

**TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR LEONEL CHICA EN CONTRA DE  
LOYALTY WORLD S.A.S.**

**RADICADO 2024 A 0052**

**LAUDO**

**Medellín, treinta (30) de abril de dos mil veinticinco (2025)**

**Tabla de contenido**

<b>I. ANTECEDENTES .....</b>	<b>2</b>
<i>A. Integración y actuaciones del Tribunal .....</i>	<i>2</i>
<i>B. La demanda .....</i>	<i>5</i>
<i>C. La contestación de la demanda.....</i>	<i>13</i>
<i>D. El traslado de la contestación de la demanda.....</i>	<i>14</i>
<i>E. Las pruebas .....</i>	<i>14</i>
<i>F. Los alegatos de conclusión.....</i>	<i>14</i>
<b>II. PRESUPUESTOS PROCESALES Y MATERIALES .....</b>	<b>15</b>
<i>A. Pacto arbitral, jurisdicción y competencia .....</i>	<i>15</i>
<i>B. Integración del Tribunal, capacidad del árbitro, deber de información, impedimentos y recusaciones .....</i>	<i>16</i>
<i>C. Capacidad para ser parte, comparecer al proceso y derecho de postulación ....</i>	<i>17</i>
<i>D. Término del proceso y suspensiones .....</i>	<i>18</i>
<i>E. Demanda en forma .....</i>	<i>18</i>
<i>F. Legitimación en la causa .....</i>	<i>19</i>
<i>G. Integración del contraditorio .....</i>	<i>20</i>
<b>III. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS QUE PLANTEA EL LITIGIO - MOTIVOS DE LA DECISIÓN .....</b>	<b>20</b>
<i>A. Nulidad relativa del CONTRATO con fundamento en el actuar doloso de la DEMANDADA.....</i>	<i>20</i>
<i>B. Incumplimiento contractual por no proporcionar información.....</i>	<i>27</i>
<i>C. Ineficacia de la cláusula cuarta relacionado con la permanencia mínima.....</i>	<i>39</i>
<b>IV. PRONUNCIAMIENTO SOBRE LAS EXCEPCIONES PROPUESTAS POR LA CONVOCADA.....</b>	<b>44</b>
<b>V. JURAMENTO ESTIMATORIO .....</b>	<b>44</b>
<b>VI. COSTAS Y AGENCIAS EN DERECHO .....</b>	<b>45</b>
<b>VII. DECISIÓN .....</b>	<b>46</b>

**TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR LEONEL CHICA EN CONTRA DE  
LOYALTY WORLD S.A.S.**

Medellín, treinta (30) de abril de dos mil veinticinco (2025)

Agotado el trámite del proceso y dentro de la oportunidad prevista por la ley para el efecto, procede el Tribunal Arbitral, integrado por el árbitro único, Juan Carlos Botero Campo, con la secretaría de Henry Vega Preciado, a dictar el laudo que pone fin a este trámite y resuelve las controversias contractuales surgidas entre LEONEL CHICA, parte convocante y LOYALTY WORLD S.A.S., parte convocada.

**I. ANTECEDENTES**

**A. Integración y actuaciones del Tribunal**

1. El veinticinco (25) de septiembre de 2024, LEONEL CHICA (en adelante, la “Convocante” o “LEONEL CHICA”) presentó solicitud de iniciación de trámite arbitral contra LOYALTY WORLD S.A.S., (en adelante, la “Convocada” o “LOYALTY WORLD”).
2. El quince de octubre de 2024, se llevó a cabo el sorteo público de árbitros por parte del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia donde resultó elegido el abogado Juan Carlos Botero Campo como árbitro único.
3. El diecisiete (17) de octubre de 2024, Juan Carlos Botero Campo aceptó el nombramiento y presentó la declaración de independencia y deber de información.
4. El veinte. (20) de noviembre de 2024, por medio del Auto No. 1, se nombró como secretario al abogado Henry Vega Preciado, se declaró instalado el tribunal

arbitral (en adelante, el “Tribunal”), se fijó su lugar de funcionamiento, se reconoció personería al apoderado de la parte Convocante, se puso en conocimiento de las partes que la normatividad aplicable al procedimiento serían las leyes 1563 y 1564 de 2012 y se establecieron reglas de notificación.

5. El veinte (20) de noviembre de 2024, el secretario Henry Vega Preciado presentó la declaración de independencia y deber de información.
6. El veintinueve (29) de diciembre de 2024, se posesionó al secretario designado.
7. El veintinueve (29) de noviembre de 2024, por medio del Auto No. 2, se admitió la demanda y se procedió a su notificación para efectos de correr el traslado correspondiente.
8. El cinco (5) de diciembre de 2024, se llevó a cabo la notificación personal del auto admisorio de la demanda según consta en el acta visible a folio identificado como 002 del cuaderno principal dos.
9. El nueve (9) de enero de 2025, se venció el término de contestación de la demanda y la parte Convocada no se pronunció sobre la misma ni tampoco formuló excepciones.
10. El veinte (20) de enero de 2025, se fijó la fecha para la celebración de la audiencia de conciliación.
11. El treinta (30) de enero de 2025, la parte Convocada no asistió a la audiencia de conciliación, se declaró fracasada la etapa de conciliación y se ordenó continuar con el trámite, cabe mencionar que la parte Convocada no presentó excusa válida para su inasistencia dentro de los tres (3) días siguientes a la audiencia.

En la misma fecha, se celebró la primera audiencia de trámite asumiendo competencia el Tribunal y comenzó el conteo del plazo del proceso por un término de seis (6) meses.

12. El treinta (30) de enero de 2025, dentro del desarrollo de la primera audiencia de trámite, por medio del Auto No. 8, se resolvió sobre las pruebas del proceso.

13. El trece (13) de febrero de 2025, se realizó la audiencia de pruebas en donde se recibió parcialmente el interrogatorio de parte de Leonel Chica, suspendiéndose la diligencia por problemas de conectividad y continuándose el dieciséis (16) de febrero de 2025.

En lo que respecta al Representante Legal de LOYALTY WORLD el Señor Cristiam Javier Gómez Montaña no compareció a la audiencia y por ende no absolvió el interrogatorio y no presentó excusa válida para su inasistencia dentro de los tres (3) días siguientes a la audiencia.

14. El trece (13) de febrero de 2025, por medio del Auto No. 9, se puso en conocimiento de las partes las respuestas a los oficios y se ordenó oficiar nuevamente Banco de Bogotá S.A.S. (en adelante “Banco de Bogotá”).

15. El veintisiete (27) de febrero de 2025, por medio del Auto No. 10, se puso en conocimiento de las partes la respuesta al oficio de que trata el numeral anterior, se dio por concluido el periodo probatorio y se fijó fecha para los alegatos de conclusión.

16. El doce (12) de marzo de 2025, se realizó la audiencia de alegatos de conclusión.

17. El veintisiete (27) de marzo de 2025, por medio del Auto No 12, se fijó la fecha y hora para llevar a cabo la audiencia de laudo.

## **B. La Demanda**

La demanda que da origen al presente trámite arbitral narra, en síntesis, lo siguiente:

- a. El día 24 de junio de 2023, el DEMANDANTE se dirigió al Centro Comercial Premium Plaza de la ciudad de Medellín.
- b. Estando allí, el DEMANDANTE fue abordado por empleados de la empresa Loyalty World S.A.S., parte DEMANDADA del proceso.
- c. Dichos empleados le ofrecieron al DEMANDANTE un “paquete de viajes” el cual describieron, a grandes rasgos, así: (i) el DEMANDANTE debía pagar 2.600.000 pesos, diferido en cuotas mensuales de 55.000 pesos, (ii) como contraprestación del valor pagado, el DEMANDADO prestaría los siguientes servicios, (iii) le brindaría al DEMANDANTE viajes con diferentes destinos solo por el hecho de haber pagado el “paquete de viajes”, (iv) el DEMANDANTE podría invitar a familiares y amigos a los viajes citados, (v) el DEMANDADO se comunicaría constantemente con el DEMANDANTE para enseñarle opciones de viajes, buscando que el DEMANDANTE pudiera viajar recurrentemente y, (v) sumado a lo anterior, los empleados le manifestaron al DEMANDANTE que, solo por ese día, se encontraban obsequiando un viaje a todo aquel que pagará el servicio por completo.
- d. Despues de hecha esta oferta, los empleados de la parte DEMANDADA dirigieron al convocante a la sede comercial de la empresa ubicada dentro del centro comercial.
- e. Una vez allí, se le entregó al DEMANDANTE una serie de documentos contentivos de un acuerdo contractual y se le presionó para que los firmara todos rápidamente; pues, de lo contrario, no podría obtener el viaje de obsequio ofrecido.

- f. Ante la presión ejercida por los empleados de la parte DEMANDADA, el DEMANDANTE firmó el documento contractual “Contrato de Afiliación Loyalty World S.A.S. Contrato No. Med1298”, en adelante el CONTRATO.
- g. El CONTRATO que el convocante firmó bajo presión y sin la oportunidad de leer, contenía un negocio sustancialmente diferente de lo ofrecido por los empleados del DEMANDADO. Dichas diferencias incluían (i) que el servicio realmente no incluía de por sí los viajes, sino que consistía en una suscripción para recibir ofertas de viajes, (ii) que el DEMANDANTE tendría que pagar un valor adicional considerable de cada oferta de viaje que aceptara, (iii) que, para planear un viaje, el DEMANDANTE era quien debía comunicarse con la agencia, de lo contrario, esta no planearía ni le ofrecería viajes específicos para él.
- h. Dicho CONTRATO, al ser sustancialmente diferente de lo ofrecido por los empleados del DEMANDADO, fue aceptado por el DEMANDANTE viciado por un error. El negocio suscrito era diferente del negocio que creía estar aceptando el DEMANDANTE. Y dicho error, producto del cual se suscribió el CONTRATO, fue inducido dolosamente por el DEMANDADO.
- i. El CONTRATO, además de haber sido celebrado como consecuencia del dolo del DEMANDADO, incluyó en la cláusula cuarta un término de duración mínima de 4 años (cláusula contraria a lo dispuesto en el artículo 41 del Estatuto del Consumidor). La cláusula que fue calificada por el convocante como ineficaz, es del siguiente tenor:

