



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

**SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
SUBSECRETARÍA DE GOBIERNO LOCAL Y CONVIVENCIA
UNIDAD DE INSPECCIONES DE POLICÍA
INSPECCIÓN DE POLICÍA DE CONOCIMIENTO EN ASUNTOS DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR
CARRERA 52 N° 71-84 OFICINA 211-CASA DE JUSTICIA EL BOSQUE
TELÉFONO: 3855555 EXT. 9770-9772**

**AUTO DE APERTURA DE AVERIGUACIONES PRELIMINARES
(ARTÍCULO 47 DE LA LEY 1437 DE 2011)**

Medellín, veintiocho (28) de agosto de dos mil veinticinco (2025)

SOLICITANTE	INSPECCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SOLICITADO	GRUPO EMPRESARIAL DESTINY S.A.S
DIRECCIÓN	CARRERA 42 N° 14-11 OFICINA 601
PROCESO	LEY 1480 DE 2011
RADICADO	2-22820-25
FECHA	28 DE AGOSTO DE 2025

La Inspección de Policía de conocimiento en Asuntos de Protección al Consumidor de la Subsecretaría de Gobierno Local y Convivencia del Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, en uso de sus facultades legales, en particular las contenidas en la Ley 1480 de 2011, en su artículo 62 y de conformidad con la delegación conferida mediante los Decretos Municipales 1813 de 2012 y 532 de 2016 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), es la competente para conocer el proceso que se adelanta.

Conforme con lo anterior, el artículo 62 referido en el párrafo anterior, delega facultades administrativas a los alcaldes para el control y vigilancia dentro de su jurisdicción, garantizando que se cumplan cada una de las disposiciones previstas en el artículo 59 y las asignadas en otras disposiciones del Estatuto del Consumidor.

Ahora bien, para el caso que nos convoca, la Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor en su artículo 23 describe la obligación de información mínima y responsabilidad a cargo de los productores e importadores de productos o servicios a aportar junto al producto, que ésta sea una información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre el mismo, todo esto permitiendo a los consumidores acceso a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas; en tal sentido, en virtud de lo anterior y en armonía con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 se desprende lo siguiente:

- PERSONAS SUJETOS DE AVERIGUACIÓN PRELIMINAR.

Con fundamento en la queja interpuesta por la señora CAROLINA GAVIRIA HENAO, identificada con NUIP 1017189116 en relación a inconsistencias del contrato celebrado con GRUPO EMPRESARIAL DESTINY S.A.S y el presunto incumplimiento a lo reglado en la Ley 1480 de 2011 en cuanto al Estatuto de Protección al Consumidor.

Centro Administrativo Distrital CAD
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (604) 44 44 144
Conmutador: (604) 385 55 55 Medellín - Colombia



www.medellin.gov.co





Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

HECHOS:

