a las siguientes entidades, para lo de su cargo:

16.1. Que corresponde a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 3° del Decreto 4176 de 2011¹⁵ y, en concordancia, con la función descrita en el numeral 2° del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, normas transcritas en el marco jurídico de esta resolución, le ordenará 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. Razón por la cual una vez en firme la decisión adoptada en el presente acto administrativo deberá remitirse copia del acto administrativo debidamente ejecutoriado al nombrado Viceministerio.

DÉCIMO SÉPTIMO: Consideración final

De conformidad con lo establecido en el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019, por medio de la cual se expidió el “*Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022*”, les corresponde a las autoridades que tengan a su cargo cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas fijados con base en el salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV), establecer a partir del 1° de enero de 2020, dichos valores en la unidad de Valor Tributario –UVT vigente.

En cumplimiento de la anterior disposición, esta Entidad a efectos de cumplir con lo antes expuesto, procederá a tener en cuenta respecto del valor de la multa, el monto del salario mínimo legal mensual vigente para la presente vigencia fiscal¹⁶, así como calculará el equivalente en el valor de la Unidad de valor Tributario vigente para el momento de la imposición de la sanción¹⁷.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER una multa a **ECODIVER'S TOURS S.A.S.**, identificada con NIT 901.314.785-1, por la suma de **OCHO MILLONES CIENTO VEINTE MIL PESOS M/CTE (\$8.120.000)** equivalentes a **SIETE (7)** salarios mínimos mensuales legales vigentes a la fecha de la presente resolución y que corresponden a **191,46 UVT**, a la fecha de la presente resolución, de conformidad con lo dispuesto en la parte considerativa del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO: Este valor de esta multa deberá ser consignado a favor de **P.A. FONDO NAL DE TURISMO FONTUR - MULTAS SIC** en la cuenta de ahorros N° 000-31205- 8 del Banco de Bogotá, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución, a partir de los cuales de empezaran a contar intereses a la máxima tasa de interés moratorio certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 del Decreto Reglamentario 1075 de 1997. Copia de la consignación, en la que se deben diligenciar los campos de referencia de la siguiente manera: Referencia 1: Número de cédula o NIT. de la persona natural o jurídica a quien impusieron la multa; Referencia 2: el número del acto administrativo de sanción y la fecha de su expedición; deberá remitirse tanto al Grupo de Protección al Turista de la

¹⁵ “Por el cual se resignan unas funciones del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuesto y Aduanas Nacionales –DIAN- y a la Superintendencia de Industria y Comercio y se dictan otras disposiciones”

¹⁶ El salario mínimo legal mensual vigente para el año 2023 es de UN MILLÓN CIENTO SESENTA MIL PESOS (\$1.160.000).

¹⁷ El valor de Unidad de Valor tributario (UVT) que registrá para el año 2023 es de CUARENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS DOCE PESOS (\$42.412).

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Dirección de Análisis Sectorial y Promoción del Viceministerio de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en la Calle 28 N° 13A- 15 de la ciudad de Bogotá como al fondo de promoción Turística en la Carrera 11 N° 86-53 Piso 3 Edificio Segovia de Bogotá, dentro de los cinco (5) días siguientes a su realización para que sea archivada en el expediente.

ARTÍCULO SEGUNDO: IMPONER una multa a **ECODIVER'S TOURS S.A.S.**, identificada con NIT 901.314.785-1, por la suma de **OCHO MILLONES CIENTO VEINTE MIL PESOS M/CTE (\$8.120.000)** equivalentes a **SIETE (7)** salarios mínimos mensuales legales vigentes a la fecha de la presente resolución y que corresponden a **191,46 UVT**, a la fecha de la presente resolución, de conformidad con lo dispuesto en la parte considerativa del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO: El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución de impone deberá ser pagado a esta Superintendencia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria del presente acto administrativo, vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, los cuales serán liquidados a la tasa del 12% efectivo anual. Para el efecto, podrá utilizarse los siguientes medios de pago:

- 1. A través del Botón de Pagos PSE en el enlace <https://serviciolinea.sic.gov.co/sic.multas.pagos/payform> efectuada la transacción podrá descargar automáticamente el recibo de caja.
- 2. Utilizando el formato universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá a la cuenta corriente N° 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio Nit: 800.176.089-2 y código rentístico 03. En este caso deberá acreditarse el pago, enviando el respectivo soporte través del correo electrónico contactenos@sic.gov.co donde se expedirá el recibo de caja aplicado a la Resolución sancionatoria, o en su defecto, entregar el soporte de pago en la ventanilla de la Tesorería de la Superintendencia de Industria y Comercio, ubicada en la Avenida Carrera 7 N° 31ª - 36, piso 3 Bogotá.

RESUMEN DE LA SANCIÓN IMPUESTA: El valor global de la multa a imponerse por esta Dirección a **ECODIVER'S TOURS S.A.S.**, identificada con NIT 901.314.785 - 1, por la infracción al régimen de turismo corresponde a la suma de **DIECISÉIS MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA MIL PESOS M/CTE (\$16.240.000)** equivalentes a **CATORCE (14)** salarios mínimos mensuales legales vigentes a la fecha de la presente Resolución y que corresponden a **382,91 UVT**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente resolución a **ECODIVER'S TOURS S.A.S.**, identificada con NIT 901.314.785-1, a través de su apoderado, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra el presente acto administrativo proceden los recursos de reposición ante el Director de Investigaciones de Protección al Consumidor y apelación ante la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor, los cuales deben ser interpuestos dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de este acto y conforme a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO CUARTO: COMUNICAR Y REMITIR al Viceministro de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, una vez quede en firme la sanción impuesta, copia del acto administrativo por medio del cual se decidió la actuación administrativa, conforme con lo advertido en la parte motiva de este acto administrativo.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá D. C., 18 de diciembre de 2023

El Director de Investigaciones de Protección al Consumidor,


JUAN PABLO LÓPEZ PÉREZ

NOTIFICACIONES

Investigado:	ECODIVER'S TOURS S.A.S.
Identificación:	NIT 901.314.785 - 1
Representante Legal:	FELIPE PACHECO JAINER HENRIQUE

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Identificación:	C.C. N° 1.120.980.480
Dirección de notificación judicial:	Centro Comercial New Point Local 130
Ciudad:	Isla de San Andrés
E-mail de notificación judicial:	erikalta04@hotmail.com
Apoderado:	
Identificación:	MAXIMILIANO NEWBALL ESCALONA
	C.C. 15.243.057
	T.P. 95.187 del C. S. de la J.
E-mail de notificación ¹⁸ :	tiberionew@gmail.com
Dirección física de notificación ¹⁹ :	Avenida la Jaiba Cra. 3 A # 3-28, Ofic. 201
Ciudad:	Isla de San Andrés

COMUNICACIÓN

Entidad:	MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIAY TURISMO
Identificación:	NIT. 830.115.297-6
Viceministro de Turismo:	ARTURO BRAVO
Identificación:	C.C. N° 79.714.570
Email de notificación:	notificacionesjudiciales@mincit.gov.co
Dirección:	Calle 28 N° 13A-15
Ciudad:	Bogotá D.C

Elaboró: PFGG
Revisó: ACTG
Aprobó: JPLP\$16

¹⁸ De conformidad con el poder otorgado en debida forma y que reposa en el radicado número 21-74460-12 del 26 de noviembre de 2021, visible en el Sistema de Trámites y Gestión Documental de esta Entidad.
¹⁹ Ibíd. Asimismo, dicha dirección reposa en el membrete del documento que se encuentra radicado con el consecutivo 23.