*“CLAUSULA CUARTA: DURACIÓN. El programa LOYALTY GO y los beneficios incluidos, tendrán una duración de (CUATRO AÑOS (4) EN TIEMPO REAL DE USO. Sin perjuicio de dar aplicación al artículo 41 de la ley 1480 de 2011. Este contrato surtirá efectos civiles, comerciales y legales según la legislación colombiana aplicable para su tipo desde el momento de la aceptación.”*

- j. Al momento de pagar los 2.600.000 pesos establecidos como contraprestación por los servicios prometidos por el DEMANDADO, este le indicó al DEMANDANTE que podía hacer el pago con tarjeta de crédito.
- k. Como el DEMANDANTE no tenía tarjeta de crédito, los empleados del DEMANDADO le ofrecieron a Leonel solicitar un crédito en su nombre.
- l. Sin recibir asesoría al respecto de parte del DEMANDADO, ni entender lo que esto significaba, el DEMANDANTE accedió a la propuesta, por lo cual los empleados del DEMANDADO realizaron el siguiente procedimiento (i) le pidieron la cédula de ciudadanía al DEMANDANTE, (ii) luego, sin que el DEMANDANTE viera lo que ellos estaban realizando, ingresaron desde la computadora de las oficinas al sitio web de Banco de Bogotá y solicitaron un crédito bancario a nombre del DEMANDANTE, (iii) una vez otorgado el crédito, los empleados le manifestaron al DEMANDANTE que el pago total del CONTRATO se dividiría en 48 cuotas de 55.000 pesos mensuales.
- m. Los empleados utilizaron el crédito recién solicitado para pagar el CONTRATO, pero no informaron al DEMANDANTE lo siguiente (i) nunca le explicaron al DEMANDANTE en qué consistía el crédito, mucho menos qué era una cuota de manejo, ni los seguros e intereses que se debían pagar, (ii) nunca mencionaron que el pago del CONTRATO ya se había realizado a través del crédito, por lo que el DEMANDANTE creía que él seguía pagando la deuda al DEMANDADO y no al Banco de Bogotá, (iii) nunca detallaron la tasa de interés del crédito, (iv) nunca advirtieron los riesgo que conllevaba el crédito en cuanto a la mora y el posible reporte en centrales de riesgos, (v) nunca le indicaron que la sumatoria de la deuda, de la cuota de manejo, de los seguros y de los intereses implicaba que el monto mensual que pagaría sería muy superior a los 55.000 pesos informados.
- n. Despues de haberse realizado el pago, los empleados le entregaron al DEMANDANTE un primer recibo de caja.

- o. Despues de lo anterior y usando el mismo medio de pago, los DEMANDADOS pagaron a nombre del DEMANDANTE el valor de 10.000 pesos por concepto de "Paga impuesto primer día de sol Leonel Chica", lo cual quedó consignado en un segundo recibo de caja (ver documento 3).
- p. A pesar de que, en la cláusula séptima, literal A, del CONTRATO se dispuso que el DEMANDADO tenía la obligación de suministrar información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre sus servicios, el DEMANDADO no cumplió con dicha obligación.
- q. El DEMANDADO tampoco cumplió con las condiciones contractuales que habían sido ofertadas por sus empleados cuando abordaron a Leonel en el centro comercial.
- r. La tasa de interés fijada por el Banco de Bogotá bajo la cual se realizaron los pagos fue la tasa máxima fijada por la Superintendencia Financiera a la fecha del hecho (ver documento 8).
- s. El mismo día que se suscribió el CONTRATO, se hizo la reserva del viaje descrito en el hecho 3.3 (ver documento 4). Dicho viaje consistió en un día de sol en un hotel del municipio de Barbosa.
- t. Según lo dispuesto en la cláusula sexta del CONTRATO, con esta reserva se dio inicio al término de los 4 años del plan adquirido.
- u. El 1 de agosto de 2023, el DEMANDANTE realizó el primer pago de una cuota del crédito que los empleados del DEMANDADO tramitaron a nombre suyo con el Banco de Bogotá. El valor del pago de esta cuota fue por el total de 58.200 pesos.
- v. El día 4 de agosto de 2023, el DEMANDANTE hizo el viaje descrito en los hechos

3.3 y 19, es decir, el día de sol en el municipio de Barbosa.

- w. El 4 de septiembre de 2023, el DEMANDANTE recibió el segundo cobro de una cuota del crédito del Banco de Bogotá, pero esta vez por un valor de 198.663 pesos. Esta suma es evidentemente más alta que el valor mensual prometido por los empleados del DEMANDADO.
  - x. A raíz de lo anterior, el DEMANDANTE se comunicó vía teléfono con el DEMANDADO para lo siguiente (I) pidió información general acerca del CONTRATO, (ii) preguntó cuáles eran los términos de pago del CONTRATO, (iii) preguntó cuál era el valor final de todo el CONTRATO.
  - y. El DEMANDADO no ofreció información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa ni idónea respecto de las preguntas formuladas telefónicamente por el DEMANDADO.
  - z. El DEMANDADO ignoró la petición atinente a la explicación del CONTRATO y, en lo referente al precio y pago del CONTRATO, indicó al DEMANDANTE que debía acudir al Banco de Bogotá en contravía de la cláusula séptima del contrato.
- aa. En diciembre del 2023, dado la difícil situación económica del DEMANDANTE, este renegoció el crédito con el Banco de Bogotá, ampliando el plazo de pago de 48 cuotas a 72-
  - bb. El 6 de agosto de 2024, el DEMANDANTE, a través de apoderado, envió al correo [servicioalcliente@loyaltyworld.com.co](mailto:servicioalcliente@loyaltyworld.com.co) una carta al DEMANDADO diciendo lo siguiente (i) que, dado que la cláusula de permanencia por 4 años era ineficaz, según lo dispuesto en el artículo 41 del Estatuto del Consumidor, el DEMANDANTE informaba su decisión de que el CONTRATO se terminase al final de transcurrido el primer año del mismo. Esto es que el CONTRATO se terminase el 24 de julio del 2024, (ii) le pidió al DEMANDADO que le restituyera

al DEMANDANTE el dinero correspondiente a los 3 años de servicios no prestados, esto es desde el 24 de julio de 2024 a 24 de julio de 2027, (iii) le pidió al DEMANDADO que indemnizara al DEMANDANTE los perjuicios sufridos con ocasión de la falta de buena fe y los incumplimientos de parte del DEMANDADO, (iv) advirtió que la solicitud de terminación no implicaba la ratificación de las irregularidades que pudiesen configurar una nulidad contractual de cualquier tipo, ni una renuncia a reclamar los otros perjuicios que hubiese sufrido Leonel como consecuencia del dolo y abusos de Loyalty World S.A.S.

- cc. Dado que no se obtuvo ninguna respuesta, el día 22 de agosto de 2024 se envió la misma reclamación a la parte DEMANDADA, al correo [loyaltycolombia@outlook.com](mailto:loyaltycolombia@outlook.com)
- dd. A la fecha de hoy no se ha obtenido ninguna respuesta por parte de la DEMANDADA.
- ee. El DEMANDANTE ha estado pagando las cuotas respectivas de su crédito, sin embargo, este no ha gozado de ningún servicio prestado por la parte DEMANDADA.
- ff. En razón del crédito enunciado, el DEMANDANTE paga al Banco de Bogotá una cuota de manejo de 29.000 pesos, un Seguro Vida Deudor por un valor de 4.300 y sus respectivos intereses; valores que se ven afectados anualmente por el incremento del IPC. En este sentido, el DEMANDANTE se ha visto afectado no solo por el valor inicial del CONTRATO, sino que este ha incurrido en gastos adicionales con el Banco de Bogotá.

Como consecuencia de lo anterior, la Convocante presenta tres grupos diferentes de pretensiones de manera principal y subsidiaria.

Primer grupo de pretensiones: Se pretende de manera principal lo siguiente

1. Se declare la nulidad relativa del CONTRATO con fundamento en el actuar doloso de la DEMANDADA.
2. En consecuencia, se condene a la DEMANDADA a restituir al DEMANDANTE el valor total pagado por los servicios del CONTRATO correspondiente a 2.600.000 pesos.
3. Se condene a la DEMANDADA a pagarle al DEMANDANTE, a modo de indemnización por concepto de daño emergente futuro lo correspondiente a las cuotas de manejo, seguros e interés que se tendrá que pagar a futuro en los términos que se demuestre mediante el informe de la entidad financiera Banco de Bogotá que se solicita como prueba.
4. Sumado al anterior monto, que se condene a la DEMANDADA a pagarle al DEMANDANTE, a modo de indemnización por concepto de daño emergente consolidado lo siguiente:
  - 4.1. Por cuotas de manejo: 353.360 pesos.
  - 4.2. Por el pago del Seguro Vida Deudor: 50.670 pesos.
  - 4.3. Por concepto de Interés: 1.041.763 pesos, liquidados a la tasa máxima actual, correspondiente a los intereses moratorios causados sobre el capital desde el momento que se tomó el crédito hasta la presentación de la demanda.
5. Condenar a la DEMANDADA a pagarle al DEMANDANTE cualquier otro perjuicio probado durante el proceso.

Segundo grupo de pretensiones: En subsidio del anterior grupo de pretensiones, se pretende lo siguiente:

1. Declarar que el DEMANDADO incumplió la obligación contractual establecida en la cláusula séptima, literal A, del CONTRATO, la cual hace referencia a la obligación del DEMANDADO de suministrar información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre sus servicios.
2. Declarar que los términos contractuales ofrecidos por el DEMANDADO al

DEMANDANTE al ser abordado en el centro comercial son parte integrante del CONTRATO.

3. Declarar los términos contractuales recién referidos fueron incumplidos por el DEMANDADO.
4. Como consecuencia de cualquiera de los incumplimientos contractuales, declarar la resolución del CONTRATO.
5. En consecuencia, se condene a la DEMANDADA a restituir al DEMANDANTE el valor total pagado por los servicios del CONTRATO correspondiente a 2.600.000 pesos.
6. Sumado al anterior monto, se condene a la DEMANDADA a pagar a favor del DEMANDANTE el valor de la cláusula penal indemnizatoria contenida en la cláusula decimotercera del contrato por el valor total del contrato, es decir 2.600.000 pesos colombianos.
7. En subsidio de la anterior pretensión 6, se condene a la DEMANDADA a pagarle al DEMANDANTE, lo siguiente:
  - 7.1. A modo de indemnización por concepto de daño emergente consolidado, lo siguiente:
    - 7.1.1. Por cuotas de manejo: 353.360 pesos.
    - 7.1.2. Por el pago del Seguro Vida Deudor: 50.670 pesos.
    - 7.1.3. Por concepto de Interés: 1.041.763 pesos, liquidados a la tasa máxima actual, correspondiente a los intereses moratorios causados sobre el capital desde el momento que se tomó el crédito hasta la presentación de la demanda.
  - 7.2. A modo de indemnización por concepto de daño emergente futuro, lo correspondiente a las cuotas de manejo, seguros e interés que se tendrá que pagar a futuro en los términos que se demuestre mediante el informe de la entidad financiera Banco de Bogotá que se solicita como prueba.
8. Condenar a la DEMANDADA a pagarle al DEMANDANTE cualquier otro perjuicio probado durante el proceso.