El despacho recibió la queja interpuesta por la señora CAROLINA GAVIRIA HENAO, identificada con NUIP 1.017.189.116, donde manifiesta que: PRIMERO: La Última semana de Octubre de Dos Mil Veinticuatro, vía contacto telefónico y de forma verbal fui OBJETO DE UNA ESTRATEGIA DE MERCADO por ANDREA ARBOLEDA, quien se identificó como EMPLEADA, del GRUPO EMPRESARIAL DESTINY S.A.S. identificado con NIT 901.634.128-3. Y en consecuencia Fui invitada a una entrega presencial de una "ANCHETA", CONSECUENCIA / PRETEXTO de mi buen comportamiento como TARJETAHABIENTE. SEGUNDO: En consecuencia y derivado de lo descrito en el punto anterior, El Seis de Noviembre de Dos Mil Veinticuatro -06/11/2024- efectué CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN A LA PRESTACIÓN DE INTERMEDIACIÓN DE REDUCCIÓN Y NEGOCIACIÓN DE SERVICIOS TURISTICOS No. 2791 "PLAN TÚ DESTINO", con el GRUPO EMPRESARIAL DESTINY S.A.S. identificado con NIT 901.634.128-3. TERCERO: El fin y propósito de Dicho CONTRATO con la citada empresa, era la afiliación al programa de descuentos vacacionales denominado "PLAN TU DESTINO". CUARTO: Dicho plan tenía como oferta una presunta redención de puntos entendido como un canje conversión derivado de un mecanismo de incentivo que establece la plataforma puntos colombia, que en principio solo se puede convertir en millas acumulables para viajes por aerolínea comercial. Oferta que DESTINY S.A.S., se comprometía a convertir en dinero - \$520 por punto - pagaderos por un total de \$10.204.480 consignados a la cuenta de ahorros de CAROLINA GAVIRIA HENAO, identificada con NUIP 1.017.189.116 en un plazo máximo de tres meses. Tal como se infiere en el Contrato de adhesión suscrito de forma simultánea la misma fecha Seis de Noviembre de Dos Mil Veinticuatro -06/11/2024-. QUINTO: La anterior oferta antes descrita fue condicionada a un pago realizado a través de operaciones de débito automático por la Tarjeta de crédito visa Bancolombia No. 4513 0705 7153 1115, autorizada previamente por CAROLINA GAVIRIA HENAO, identificada con NUIP 1.017.189.116, pagadero a DESTINY S.A.S., por un valor de Dos Milones Novescientos Mil pesos - \$2.900.000 - SEXTO: Sin embargo en fecha posterior y reciente, dicha oferta fue DESVIRTUADA Y ADVERTIDA como OFERTA Y PUBLICIDAD ENGAÑOSA, suministrada de forma verbal por funcionarios de la plataforma PUNTOSCOLOMBIA, considerando que no está dentro de las causales válidamente establecidas para ACUMULAR / REDIMIR / CANJEAR como valor financiero equivalente en BIENES Y/O SERVICIOS que se establecen en esta plataforma. SÉPTIMO: Se evidencia así como La accionante del presente Trámite fue objeto de fraude, aunado al hecho que el producto a la presente fecha aún no es recibido, y cuya operación es derivada de un contrato de adhesión cuya información es inexacta e induce al error." (sic) y demás hechos narrados en el escrito, que serán valorados en el proceso.

- DISPOSICIONES PRESUNTAMENTE VULNERADAS

Acorde con lo anterior se iniciará investigación preliminar de conformidad con la Ley 1480 de 2011, en su artículo 23 y 24, que regulan lo siguiente:

Artículo 23. Información mínima y responsabilidad. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la



www.medellin.gov.co

Centro Administrativo Distrital CAD
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (604) 44 44 144
Conmutador: (604) 385 55 55 Medellín - Colombia





Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano.

(...)

Artículo 24. Contenido de la información. La información mínima comprenderá:

1. Sin perjuicio de las reglamentaciones especiales, como mínimo el productor debe suministrar la siguiente información:

1.1. Las instrucciones para el correcto uso o consumo, conservación e instalación del producto o utilización del servicio;

(...)

En concordancia con el artículo 2.2.2.37.8 y 2.2.2.37.9 del Decreto 1074 de 2015

ARTÍCULO 2.2.2.37.8. Información previa que el vendedor debe suministrar al consumidor en las transacciones de ventas a través de métodos no tradicionales o a distancia. Sin perjuicio de lo previsto en los artículos 23, 24 y 37 de la Ley 1480 de 2011, en las ventas por métodos no tradicionales o a distancia, el vendedor, con anterioridad a la aceptación de la oferta, debe suministrar al consumidor como mínimo la siguiente información:

1. Su identidad e información de contacto.
2. Características esenciales del producto.
3. El precio, conforme con las reglas previstas en el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011.
4. Los gastos de entrega y transporte, cuando corresponda.
5. Las formas de pago que se pueden utilizar.
6. Las modalidades de entrega del bien o prestación del servicio.
7. La disponibilidad del producto.
8. La fecha de entrega o de inicio de la prestación del servicio, cuando corresponda.
9. La existencia del derecho de retracto previsto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.
10. La existencia del derecho a la reversión del pago en los casos previstos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011.



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

11. El plazo de validez de la oferta y del precio.

12. Las cláusulas y condiciones relativas a renovación automática o permanencia mínima, esta última en caso de que proceda en los términos del artículo 41 de la Ley 1480 de 2011.