Tercer grupo de pretensiones: En subsidio de las pretensiones del segundo grupo, se formula las siguientes pretensiones subsidiarias:

1. Declarar ineficaz por ser una cláusula abusiva, la cláusula Cuarta del CONTRATO, la cual hace referencia a la permanencia mínima de 4 años.
2. Declarar que el contrato se dio por terminado en la fecha 24 de julio del año 2024.
3. Como consecuencia de la declaración anterior, que se condene al DEMANDADO a restituir el dinero proporcional a los tres años de servicios no causados desde el 24 de julio del año 2024 hasta el 24 de julio de 2027, lo cual equivaldría a un total de 1.950.000 pesos colombianos.
4. Sumado al anterior monto, se condene a la DEMANDADA a pagar a favor del DEMANDANTE el valor de la cláusula penal indemnizatoria contenida en la cláusula decimotercera del contrato por el valor total del contrato, es decir 2.600.000 pesos colombiano.
5. En subsidio de la anterior pretensión 4, que se condene a la DEMANDADA a pagarle al DEMANDANTE lo siguiente:
  - 5.1. A modo de indemnización por concepto de daño emergente futuro, lo correspondiente a las cuotas de manejo, seguros e interés que se tendrá que pagar a futuro en los términos que se demuestre mediante el informe de la entidad financiera Banco de Bogotá que se solicita como prueba, luego de que se pague el capital correspondiente al primer año de los servicios.
6. Condenar a la DEMANDADA a pagarle al DEMANDANTE cualquier otro perjuicio probado durante el proceso.

### **C. La contestación de la demanda**

La parte Convocada no efectuó la contestación de la demanda ni formuló excepciones de mérito.

#### **D. El traslado de la contestación de la demanda**

Al guardar silencio la parte Convocada sobre la demanda, esta etapa procesal no tuvo lugar. no efectuó la contestación de la demanda ni formuló excepciones de mérito.

#### **E. Las pruebas**

El treinta (30) de enero de 2025, se llevó a cabo la primera audiencia de trámite y dentro de ella se decretaron los medios de prueba solicitados en la demanda.

El único medio de prueba que fue negado en su práctica fue el interrogatorio de propia parte solicitado por el Apoderado de la parte Convocante, por los motivos indicados en el Auto No. 8 del treinta (30) de enero de 2025. Dicho auto no fue recurrido.

El trece (13) de febrero de 2025, se realizó la audiencia de pruebas en donde se recibió parcialmente el interrogatorio de parte de Leonel Chica, suspendiéndose la diligencia por problemas de conectividad y continuándose el dieciséis (16) de febrero de 2025.

El Representante Legal de la parte Convocada no asistió a absolver interrogatorio y no presentó excusa válida para su inasistencia dentro de los tres (3) días siguientes a la audiencia de pruebas.

En la misma fecha por medio del Auto No. 9, se puso en conocimiento de las partes las respuestas a los oficios y se ordenó oficiar nuevamente Banco de Bogotá S.A.S.

El veintisiete (27) de febrero de 2025, por medio del Auto No. 10, se puso en conocimiento de las partes la respuesta al oficio de que trata el numeral anterior,

#### **F. Los alegatos de conclusión**

El doce (12) de marzo de 2025, se llevó a cabo la audiencia de alegaciones finales, dentro de la cual la parte Convocante intervino de manera oral. La Convocada no asistió ni presentó escrito alguno.

## II. PRESUPUESTOS PROCESALES Y MATERIALES

Teniendo en cuenta que a través del proceso arbitral se ejerce la función jurisdiccional del Estado<sup>1</sup> y esta constituye una fuente de creación de una norma jurídica individualizada, se hace necesario antes de fallar, hacer nuevamente un juicio de validez y eficacia del proceso arbitral, para verificar la legitimidad de la fuente normativa y si la misma resulta idónea para el fin que le fue trazado, esto es, resolver el litigio. Por esta razón, previo al análisis de fondo de la controversia, el Tribunal pone de presente que el proceso reúne todos los presupuestos procesales y materiales, así:

### A. Pacto arbitral, jurisdicción y competencia

Las pretensiones que dan lugar a este proceso arbitral ocurren como consecuencia de diferencias acaecidas con ocasión del Contrato de Afiliación No. MED1298 celebrado entre LEONEL CHICA y LOYALTY WORLD S.A.S.

En la cláusula décima quinta del Contrato de Afiliación se pactó lo siguiente:

“Toda controversia o diferencia relativa a este contrato, o su celebración, ejecución, desarrollo, a su terminación, a su liquidación, o al cumplimiento de cualquiera solución de conflictos la Conciliación, sino se resuelve el conflicto, se resolverá por un Tribunal de Arbitramento ante el centro de conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Medellín y que se sujetará a los dispuesto por el decreto 2279 de 1989, decreto 2651 de 1991, ley 80 de 1993, ley 446 de 1998 y demás disposiciones legales que le sean aplicables, los reglamenten, adicionen o modifiquen y de acuerdo con las siguientes reglas: A) El Tribunal estará integrado por uno o tres árbitros según si es de menor o mayor cuantía

---

<sup>1</sup> Artículo 116 de la Constitución Política de Colombia.

respectivamente. Los árbitros serán nombrados por las partes de común acuerdo, en caso de no ser posible las partes delegan en el centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Medellín la designación de los árbitros mediante sorteo de la lista de árbitros que lleve el mismo centro. B) El Tribunal funcionará en Medellín en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la cámara de Comercio. C) El Tribunal decidirá en derecho."

Mediante Auto No. 7 del treinta (30) de enero de 2025, proferido en la Primera Audiencia de Trámite celebrada ese mismo día, el Tribunal asumió su competencia ante la existencia de una cláusula compromisoria que vinculaba a las partes con el objeto del litigio y que las controversias eran arbitrables, subjetiva y objetivamente, de conformidad con la Ley 1563 de 2012. Frente a esta decisión, ninguna de las partes interpuso recurso alguno.

A esta instancia, el Tribunal no tiene nuevas apreciaciones que lo hagan cambiar sus consideraciones y por lo tanto ratifica: i) la existencia, validez y oponibilidad del pacto arbitral que vincula a las partes con el objeto del litigio, ii) que goza de la función jurisdiccional otorgada por el artículo 116 de la Constitución Política de Colombia, y iii) que, por lo tanto, tiene competencia para fallar las pretensiones y excepciones que las partes le han puesto de presente.

## **B. Integración del Tribunal, capacidad del árbitro, deber de información, impedimentos y recusaciones**

La cláusula compromisoria determinó el número de árbitros que conformarían el Tribunal en razón de su cuantía. Teniendo en cuenta que el valor de las pretensiones no supera los cuatrocientos (400) salarios mínimos legales mensuales vigentes. Por tal motivo, el Tribunal se integró por un árbitro único.

El quince (15) de octubre de 2024, se designó por sorteo como árbitro al abogado Juan Carlos Botero Campo, colombiano y ciudadano en ejercicio, quien no ha sido condenado por sentencia judicial a pena privativa de la libertad ni está inhabilitado para ejercer cargos públicos o ha sido sancionado con destitución. Además, por tratarse de un litigio que habrá de resolverse en derecho, esta cumple con los requisitos exigidos para fungir como tal.

Tras darse cumplimiento al deber de información preceptuado en el artículo 15 de la Ley 1563 de 2012 por el árbitro único, las partes no manifestaron dudas justificadas acerca de su imparcialidad o independencia o su deseo de relevarlo con fundamento en la información suministrada. Así mismo, éste no declaró estar impedido ni fue recusado por las causales previstas en el artículo 142 del Código General del Proceso.

Finalmente, mediante Auto No. 1 del veinte (20) de noviembre de 2024, proferido en Audiencia de Instalación celebrada esa misma fecha, el Tribunal se declaró instalado sin que las partes interpusieran recurso alguno.

Habiéndose integrado en debida forma el Tribunal y conservando su idoneidad, imparcialidad e independencia, el Tribunal se encuentra constituido en forma legal para fallar las pretensiones que le han puesto de presente.

### **C. Capacidad para ser parte, comparecer al proceso y derecho de postulación**

Se probó que el Convocante es mayor de edad, ciudadano en ejercicio y con plena capacidad para actuar. Por su parte la Convocada es persona jurídica, constituida bajo la figura de sociedad por acciones simplificada, con existencia y representación debidamente acreditada dentro del proceso. En el caso del Convocante compareció debidamente representadas por apoderado especial.

De conformidad con lo anterior y en atención de lo previsto en los artículos 53 numerales 1 y 2, 54 y 73 del Código General del Proceso, las partes de este proceso tienen capacidad para serlo, para comparecer al proceso y tuvieron oportunidad para ejercer en debida forma su derecho de postulación. Así las cosas, podrá proferirse frente a ellas una decisión que ponga fin a su litigio.

#### **D. Término del proceso y suspensiones**

Como no fue fijado por las partes un término de duración para el proceso, el término del proceso será el establecido en la ley. Así las cosas, de conformidad con el artículo 10 de la Ley 1563 de 2012, el mismo se estableció en seis (6) meses.

Mediante Auto No. 7 del treinta (30) de enero de 2024, proferido en la Primera Audiencia de Trámite celebrada esa misma fecha, el Tribunal comenzó el conteo de duración del proceso arbitral por un periodo de seis (6) meses, que vencería el treinta (30) de julio de 2025, sin que se presentaran en el trámite del proceso suspensiones por las causales previstas el artículo 11 de la Ley 1563 de 2012.

Estando entonces dentro del término para ejercer válidamente su función jurisdiccional, el Tribunal goza de competencia para fallar las pretensiones y excepciones que le han puesto de presente.

#### **E. Demanda en forma**

Mediante Auto No. 4 del veintinueve (29) de noviembre de 2025, el Tribunal admitió la demanda arbitral al considerar que la misma cumplía con los requisitos previstos en el artículo 82 del Código General del Proceso. Frente a esta decisión, ninguna de las partes interpuso recurso alguno.

## **F. Legitimación en la causa**

El Contrato de Afiliación vincula a LOYALTY WORLD en calidad de gestor y a LEONEL CHICA en calidad de suscriptor.

Como ya se planteó, con la demanda se pretende:

Primer grupo de pretensiones: Se pretende de manera principal lo siguiente

1. Se declare la nulidad relativa del CONTRATO con fundamento en el actuar doloso de la DEMANDADA. (...)

Segundo grupo de pretensiones: En subsidio del anterior grupo de pretensiones, se pretende lo siguiente:

1. Declarar que el DEMANDADO incumplió la obligación contractual establecida en la cláusula séptima, literal A, del CONTRATO, la cual hace referencia a la obligación del DEMANDADO de suministrar información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre sus servicios. (...)

Tercer grupo de pretensiones: En subsidio de las pretensiones del segundo grupo, se formula las siguientes pretensiones

subsidiarias:

1. Declarar ineficaz por ser una cláusula abusiva, la cláusula Cuarta del CONTRATO, la cual hace referencia a la permanencia mínima de 4 años. (...).

De lo anterior puede concluirse que existe correspondencia entre los sujetos vinculados por la relación sustancial (LOYALTY WORLD en calidad de gestor y a LEONEL CHICA en calidad de suscriptor) y los sujetos vinculados por la relación sustancial (LOYALTY WORLD en calidad de resistente y a LEONEL CHICA en calidad de pretensor), predicándose entonces la legitimación por activa y por pasiva, necesaria para que la decisión que se tome resuelva eficazmente el litigio.

Consecuentes con lo anterior, al margen de si las pretensiones están o no llamadas a prosperar, efectivamente existe legitimación en la causa tanto desde el extremo activo, como del pasivo.

#### **G. Integración del contradictorio**

En el presente trámite no se planteó solicitud en virtud de la cual debiera integrarse el contradictorio. Tampoco encontró el Tribunal mérito alguno para tomar una decisión en tal sentido.

### **III. ANALISIS DE LOS PROBLEMAS JURIDICOS QUE PLANTEA EL LITIGIO MOTIVOS DE LA DECISIÓN**

Tomando como base el cumulo de pretensiones plateadas por la parte Convocante, le corresponde a este Tribunal llevar a cabo un análisis del problema jurídico según lo planteado en el proceso que deberá iniciarse con el primer grupo, si este no prospera, se efectuará el análisis del grupo siguiente y sucesivamente determinar si la Convocada incumplió sus obligaciones.

#### **A. Nulidad relativa del CONTRATO con fundamento en el actuar doloso de la DEMANDADA.**

La parte Convocante plantea como base para su primer grupo de pretensiones un problema jurídico según el cual LOYALTY WORLD ejercicio sobre LEONEL CHICA actos dolosos que lo llevaron a la suscripción del Contrato de Afiliación conllevando a que el mismo adolezca de legalidad.

Sobre esta base argumental procederá el Tribunal a verificar si se encuentran acreditados los elementos necesarios para esta declaratoria.

La dualidad regulatoria en materia contractual que dispone el ordenamiento jurídico colombiano nos obliga a identificar el plano regulatorio ante el presente Tribunal deberá abordar su análisis. Para esto comenzamos con el artículo 1 del Decreto 410 de 1971<sup>2</sup> que nos permite ir de paso a identificar los actos mercantiles representados en los artículos 20 y 21 del mismo cuerpo regulatorio donde en virtud de la calidad de empresa que es LOYALTY WORLD S.A.S conforme a lo contenido en el certificado de existencia y representación legal se desprende con notoria claridad de que el Contrato de Afiliación No. Med 1298 corresponde a un acto jurídico de carácter mercantil y por ende, su evaluación deberá adelantarse bajo la regulación dispuesta en ley comercial.

Habiendo encuadrado el marco normativo traemos de presente el artículo 822 del Decreto 410 de 1971<sup>3</sup> que por remisión nos permite traer de presente los artículos 1602, 1502 y 1508 del C.C.C.

Establece el artículo 1602 del C.C.C. que “*Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales*”.

Por su parte, el artículo 1502 del C.C.C. dispone: “*Para que una persona se obligue a otra por un acto o declaración de voluntad, es necesario:*

- 1o.) que sea legalmente capaz.*
- 2o.) que consienta en dicho acto o declaración y su consentimiento no adolezca de vicio.*
- 3o.) que recaiga sobre un objeto lícito.*
- 4o.) que tenga una causa lícita.*

---

<sup>2</sup> **ARTÍCULO 1. APLICABILIDAD DE LA LEY COMERCIAL.** Los comerciantes y los asuntos mercantiles se regirán por las disposiciones de la ley comercial, y los casos no regulados expresamente en ella serán decididos por analogía de sus normas.

<sup>3</sup> ARTÍCULO 822. <APLICACIÓN DEL DERECHO CIVIL>. Los principios que gobiernan la formación de los actos y contratos y las obligaciones de derecho civil, sus efectos, interpretación, modo de extinguirse, anularse o rescindirse, serán aplicables a las obligaciones y negocios jurídicos mercantiles, a menos que la ley establezca otra cosa.

En lo que respecta al numeral segundo del artículo 1502 del CCC, el mismo Código Civil en su artículo 1508 determina los vicios de la siguiente manera: *“Los vicios de que puede adolecer el consentimiento, son error, fuerza y dolo”*

Manteniendo la línea de exposición normativa vamos a la disposición contenida en el artículo 900 del Decreto 410 de 1971 que reza: *Será anulable el negocio jurídico celebrado por persona relativamente incapaz y el que haya sido consentido por error, fuerza o dolo, conforme al Código Civil. Esta acción sólo podrá ejercitarse por la persona en cuyo favor se haya establecido o por sus herederos, y prescribirá en el término de dos años, contados a partir de la fecha del negocio jurídico respectivo. Cuando la nulidad provenga de una incapacidad legal, se contará el bienio desde el día en que ésta haya cesado.*

Para el caso en concreto, podemos tomar como definición del dolo toda especie de artificio para engañar a otro sujeto del negocio jurídico y que induce o provoca un error en él. El error, por su parte, consiste en la falta de correspondencia entre la representación mental del sujeto y la realidad, es decir, en el conocimiento no verdadero o falso de la realidad. Se distingue de la ignorancia, en cuanto ésta consiste en la ausencia de conocimiento<sup>4</sup>.

Según el art. 1515 del CC, *“el dolo no vicia el consentimiento sino cuando es obra de una de las partes, y cuando además aparece claramente que sin él no hubiera contratado”*, en los demás casos habilita la acción de perjuicios en contra de quienes lo han fraguado o se han aprovechado de él. La doctrina y la jurisprudencia han señalado que existen dos condiciones para su configuración: *“a) que sea la obra de una de las partes, y b) que sea determinante del acto o contrato”*. El primer presupuesto implica que el engaño o maniobra provenga de uno de los contratantes, no de un tercero, el segundo es que la

---

<sup>4</sup> Sentencia C-993/06

*causa sea determinante del acto o contrato, esto es, “que induzca a la víctima a celebrar un acto que, de no haber mediado el dolo, no habría ocurrido”.*

Retomando el problema jurídico objeto de revisión y su confrontación con el marco normativo, debemos efectuar los siguientes señalamientos.

El presente Tribunal comienza su evaluación sobre la base que el Contrato de Afiliación No. Med 1298 celebrado entre LEONEL CHICA y LOYALTY WORLD goza una presunción de legalidad y validez, y es sujeto de anulabilidad de conformidad con el artículo 900 del Decreto 410 de 1971 en el evento de que el mismo haya sido consentido por dolo.

Ahora bien, la parte Convocante en su escrito de demanda reclama la anulabilidad del contrato de afiliación con fundamento en el dolo como vicio del consentimiento al considerar que el señor LEONEL CHICA fue presionado a firmar el contrato por parte de los empleados de LOYALTY WORLD bajo la idea de no hacerlo significaría la pérdida del día sol que era obsequiado al momento de la celebración del acuerdo, sumado a que el Señor CHICA suponía por un lado, que el acuerdo incluía el pago de viajes turísticos y no una suscripción para recibir ofertas de viajes, y dos, que al tomarse un crédito con el Banco de Bogotá para el pago del Contrato de Afiliación la cuota mensual no superaría el monto de \$55.000.00.

Antes de señalar la tesis del Tribunal, recordemos que el análisis deberá partir de dos puntas, por un lado el deber probatorio a cargo de la parte Convocante quien es la llamada a probar que existió un actuar doloso<sup>5</sup> de la parte Convocada y que ese actuar conllevó a celebrar un negocio jurídico que al no haber mediado ese dolo no hubiera

---

<sup>5</sup> Artículo 1516 del Código Civil Colombiano. El dolo no se presume sino en los casos especialmente previstos en la ley. En los demás debe probarse.

incurrido, esto en consonancia con el artículo 167 del Código General del Proceso<sup>6</sup>. De otro lado, tenemos los efectos legales derivados de la falta de contestación de la demanda representados conforme al artículo 97 y 205 del Código General del Proceso en tomar como presuntamente ciertos los hechos susceptibles de confesión contenidos en la demanda.

Al respecto nuestra norma procesal en su artículo 191 señala los requisitos de la confesión: La confesión requiere: 1. *Que el confesante tenga capacidad para hacerla y poder dispositivo sobre el derecho que resulte de lo confesado.* 2. *Que verse sobre hechos que produzcan consecuencias jurídicas adversas al confesante o que favorezcan a la parte contraria.* 3. *Que recaiga sobre hechos respecto de los cuales la ley no exija otro medio de prueba.* 4. *Que sea expresa, consciente y libre.* 5. *Que verse sobre hechos personales del confesante o de los que tenga o deba tener conocimiento.* 6. *Que se encuentre debidamente probada, si fuere extrajudicial o judicial trasladada. La simple declaración de parte se valorará por el juez de acuerdo con las reglas generales de apreciación de las pruebas.*

Recordemos que a partir del artículo 176 del C.G.P. el juez puede apreciar las pruebas conforme al sistema de la tarifa legal y el sistema de libre apreciación: “*Las pruebas deberán ser apreciadas en conjunto, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, sin perjuicio de las solemnidades prescritas en la ley sustancial para la existencia o validez de ciertos actos*”.