ARTÍCULO 2.2.2.37.9. Contenido mínimo de los contratos de ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia. Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, los contratos de ventas no tradicionales o a distancia deberán incorporar como mínimo las siguientes condiciones:

1. Identidad del vendedor y su información de contacto.
2. Características esenciales del producto.
3. El precio, -conforme con las reglas previstas en el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011.
4. Los gastos de entrega y transporte, cuando corresponda.
5. Las formas de pago que se pueden utilizar.
6. Las modalidades de entrega del bien o prestación del servicio.
7. La fecha de entrega o de inicio de la prestación del servicio, cuando corresponda. Salvo pacto en contrario, el vendedor deberá entregar el bien o iniciar la prestación del servicio a más tardar en el plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de la celebración del contrato.
8. Información suficiente sobre las condiciones y modalidades de ejercicio de los derechos de retracto y reversión del pago, de acuerdo con lo establecido en los artículos 47 y 51 de la Ley 1480 de 2011.
9. La identificación e información de contacto del prestador de los servicios posventa, así como la forma de acceder a dichos servicios.
10. Las condiciones de terminación cuando se trate de contratos de duración indeterminada o superiores a un año.
11. Las cláusulas y condiciones relativas a renovación automática o permanencia mínima, esta última en caso de que proceda en los términos del artículo 41 de la Ley 1480 de 2011, las cuáles deberán constar en documento aparte y ser aceptadas expresamente por el consumidor.

(...)

Según la queja interpuesta se adhiere la entrega de los bonos de consumo, por esto se esta incumpliendo con el artículo 37 de la Ley 1480 de 2011, que consagra:



www.medellin.gov.co

Centro Administrativo Distrital CAD
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (604) 44 44 144
Conmutador: (604) 385 55 55 Medellín - Colombia





Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Artículo 37. Condiciones negociales generales y de los contratos de adhesión. Las Condiciones Negociales Generales y de los contratos de adhesión deberán cumplir como mínimo los siguientes requisitos:

1. Haber informado suficiente, anticipada y expresamente al adherente sobre la existencia efectos y alcance de las condiciones generales. En los contratos se utilizará el idioma castellano.
2. Las condiciones generales del contrato deben ser concretas, claras y completas.
3. En los contratos escritos, los caracteres deberán ser legibles a simple vista y no incluir espacios en blanco. En los contratos de seguros, el asegurador hará entrega anticipada del clausulado al tomador, explicándole el contenido de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías.

Serán ineficaces y se tendrán por no escritas las condiciones generales de los contratos de adhesión que no reúnan los requisitos señalados en este artículo.

En concordancia con el artículo 33 de la ley 1480 del 2011, que consagra:

Artículo 33 Promociones y ofertas. Los términos de las promociones y ofertas obligan a quien las realice y estarán sujetas a las normas incorporadas en la presente ley.

Las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a la promoción y oferta, deberán ser informadas al consumidor en la publicidad.

Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, de no indicarse la fecha de iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del momento en que fue dada a conocer al público. La omisión de la fecha hasta la cual está vigente o de la condición de que es válida hasta agotar inventario determinado, hará que la promoción se entienda válida hasta que se dé a conocer la revocatoria de la misma, por los mismos medios e intensidad con que se haya dado a conocer originalmente.

Basados igualmente en la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, que indica:

2.1 Información al consumidor y propaganda comercial * De conformidad con lo señalado en el decreto 3466 de 1982, las marcas, leyendas, propagandas comerciales y, en general, toda la publicidad e información que se suministre al consumidor sobre los componentes, propiedades, naturaleza, origen, modo de fabricación, usos, volumen, peso o medida, precios, forma de empleo, características, calidad, idoneidad y cantidad de los productos o servicios promovidos y de los incentivos ofrecidos, debe ser cierta, comprobable, suficiente y no debe inducir o poder inducir a error al consumidor sobre la actividad, productos y servicios y establecimientos.



www.medellin.gov.co

Centro Administrativo Distrital CAD
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (604) 44 44 144
Conmutador: (604) 385 55 55 Medellín - Colombia



CO177740



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

2.1.2 Propaganda comercial Para efectos del cumplimiento de los requisitos de veracidad, suficiencia y no inducción a error al consumidor se imparten las siguientes instrucciones para algunos casos especiales de propaganda comercial.