La tesis que sostendrá la Sala es que no se probó que eventualmente la conducta dolosa de la parte convocada provocara un error en el Señor LEONEL CHINCA en cuanto a la causa de celebración del contrato de afiliación Med 1298, como se indicó en la demanda. Por el contrario, los medios probatorios recaudados enrostran con claridad

---

<sup>6</sup> Artículo 167. Carga de la prueba. Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen.

que el Señor LEONEL CHICA comprendió el negocio jurídico, así como hubo libertad en su decisión por ende no se crearon móviles erróneos en la demandante y, por ende, estaban llamadas a fracasar el primer grupo de pretensiones de la demanda.

Existen dos señalamientos contenidas en el acápite de hechos en el escrito de la Demanda que son de basta importancia procesal:

6. *Ante la presión ejercida por los empleados de la parte DEMANDADA, el DEMANDANTE firmó el documento contractual "Contrato de Afiliación Loyalty World S.A.S. Contrato No. Med1298" (de ahora en adelante el CONTRATO). (Ver documento 1).*
7. *El CONTRATO que Leonel firmó bajo presión y sin la oportunidad de leer, contenía un negocio sustancialmente diferente de lo ofrecido por los empleados del DEMANDADO.*

*Dichas diferencias incluían:*

- 7.1. *Que el servicio realmente no incluía de por sí los viajes, sino que consistía en una suscripción para recibir ofertas de viajes.*
- 7.2. *Que el DEMANDANTE tendría que pagar un valor adicional considerable de cada oferta de viaje que aceptara.*
- 7.3. *Que, para planear un viaje, el DEMANDANTE era quien debía comunicarse con la agencia, de lo contrario, esta no planearía ni le ofrecería viajes específicos para él.*

Aun cuando podría llegarse a pensar a partir del efecto de **confesión presunta** de que el Señor CHICA fue objeto de una presión comercial para suscribir el Contrato de Afiliación como se narra en el punto 6, la apreciación conjunta de las pruebas que reposan en el expediente evidencia lo contrario a lo expuesto en el numeral 7 del escrito de la demanda.

En efecto, la prueba documental aportada da cuenta de que el Contrato y documentos complementarios representados en el escrito verificación de condiciones contractuales, carta de bienvenida y el certificado de reserva turística, revela, sin lugar a duda, que el convenio suscrito fue concertado por el Señor LEONEL CHICA, participando activamente en su proceso, sin que hubiese ocultamiento de términos

relacionados a que se trataba de un acuerdo para recibir ofertas y descuentos sobre viajes.

Al rendir interrogatorio de parte, al demandante se le puso de presente el documento denominado “verificación de condiciones contractuales” obrante en el expediente frente a los cuales reconoció haberlo suscrito Igualmente aceptó (ii) haberle llegado un mensaje de aprobación del crédito del Banco de Bogotá, (ii) tener la intención de pagar el servicio siempre que las cuotas a pagar fueran de \$55.000 pesos mensuales, como dijo haberlo acordado, (iii) que su inconformidad era porque el valor mensual superó el valor antes indicado, siendo esta la causa por la que interpuso la demanda objeto del presente proceso y, (iv) haber disfrutado del servicio denominado “día del sol”.

Queda claro para el Tribunal, que el demandante conoció el objeto del contrato y en conformidad suscribió el documento denominado “verificación de condiciones contractuales”, que tenía pleno conocimiento que los pagos se realizarían con el financiamiento del Banco de Bogotá, de manera tal que su inconformidad no fue con el contrato ni su objeto, sino con el valor de las cuotas mensuales que se generaron por la financiación ofrecida y en particular a los valores adicionales generados y cobrados por cuenta de la cuota de manejo y el seguro de vida, que obran en el extracto de la tarjeta de crédito allegada con la demanda, que superaron el presupuesto que había previsto.

La conciencia del Señor CHICA sobre el tipo de servicio que estaba contratando es tan palpable que, inclusive, así lo reconoció en el interrogatorio, luego, es claro el conocimiento, así como el consentimiento manifestado por la demandante en la suscripción del contrato que ahora tilda de nulo.

Sumado al hecho de que en efecto el Señor CHICA recibió y disfrutó el “día de sol” que supuestamente correspondía al elemento de presión comercial que señalaba la parte actora.

Probatoriamente, la parte Convocante probó la existencia del pago por parte del Señor CHICA en lo que respecta al Contrato de Afiliación. Sin embargo, de las pruebas se desprende que la inconformidad del Señor CHICA se da no en el valor o precio del Contrato de Afiliación y el monto pagado, sino en las cuotas a ser pagadas dentro del Contrato de Mutuo Bancario celebrado entre el Señor CHICA y el Banco de Bogotá. Esto soportado en las afirmaciones efectuadas durante el interrogatorio.

No puede pasar de largo el Tribunal sin aclarar su posición respecto al mencionado Contrato de Mutuo. Esto en razón a que se si bien comprende el presente Tribunal que puede llegarse a pensar sobre el carácter accesorio o no del Contrato de Mutuo celebrado con el Banco de Bogotá, es de señalar que se encuentra impedido a abordar cualquier análisis al respecto dado que no hace parte de la *causa petendi* y por ende, cualquier señalamiento respecto de si la cuota del crédito bancaria superaba o no las expectativas del Convocante como intención en la celebración del Contrato de Afiliación no puede ser abordada dentro del presente proceso.

En resumen, el Tribunal a partir de un análisis conjunto del material probatorio puede discernir que no se configuraron probatoriamente los elementos requeridos para predicar la existencia de un dolo como vicio del consentimiento que cortara la validez del Contrato de Afiliación celebrado entre el Señor LEONEL CHICA y LOYALTY WORLD.

Al no prosperar, la pretensión declarativa de nulidad el despacho se abstiene de continuar el análisis de las pretensiones siguientes del grupo primero.

**b. Incumplimiento Contractual por no proporcionar información.**

La parte Convocante plantea como base para su segundo grupo de pretensiones un problema jurídico según el cual LOYALTY WORLD incumplió el Contrato de Afiliación al no suministrarle al señor LEONEL CHICA información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre sus servicios.

El Código de Comercio no hace referencia expresa al deber de información, lo que nos lleva al artículo 871 del Decreto 410 de 1971 que establece: *“Los contratos deberán celebrarse y ejecutarse de buena fe y, en consecuencia, obligarán no sólo a lo pactado expresamente en ellos, sino a todo lo que corresponda a la naturaleza de los mismos, según la ley, la costumbre o la equidad natural”*. La Corte Suprema de Justicia en diversas providencias ha efectuado una revisión de la *buena fe*, revisemos a continuación algunas de estas:

En Sentencia del 13 de diciembre de 2001 con ponencia del Magistrado Jorge Antonio Castillo Rúgeles se establece lo siguiente:

*(...) dentro de los deberes de corrección y lealtad que se exigen a toda persona que emprenda tratos negociales, se encuentra el que atañe con las informaciones o declaraciones que está llamado a suministrar, cuando a ellas hay lugar, en relación con el objeto, circunstancias o particularidades del acuerdo en camino de consumación, y cuya importancia, si bien variable, resulta substancial para efectos de desembarazar el consentimiento del destinatario de artificios o vicios que lo afecten.*

En Sentencia del 14 de marzo de 2000 con ponencia del Magistrado Luis Roberto Suarez González se hacen las siguientes anotaciones:

*(...) Ilustrativo resulta entonces entender que “la combinación de las voluntades declaradas que da origen a la voluntad común, no se logra mediante un prodigo metafísico, no de manera instantánea; requiere un proceso de gestación denominado iter contractus o iter consensos, más o menos extenso, más o menos arduo, según las hipótesis, en el cual la doctrina ha señalado jalones o etapas, algunas necesarias y otras eventuales o contingentes. Este proceso de gestación, que comienza con el primer contacto o acercamiento de quienes en el futuro serán*

*las partes en el contrato, así como las tratativas iniciales, y que termina al lograrse el consentimiento, requiere la intervención de elementos diversos en distintos momentos de tiempo y adquiere singular interés no sólo ante la posibilidad de que surjan en ese periodo supuestos negociales autónomos, sino también por la eventual intervención de hechos perturbadores del proceso normal de gestación del acuerdo o voluntad común.*

*(...) Tal es la importancia del camino recorrido, que los pormenores de tales discusiones son tenidos en cuenta en algunos casos y bajo ciertas circunstancias, como condición indispensable para garantizar la saludable construcción del consentimiento de cada una de las partes y, en caso de discrepancias en la ejecución del acuerdo, para estimar la verdadera intención de los contratantes, de modo que sea posible valorar, con base en ello, las responsabilidades que se deducen por los daños derivados de la malformación del contrato, la ruptura injustificada de las conversaciones, o la frustración de las expectativas que razonablemente se esperaba obtener del negocio celebrado, cuyo origen pueda encontrarse atado causalmente al desacatamiento de deberes que, aun ante la inexistencia del acuerdo definitivo, estaban las partes en la obligación de respetar (...).*

*(...)Entonces, "las partes que todavía no son deudor y acreedor, pero que están en camino de serlo, se deben recíproco respeto a sus respectivos intereses. La actividad que se exige aquí podría calificarse de lealtad de las cosas, desengañándola de eventuales errores, hábito de hablar claro, que exige poner de manifiesto y con claridad a la otra parte la situación real reconocible y, sobre todo, abstenerse de toda forma de reticencia fraudulenta y de toda forma de dolo pasivo que pueda inducir a una falsa determinación de la voluntad de la otra parte". De ello surge como evidencia, que el mero contacto social pretérito del contrato imponga a cada una de las partes cargas positivas, deberes concretos, cuyo desobedecimiento pueda representar un "factor de imputación de responsabilidad,*

*consistente en el incumplimiento (culpa), injustificado de determinados deberes que en la formación del contrato debían cumplir las partes (...).*

*(...) Con base en tales premisas, debe resaltarse que en cada una de las etapas que preceden la celebración del contrato, esto es desde el uso de la genérica publicidad, de la que se niega carácter vinculante, hasta la presentación de la oferta y su aceptación, deben acatarse deberes secundarios que emanen del principio de la buena fe, y que imponen a cada uno de los futuros contratantes cargas positivas que tienen como propósito exigir de cada ellos un actuar probo y diligente que los hace responsables de los daños que se puedan generar *verbigratia*, por la ausencia o insuficiencia de la información determinante en la construcción del consentimiento; deberes que “son más intensos en quienes se dedican habitual y profesionalmente a la venta, ya de manera exclusiva, concurrente o conexa con otras actividades, *verbi gratia*, con la construcción, sea por sí mismo o por otro, en cuyo caso, han de adoptar todas las medidas exigibles, razonables e idóneas para conocer o informar el exacto estado de la cosa (...).*

*(...) Uno de tales deberes que surgen del contacto social preliminar y concertado en la negociación de un futuro contrato es el de información, por medio del cual se exige a cada una de las partes, especialmente a aquella que en razón de su profesión y especialidad detente el conocimiento detallado acerca del objeto a contratar, que informe a la otra sobre los aspectos que resulten determinantes para edificar el convencimiento de que lo que se ofrece se compadece con las necesidades que impulsan la celebración del acuerdo (...).*

*(...) Así las cosas, ha de valorarse que en no pocas oportunidades el primer contacto que se tiene entre los candidatos a ser parte del negocio futuro, es a través de la publicidad o propaganda comercial, la cual, en términos de la normatividad vigente para la época en que acaecieron los hechos que respaldan las pretensiones elevadas por la demandante, refiere a “todo anuncio que se haga al público para*

*promover o inducir a la adquisición, utilización o disfrute de un bien o servicio, con o sin indicación de sus calidades, características o usos, a través de cualquier medio de divulgación, tales como radio, televisión, prensa, afiches, pancartas, volantes, vallas y, en general, todo sistema de publicidad(...).*

*(...) En tal proceso se reconoce que, aun cuando la finalidad de la publicidad no es otra que la de mostrar las bondades de lo ofrecido, pues nadie esperaría que se publicitara para desestimular la propia opción de venta, el respeto de los consumidores conlleva la necesidad de garantizar sus derechos desde ese mismo momento y no sólo a partir de la oferta o de la adquisición material del bien, pues es aquél el instante desde el cual empieza a fraguarse la decisión de comprometerse en un negocio cuyo éxito, circundado por la satisfacción de las expectativas subyacentes, depende en gran medida de la información recibida por parte de quien es profesional en los negocios, razón por la que se le exige no superar el límite de lo aceptable, en la necesidad de incentivar o estimular la compra, garantizando la veracidad de lo publicitado so pena de hacerse responsable de los daños generados por el equívoco al que se induce a los consumidores que, confiando en la seriedad de su comportamiento, ejecutan actos tendientes a la adquisición de los bienes ofrecidos sobre la creencia legítima y fundada de que lo que se les ha mostrado responde a una realidad, seriedad que se finca en la presunta probidad del comerciante(...).*

*(...) En franco y abierto reconocimiento de lo planteado, el mismo Estatuto del Consumidor dispone que “toda información que se dé al consumidor acerca de los componentes y propiedades de los bienes y servicios que se ofrezcan al público deberá ser veraz y suficiente. Están prohibidas, por lo tanto, las marcas, las leyendas y la propaganda comercial que no corresponda a la realidad, así como las que induzcan o puedan inducir a error respecto de la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la*

*forma de empleo, las características, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad de los bienes o servicios ofrecidos (...).*

*(...) El contenido del deber de informar se acota, de este modo, "a lo que sea relevante y suficiente con miras a la toma de decisión. La importancia de la cuestión, radica cuando la falta de información determinó al consentimiento, entendiéndose ello en el sentido que lo que no ha sido revelado ejerció una influencia tal sobre el contratante que, de haber conocido la información que no fue comunicada (reticencia) o falseada, no hubiera concluido el contrato, o lo habría hecho bajo otras condiciones más favorables (...).*

*(...) En ese sentido se le exige al productor, comerciante, distribuidor, constructor, que indique a las personas con las que se relaciona o puede llegar a relacionarse los "aspectos que conoce y que disminuyen o pueden disminuir la capacidad de discernimiento o de previsión del otro si dichos datos no se suministran. Desde el punto de vista normativo es el deber jurídico obligacional, de causa diversa, que incumbe al poseedor de información vinculada con una relación jurídica o con la cosa involucrada en la prestación, o atinente a actividades susceptibles de causar daños a terceros o a uno de los contratantes, derivados de dicha información, y cuyo contenido es el de poner en conocimiento de la otra parte una cantidad de datos suficientes como para evitar los daños o inferioridad negocial que pueda generar en la otra parte si éstos no son suministrados.*

*(...) Por ello se ha dicho que la responsabilidad no se deriva únicamente del incumplimiento de las obligaciones nacidas del contrato, sino que, también se es responsable de los daños que se puedan occasionar cuando en las tratativas preliminares, en las conversaciones antecedentes, no se ha procedido con la rectitud y probidad que resulta exigible a fin de satisfacer el debido respeto que merecen los intereses de la contraparte (...).*

Como podemos observar, la Corte Suprema de Justicia reconoce que los contratos comienzan con acercamientos y conversaciones previas que sirven de base para que en su momento las partes intervenientes expresen su consentimiento o voluntad de contratar y que con ocasión a estas conversaciones puedan deducirse daños derivados de una malformación del contrato, una ruptura injustificada de conversaciones o la frustración de las expectativas que algunas de las partes bajo criterios razonables esperaba obtener del negocio celebrado. Para esto fija la Corte que los intervenientes deberán actuar con respeto reciproco en sus intereses siendo claros entre sí y desvirtuando errores que eventualmente alguno llegare a tener sobre el objeto del negocio, evitando conductas fraudulentas y de dolo pasivo. A su vez, este órgano judicial hace alusión a la existencia de “deberes secundarios” que se fundan y originan en un deber principal representado en el principio de la buena fe, los cuales imponen a los intervenientes las cargas de actuar diligente y prudentemente en aras de evitar daños que puedan causarse por ausencia o insuficiencia de información que ha de considerarse determinante para la formación de la voluntad contractual. Así las cosas, la Corte efectúa un reconocimiento expreso del deber de información y lo materializa así:

*Se exige a cada una de las partes, especialmente a aquella que en razón de su profesión y especialidad detente el conocimiento detallado acerca del objeto a contratar, que informe a la otra sobre los aspectos que resulten determinantes para edificar el convencimiento de que lo que se ofrece se compadece con las necesidades que impulsan la celebración del acuerdo.*

Y luego en otro considerando expresa: “*El contenido del deber de informar se acota, de este modo, “a lo que sea relevante y suficiente con miras a la toma de decisión” y más adelante señala “En ese sentido se le exige (...), que indique (...) los aspectos que conoce y que disminuyen o pueden disminuir la capacidad de discernimiento o de previsión del otro si dichos datos no se suministran”*. También este importante órgano de cierre deja en claro que este deber recae en todo comerciante y por lo tanto será responsable ante los

daños que pueda ocasionar por no proceder con rectitud y probidad respetando los intereses que de la contraparte.

El importante jurista Jaime Alberto Arrubla Paucar señala que el deber de buena fe se escinde en varios subdeberes representados por el de información, de secreto, de custodia y seriedad (Arrubla Paucar, 2008 p. 168). El también prestigioso Javier Tamayo Jaramillo deja en claro que las partes están obligados a obrar con lealtad en la formación del contrato, deber donde se enmarcan como especie las obligaciones de consejo, de información y de instrucción (Jaramillo, 2008, p. 557). Los doctrinantes señalados coinciden en que los intervenientes estarán en la obligación de darse a conocer aquellas circunstancias, pormenores, alcances, límites y demás aspectos que sean relevantes e importantes para la celebración del negocio. No obstante frente al contenido de la información a ser proveída en mayor medida se establece que esta dependerá de cada negocio en particular, así como de las calidades profesionales de cada uno de los intervenientes, pero todo enfocado a que se obre con respeto sobre los intereses recíprocos y sin pretender aprovecharse de una u otra forma de la ignorancia de alguno de los intervenientes.

En consecuencia, el deber de información está evidenciado en la obligación de los sujetos de dar a conocer todas aquellas circunstancias que sean relevantes e importantes para la celebración del negocio, so pena de ser responsables por los perjuicios que con su omisión llegare a causar.

Ahora bien, al tratarse de una pretensión asociada a la responsabilidad civil contractual debemos abordar también este aspecto.

Alessandri Rodríguez ha expresado que la responsabilidad contractual es aquella que proviene de la violación de un contrato y se traduce en la obligación de indemnizar al acreedor el perjuicio que le causa el incumplimiento del contrato o su cumplimiento tardío o imperfecto, debe necesariamente pensarse que si todo contrato legalmente

celebrado es una ley para las partes, justo es que quien lo viole sufra las consecuencias de su acción y repare el daño que se cause<sup>7</sup>.

Tratadistas como Javier Tamayo Jaramillo<sup>8</sup> han señalado que los aspectos a escrutar en la pretensión de determinar si hay o no responsabilidad contractual, son: i) Que haya un contrato válido, ii) Que haya un daño derivado de la inejecución de ese contrato y iii) Que ese daño sea causado por el deudor al acreedor contractual. Igualmente, la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, ha señalado que la responsabilidad contractual depende en primer término, de la demostración de la celebración por las partes del contrato a que se refiere la misma; en segundo lugar, de los elementos que son propios a aquella, a saber: el incumplimiento del contrato de la persona contra quien se dirige la demanda; la producción para el actor de un daño cierto y real; y, finalmente, que entre uno y otro de tales elementos medie un nexo de causalidad, es decir, que el perjuicio cuya reparación se persigue sea consecuencia directa de la conducta contraria al contrato reprochada al demandado.

Recordemos que la parte Convocante sostiene que no fue provista de toda la información “*(...) completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea (...)*” sobre los servicios objeto del Contrato de Afiliación.