2.1.2.1 Propaganda comercial con incentivos Se entiende por propaganda comercial con incentivos, todo anuncio dirigido al público en general o a un sector específico de la población, en el cual se ofrece en forma temporal, la comercialización de productos o servicios en condiciones más favorables que las habituales las cuales pueden consistir en el ofrecimiento a través de cualquier medio de divulgación o sistema de publicidad de rifas, sorteos, cupones, vales, fotos, figuras, afiches, imágenes o cualquier otro tipo de representación de personas, animales o cosas, dinero o de cualquier retribución en especie, con el fin de inducir o hacer más atractiva la compra de un producto o servicio determinado. No se entiende como propaganda comercial con incentivos las condiciones más favorables obtenidas de manera individual como resultado de la negociación directa del consumidor.

A continuación se señalan algunos criterios técnicos y jurídicos para la cabal aplicación de los requisitos de veracidad, suficiencia y no inducción a error exigidos por el legislador.

a) Información mínima

i. Identificación del producto o servicio promovido y del incentivo que se ofrece indicando su cantidad y calidad. ii. Requisitos y condiciones para su entrega, como por ejemplo si no es acumulable con otros incentivos, si se limita la cantidad por persona, etc. iii. Plazo o vigencia del incentivo, indicando la fecha exacta de iniciación y terminación de la misma. iv. Nombre comercial o razón social del oferente. v. Gastos, descuentos, retenciones, impuestos, deducciones y, en general, los costos a cargo del consumidor para la entrega del incentivo, si llegaren a ser aplicables. vi. Si en la propaganda comercial se utilizan imágenes de los productos o incentivos, los elementos entregados deben tener las mismas características de los presentados en la propaganda comercial. vii. Si el incentivo es un descuento ofrecido de manera general al público o sector determinado, en la propaganda comercial debe señalarse expresamente el monto o porcentaje, salvo cuando los descuentos son diferentes y se aplican a varios productos caso en el cual podrán señalarse los montos o porcentajes mínimos y máximos otorgados.

-SANCIONES:

Esta Ley señala como sanción en sus artículo 61 y 62, multas pecuniarias hasta dos mil (2000 SMLMV) salarios mínimos legales mensuales vigentes, impuestas por la Superintendencia de Industria y Comercio o cien (100 SMMLV) salarios mínimos legales mensuales vigentes, impuesta por la Alcaldía Municipal.



www.medellin.gov.co

Centro Administrativo Distrital CAD
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (604) 44 44 144
Conmutador: (604) 385 55 55 Medellín - Colombia





Alcaldía de Medellín
 Distrito de
 Ciencia, Tecnología e Innovación

En consecuencia, con el fin de verificar la ocurrencia de la conducta, determinar si es constitutiva de contravención e identificar a los presuntos responsables, y de conformidad con la ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se ordena iniciar AVERIGUACIÓN PRELIMINAR. Esta actuación se comunicará a las citadas personas para garantizar su derecho de defensa y el debido proceso.

RESUELVE:

PRIMERO: Iníciase las correspondientes averiguaciones preliminares tendientes a esclarecer la presunta violación a la ley 1480 de 2011 en contra de la sociedad denominada **"GRUPO EMPRESARIAL DESTINY S.A.S"**, identificada con NIT 901634128-3, cuyo representante legal es **ANA MARIA PEDRAZA OSPINA** identificada con cedula 1.040.737.941, ubicado en la carrera 42 N° 14-11 Oficina 601 Medellín.

SEGUNDO: Comuníquese a la señora **ANA MARIA PEDRAZA OSPINA** identificado con cedula 1.040.737.941, en calidad de representante legal de la sociedad denominada **"GRUPO EMPRESARIAL DESTINY S.A.S"**, identificada con NIT 901634128-3, ubicado en la carrera 42 N° 14-11 Oficina 601 Medellín y/o quien haga sus veces, el inicio de la presente averiguación preliminar tal como lo dispone el inciso 2 del artículo 47 de la ley 1437 de 2011.

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE



VÍCTOR HUGO GALLEGO RODRÍGUEZ
 Inspector de Policía Urbano 1a Cat

Inspección de Policía de Conocimiento en Asuntos de Protección al Consumidor

Proyecto: Yuliana Marcela Velez Gil- secretaria Inspección de Policía Urbana de Conocimiento en Asuntos de Protección al Consumidor	Aprobó: Victor Hugo Gallego Rodriguez -Inspector de Policía de Conocimiento en Asuntos de Protección al Consumidor
---	--