El Contrato de Afiliación en su cláusula séptima literal a) establece:

*Séptima: Obligaciones de la Agencia de Viajes: Constituyen sus principales obligaciones:*  
A). *Suministrar en forma completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto al servicio solicitado por el usuarios, indicando al*

---

<sup>7</sup> Rodriguez Alessandri Arturo, “De la Responsabilidad Extracontractual en el Derecho Civil”, Imprenta Universal, Santiago.1981, página

42

<sup>8</sup> Tamayo Jaramillo Javier, “Tratado de Responsabilidad Civil”, Tomo I, Legis Editores S.A., Quinta reimpresión, marzo de 2010, página 68 y s.s

*viajero con precisión la información que solicite para poder hacer uso del programa LOYALTY GO.*

Frente a este aspecto la tesis que sostendrá la Sala es que no se probó que LOYALTY WORLD hubiere incumplido con el deber de información previsto en la cláusula séptima literal a del Contrato de Afiliación y por ende, no se configura una Responsabilidad Civil Contractual. Por el contrario, los medios probatorios recaudados evidencian que el Señor LEONEL CHICA comprendía con claridad los servicios objeto del contrato y por ende, están llamadas a fracasar el segundo grupo de pretensiones de la demanda.

Las pruebas documentales evidencian aspectos como:

La cláusula tercera del Contrato de Afiliación dispone: *“El servicio consiste en una membresía preferencial, para el uso y disfrute de la disminución de tarifas en los planes turísticos vacacionales y en establecimientos comerciales (...)”*. Cabe señalar Contrato fue debidamente suscrito por el Señor CHICA y reconocido durante el interrogatorio de parte.

Numeral quinto del documento *“Verificación de Condiciones Contractuales”* el Señor CHICA con su firma hace constar: *“Recibió usted un clara presentación completa de la afiliación a LOYALTY GO de la empresa LOYALTY WORLD”*

Durante el interrogatorio el Señor CHICA declaró haber suscrito el documento denominado *“verificación de condiciones contractuales”* obrante en el expediente al punto de reconocer tener la intención de pagar por el servicio siempre que las cuotas a cancelar no fueran superiores a \$55.000 pesos mensuales, cifra que según su dicho había acordado con el convocado y que correspondía al presupuesto que tenía disponible. En la línea indicada, el convocante afirmó que su inconformidad de fondo consistía en que el valor mensual que le fue facturado con el extracto de la tarjeta de

crédito, superó el valor antes mencionado al incluir valores adicionales como la cuota de manejo y el seguro de vida.

La evaluación del Tribunal ha de comenzar con la validez contractual en consonancia con el artículo 1502 del Código Civil, donde debe concurrir la capacidad negocial o dispositiva en las partes, consentimiento exento de vicios, licitud y determinación en el objeto, así como en la causa, encontrándose de acuerdo con las pruebas aportadas que concurren los presupuestos esenciales ya mencionados. Recordemos que en la resolución del primer problema jurídico contenido en el presente Laudo ya el Tribunal hizo referencia a que no identificaba un vicio en el consentimiento.

El segundo elemento corresponde a que el obligado falte a la ejecución de lo debido y que tal incumplimiento le sea imputable, es decir, cuando se produce por un hecho dependiente de su voluntad y no por fuerza mayor o caso fortuito, correspondiéndole al deudor acreditar que el incumplimiento no le es imputable. Es menester indicar que de la revisión del expediente a fin de establecer si se configuran los presupuestos axiológicos que permitan llevar a cabal término la pretensión de responsabilidad contractual invocada, se evidencia una ausencia de material probatorio y una falta de interés por parte del extremo activo en la petición y práctica de pruebas que permitirían demostrar dichos presupuestos, carga procesal cumplida que genera consecuencias para los intereses que defendía, ya que de conformidad con lo previsto en el artículo 167 del Código General del Proceso, *"Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen"*, lo cual debe armonizarse con el artículo 1757 del Código Civil Colombiano, ya que era de su deber del que la ley no lo eximía, acreditar ante el Juez, que tienen el derecho por cuyo reclamo abogan, porque *"siempre la necesidad de probar incumbe a aquél, que demanda"*, y al fallar en esta labor, deben asumir necesariamente las consecuencias desfavorables que ello le acarrea, que no son otras diferentes a que se desestimen sus pretensiones. Sobre este punto, debe indicarse que el principio de la necesidad de la

prueba impone al juzgador el deber de tomar toda decisión judicial con apoyo en las pruebas regular y oportunamente allegadas al proceso.

Le corresponde al despacho aclarar un aspecto relacionado con el Crédito del Banco de Bogotá. En el hecho décimo tercero del escrito de la demanda referente al Contrato con el Banco de Bogotá el Convocante en resumen señala que los empleados de LOYALTY WORLD le manifestaron al Señor LEONEL CHICA estaría pagando la suma de \$ 55,000 y no de \$ 198,000 según la cuota bancaria de pago. Si bien como se señaló anteriormente en el presente laudo que el Contrato con el Banco de Bogotá no hace parte del presente litigio arbitral, el Tribunal acoge la tesis de la Corte Suprema de Justicia donde señala que cada parte debe informar a la otra sobre aquello que en razón de su profesión y especialidad detente el conocimiento y sea determinante para la otra al momento de contratar. Es decir, la parte Convocante no se tomó la tarea de demostrar si los empleados de LOYALTY WORLD tenían la especialidad y conocimiento necesario respecto al tema de créditos bancarios, y por ende estaban en obligación de proveer información determinante. Es por lo que el Tribunal tampoco acoge esta insinuación que hace la parte Convocante aparentemente en miras de pretender construir una inejecución contractual..

En consecuencia, el Tribunal a partir de un análisis conjunto del material probatorio puede concluir que no se configuraron probatoriamente los elementos requeridos para predicar un incumplimiento contractual del deber de información a cargo de LOYALTY WORLD y por ende, constituirse como civilmente responsable a favor del Señor LEONEL CHICA.

Al no prosperar, la pretensión declarativa de incumplimiento contractual el despacho se abstiene de continuar el análisis de las pretensiones siguientes del grupo segundo.

## **b. INEFICACIA de la Cláusula Cuarta relacionado con la permanencia mínima**

La parte Convocante plantea como base para el tercer grupo de pretensiones un problema jurídico donde invoca la cláusula cuarta del Contrato de Afiliación que expresa:

*CLÁUSULA CUARTA. DURACIÓN: El programa LOYALTY GO y los beneficios incluidos, tendrán una duración de (CUATRO ANOS (4) EN TIEMPO REAL DE USO. Sin perjuicio de dar aplicación al artículo 41 de la ley 1480 de 2011. Este contrato surtirá efectos civiles, comerciales y legales según la legislación colombiana aplicable para su tipo desde el momento de la aceptación.*

Según el Convocante el Contrato de Afiliación perfectamente podía ser terminado por el Señor LEONEL CHICA en razón a que la vigencia de cuatro (4) años que se estipuló representa la inclusión de una cláusula permanencia mínima considerada antijurídica a la luz de la regulación del derecho del consumidor y por ende declarar terminado el Contrato con fecha del 6 de Agosto del año 2024, fecha en la que el Señor CHICA comunicó por escrito esta decisión a LOYALTY WORLD.

Para comenzar, recordemos que el Decreto 1829 de 2013 reconoció como materia arbitrable las diferencias surgidas a la relación de consumo. Es por ello que para abordar la problemática planteada por la parte actora es primero necesario identificar si estamos ante una relación de consumo. Para esto debemos identificar los extremos de la relación representados en consumidor y proveedor.

Según el artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 es consumidor: *“Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario”.*

La misma norma en su numeral 11 define al proveedor como: “Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro”.

A partir de las circunstancias fácticas en efecto en el proceso quedó acreditada la calidad de “consumidor” del Señor CHICA teniendo en cuenta que fue el adquirente de los servicios objeto del Contrato de Afiliación, a su vez destinatario final de los mismos, a su vez, en consonancia con el certificado de cámara de comercio y el Contrato de Afiliación se identifica con claridad a LOYALTY WORLD como “proveedora”.

Ahora bien, respecto de las cláusulas de permanencia mínima el legislador en el artículo 41 de la Ley 1480 de 2011 señala:

*Artículo 41. Cláusula de permanencia mínima. La cláusula de permanencia mínima en los contratos de trato sucesivo solo podrá ser pactada de forma expresa cuando el consumidor obtenga una ventaja sustancial frente a las condiciones ordinarias del contrato, tales como cuando se ofrezcan planes que subsidien algún costo o gasto que deba ser asumido por el consumidor, dividan el pago de bienes en cuotas o cuando se incluyan tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial, y se pactarán por una sola vez, al inicio del contrato. El período de permanencia mínima no podrá ser superior a un año, a excepción de lo previsto en los párrafos 1º y 2º. El proveedor que ofrezca a los potenciales consumidores una modalidad de contrato con cláusula de permanencia mínima, debe también ofrecer una alternativa sin condiciones de permanencia mínima, para que el consumidor pueda comparar las condiciones y tarifas de cada una de ellas y decidir libremente. En caso de que el consumidor dé por terminado el contrato estando dentro del término de Vigencia de la cláusula de permanencia mínima solo está obligado a pagar el valor proporcional del subsidio otorgado por los períodos de facturación que le hagan falta para su vencimiento. En caso de*

*prorrogarse automáticamente el contrato una vez vencido el término de la cláusula mínima de permanencia, el consumidor tendrá derecho a terminar el contrato en cualquier momento durante la vigencia de la prórroga sin que haya lugar al pago de sumas relacionadas con la terminación anticipada del contrato, salvo que durante dicho periodo se haya pactado una nueva cláusula de permanencia mínima en aplicación de lo previsto en el parágrafo 1º del presente artículo. Parágrafo 1º. Solo podrá pactarse una nueva cláusula de permanencia mínima, cuando el proveedor ofrezca al consumidor unas nuevas condiciones que representen una ventaja sustancial a las condiciones ordinarias del contrato.*

De lo anterior se infiere que la incorporación de cláusulas de permanencia mínima en las relaciones de consumo es legal siempre y cuando se cumplan requisitos como: (1) la celebración de un contrato de trato sucesivo, (2) que el consumidor obtenga una ventaja sustancial frente a las condiciones ordinarias del contrato, (3) el período no supere un año de vigencia, (4) el proveedor ofrezca una alternativa sin condiciones de permanencia.

Más adelante señala en los artículos 43 y 44 de la Ley 1480 de 2011 lo siguiente:

*Artículo 43. Cláusulas abusivas ineficaces de pleno derecho. Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que: (...) 14. Cláusulas de renovación automática que impidan al consumidor dar por terminado el contrato en cualquier momento o que imponga sanciones por la terminación anticipada, a excepción de lo contemplado en el artículo 41 de la presente ley.*

*Artículo 44. Efectos de la nulidad o de la ineficacia. La nulidad o ineficacia de una cláusula no afectará la totalidad del contrato, en la medida en que este pueda subsistir sin las cláusulas nulas o ineficaces. Cuando el contrato subsista, la autoridad competente aclarará cuáles serán los derechos y obligaciones que se deriven del contrato subsistente.*

Habiendo exhibido el marco normativo la tesis que sostendrá la Sala es que no se probó que LOYALTY WORLD hubiere cumplido con los requisitos legales necesarios para incorporar una cláusula de permanencia mínima en el Contrato de Afiliación, por ende la estipulación de una permanencia mínima de cuatro (4) años del Señor LEONEL CHICA como parte contractual es ineficaz de pleno derecho y por ende, el Señor LEONEL CHICA estaba en toda autoridad legal para dar por terminado el Contrato de Afiliación.

El artículo 41 de la Ley 1480 de 2011 establece una carga para el proveedor de la relación de consumo interesado en incluir una cláusula de permanencia mínima en el contrato de consumo. Esa carga que tiene el proveedor se ve representada en hacer evidente que con la inclusión de este pacto el consumidor está obteniendo una ventaja sustancial frente a las condiciones ordinarias del contrato, y que ofrezca una alternativa sin condiciones de permanencia. Esta carga que puede decirse se da durante las tratativas previas puede quedar evidenciada mediante diversos elementos de prueba tales como documentos o incluso el propio contrato a ser suscrito. Hacemos mención a esto último dado que en el caso en concreto del Contrato de Afiliación ni tampoco en la documentación que hace parte del acervo probatorio puede inferirse el cumplimiento de estos deberes a cargo del Convocado, y por ende, estaba en sus manos probar que así lo había efectuado, situación que no tuvo lugar al guardar silencio durante las etapas procesales. Por ende, no existe demostración de que su hubiere cumplido con esta obligación por parte de la Convocada.

Al no haberse cumplido con estos requisitos de ley, conlleva a que la estipulación incorporada en la cláusula cuarta que tenía como objetivo encadenar al Señor CHICA en un Contrato durante cuatro (4) carece de eficacia legal y por ende debe entenderse por no escrita. Al ser una estipulación ineficaz de pleno derecho, el Señor CHICA gozaba del derecho de dar por terminado el Contrato de Afiliación sin sanción por terminación como en efecto lo hizo notificando a LOYALTY WORLD amparándose en el artículo 43 numeral de la Ley 1480 de 2011.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso, el Despacho ordenará a la compañía accionada a realizar el reembolso proporcional a los tres años de servicios no causados desde el 24 de julio del año 2024 hasta el 24 de julio de 2027, lo cual equivaldría a un total de UN MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/C (\$1.950.000), pagados o abonados en virtud del contrato de afiliación, sin que se le pueda efectuar a la demandante ningún tipo de descuento.

Adicionalmente, es necesario destacar que la anterior suma de dinero deberá ser devuelta al Señor CHICA debidamente indexada con base al IPC para la fecha en que se verifique el pago y empleando para tales efectos la siguiente fórmula matemática:

$$V_p = V_h \times \frac{(I.P.C. \text{ actual})}{(I.P.C. \text{ inicial})}$$

En donde  $V_p$  corresponde al valor a averiguar y  $V_h$  al monto cuya devolución se ordena (es decir, \$1.950.000). Para los fines anteriores, téngase como “IPC inicial”, el que estuvo vigente el día 24 de Junio de 2023 (fecha en la cual se celebró el contrato por la parte accionante y realizó el pago o abono del dinero en virtud del negocio referenciado), e “IPC actual”, el que estuviere vigente al momento de que la compañía accionada proceda con la devolución y pago del dinero.

Ahora, frente al proceso el Convocante como se expuso al momento de resolver el segundo problema jurídico no probó ningún incumplimiento contractual, por ende no es factible condenar a LOYALTY WORLD al pago de la cláusula penal indemnizatoria contenida en la cláusula decimotercera del contrato como así se ha pretendido.

A su vez, el Convocante si bien demostró que el Señor CHICA había cumplido con su obligación prestacional al efectuar el pago de la afiliación, no ejecutó de forma suficiente, clara y contundente la carga probatoria de demostrar los supuestos

perjuicios futuros, por ende, tampoco procede ninguna condena a LOYALTY WORLD por este concepto.

#### **IV. PRONUNCIAMIENTO SOBRE LAS EXCEPCIONES PROPUESTAS POR LA PARTE CONVOCADA**

Como se expresó anteriormente la parte Convocada no formuló ninguna excepción.

#### **V. JURAMENTO ESTIMATORIO**

A partir del artículo 206 del Código General del Proceso, el Tribunal se pronuncia en que no habrá lugar a la imposición de la sanción de que trata el artículo mencionado, por cuanto el valor jurado en la demanda concretamente en lo atinente a los perjuicios cuyo pago se reclamaba en las pretensiones de la demanda, no fueron concedidos por su improcedencia jurídica, pero sin que el Tribunal encuentre que hubo malicia, mala fe o temeridad en su petición y tasación por la parte convocante.

Tampoco habrá lugar a imponer la sanción de que trata el parágrafo del mencionado artículo 206 del Código General del Proceso pues el Tribunal ha observado que no hubo negligencia de la parte en dicho aspecto, por lo que la falta de demostración de los perjuicios en el caso sub lite no se debió a la incuria, impericia o negligencia de la parte actora, quien desplegó por el contrario, un comportamiento procesal juicioso, diligente y colaborador, pero, pese a ello desde el punto de vista jurídico, las pretensiones incoadas en la demanda no podían abrirse paso, como se razonó líneas atrás, razón por la que no se condenará al pago de la sanción contemplada en el inciso 4 del artículo 206 del Código General del Proceso.

Finalmente, el Tribunal también sustenta su decisión en la Sentencia C-157 de 2013 de la Corte Constitucional en la cual sostuvo que: *“...en el segundo evento, es evidente que*

*se está ante la fatalidad de los hechos, valga decir, ante un fenómeno que escapa al control de la parte o a su voluntad, y que puede ocurrir a pesar de que su obrar haya sido diligente y esmerado. En este escenario hipotético la sanción prevista en la norma demandada sí resulta desproporcionada y, por tanto, vulnera el principio de buena fe y los derechos a acceder a la administración de justicia y a un debido proceso, pues castiga a una persona por un resultado en cuya causación no media culpa alguna de su parte. Dado que esta interpretación de la norma es posible, la Corte emitirá una sentencia condicionada...".* Por lo anterior, el juramento estimatorio implica una sanción cuya imposición se amerita cuando hay mala fe o temeridad de la parte que solicita la condena, sin que en el caso sub-lite se pueda inferir de manera alguna la existencia de dichos elementos.

## **VI. COSTAS Y AGENCIAS EN DERECHO**

El artículo 365 del Código de General del Proceso dispone que:

*“1. Se condenará en costas a la parte vencida en el proceso, o a quien se le resuelva desfavorablemente el recurso de apelación, casación, queja, súplica, anulación o revisión que haya propuesto. Además, en los casos especiales previstos en este código. (...)*

*5. En caso de que prospere parcialmente la demanda, el juez podrá abstenerse de condenar en costas o pronunciar condena parcial, expresando los fundamentos de su decisión.”*

Para el efecto, deberá tenerse en cuenta que por tratarse de un arbitraje social no se causaron gastos por concepto de honorarios a favor del árbitro, ni del secretario ni del centro de arbitraje y así mismo que no aparece acreditado en el expediente gastos alguno sufragado por la parte convocante, amén que estuvo representado por medio de un estudiante de consultorio jurídico.

Consecuencia de lo anterior, el Tribunal se abstendrá de condenar en costas.

## **VII. DECISIÓN**

Por las razones expuestas en las consideraciones precedentes, el Tribunal Arbitral conformado para resolver en derecho las controversias suscitadas entre LEONEL CHICA y LOYALTY WORLD S.A.S., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

### **RESUELVE:**

**PRIMERO.** Denegar la nulidad relativa del Contrato de Afiliación suscrito entre LOYALTY WOLRD S.A.S y LEONEL CHICA con fundamento en el actuar doloso de la LOYALTY WOLRD S.A.S. , por las razones expresadas en la parte motiva del laudo.

**SEGUNDO.** Denegar las demás pretensiones contenidas en el primer grupo de pretensiones , por las razones expresadas en la parte motiva del laudo.

**TERCERO.** Denegar la pretensión de incumplimiento por parte de LOYALTY WORLD S.A.S. de la obligación contractual de la cláusula séptima, literal A., del Contrato de Afiliación, por las razones expresadas en la parte motiva del laudo.

**CUARTO.** Denegar las demás pretensiones contenidas en el segundo grupo de pretensiones, por las razones expresadas en la parte motiva del laudo.

**QUINTO.** Declarar la terminación del Contrato de Afiliación celebrado en LOYALTY WOLRD S.A.S y LEONEL CHICA con fecha del 6 de Agosto de 2024.

**SEXTO.** Ordenar a LOYALTY WORLD S.A.S. que, como consecuencia de la terminación del contrato, y dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta laudo, realice en su favor el reembolso total de la suma de UN MILLON NOVECIENTOS

CINCUENTA MIL PESOS M/C (\$1.950.000), sin que se le pueda efectuar a la Convocante ningún tipo de descuento.

La anterior suma de dinero deberá ser devuelta al Señor LEONEL CHICA debidamente indexada con base al IPC para la fecha en que se verifique el pago como se indicó en la parte motiva del laudo.

**SÉPTIMO.** Denegar las demás pretensiones contenidas en el tercer grupo de pretensiones, por las razones expresadas en la parte motiva del laudo.

**OCTAVO.** Absolver a LEONEL CHICA, por concepto de la sanción contenida en el artículo 206 del Código General del Proceso, por las razones expresadas en la parte motiva del laudo.

**NOVENO.** Sin condena en costas y agencias en derecho, por no aparecer causadas.

**DÉCIMO.** Ordenar el archivo del expediente arbitral en el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia

**UNDÉCIMO.** Ordenar la expedición de copias auténticas de este Laudo, con las constancias de Ley y con destino a cada una de las Partes.

**Notifíquese y Cúmplase,**

El Árbitro,



JUAN CARLOS BOTERO CAMPO

El Secretario,

**HENRY VEGA PRECIADO**