

64  
72



**REPÚBLICA DE PANAMÁ  
ÓRGANO JUDICIAL**

**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA – SALA DE LO CONTENCIOSO  
ADMINISTRATIVO**

Panamá, veintitrés (23) de octubre de dos mil veinticinco (2025).

**VISTOS:**

El Licenciado Nelson Guevara Samudio, actuando en nombre y representación de **SERVICIOS INTERAMERICANOS DE VIAJE, S.A. (ESPAÑOL) E INTERAMERICAN TRAVEL SERVICES, INC. (INGLÉS)**, presentó Demanda Contencioso Administrativa de Plena Jurisdicción para que se declare Nula, por Ilegal, la Resolución DNP No. 262-23DD de 29 de noviembre de 2023, proferida por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, su Acto Confirmatorio, y para que se hagan otras Declaraciones.

**I. LA PRETENSIÓN Y SU FUNDAMENTO.**

En el proceso bajo estudio, la Demandante, **SERVICIOS INTERAMERICANOS DE VIAJE, S.A. (ESPAÑOL) E INTERAMERICAN**

65  
73

**TRAVEL SERVICES, INC. (INGLÉS)**, acude ante este Tribunal con la finalidad de obtener la Declaratoria de Ilegalidad de la Resolución DNP No. 262-23DD de 29 de noviembre de 2023, proferida por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, a través de la cual se dispuso lo siguiente:

**“RESUELVE:**

PRIMERO: ORDENAR al agente económico denominado INTERAMERICAN TRAVEL SERVICES, amparado por la razón social SERVICIOS INTERAMERICANOS DE VIAJE, S.A. (ESPAÑOL) E INTERAMERICAN TRAVEL SERVICES, INC. (INGLÉS), registrado a Folio 35296 de la Sección Mercantil del Registro Público, CUBRIR las penalidades que se le están aplicando a la señora RAQUEL MARÍA ARANDA ESPINOSA DE RIVERA, y demás cargos generados por la incapacidad de la consumidora de viajar a Canadá en la fecha programada debido al diagnóstico de neumonía por COVID-19, al no contar con seguro de cancelación de viaje, y en consecuencia, DEVOLVER el 100% de lo pagado por la quejosa, que asciende a la suma de Cuatro Mil Quinientos Sesenta y Nueve Balboas (B/. 4,569.00).

SEGUNDO: SANCIONAR al agente económico denominado INTERAMERICAN TRAVEL SERVICES, amparado por la razón social SERVICIOS INTERAMERICANOS DE VIAJE, S.A. (ESPAÑOL) E INTERAMERICAN TRAVEL SERVICES, INC. (INGLÉS), registrado a Folio 35296 de la Sección Mercantil del Registro Público, con MULTA de Quinientos Balboas (B/. 500.00), por haber infringido las disposiciones legales en materia de protección al consumidor.

...”. (Cfr. fs. 63-69 de los antecedentes)

Como consecuencia de la Declaratoria de Nulidad del Acto Administrativo impugnado, se solicita a la Sala Tercera que igualmente se Declare Nula por ilegal, la Resolución ADPC No. 0968-24 fechada 28 de junio de 2024, la cual resolvió el Recurso de Reconsideración interpuesto ante la misma Entidad, manteniendo en todas sus partes la Resolución Demandada; y adicionalmente, que se indique que no está obligada a devolver a la consumidora, la suma de cuatro mil quinientos sesenta y nueve balboas (B/. 4,569.00), ni a pagar la Multa impuesta por la suma de quinientos balboas (B/. 500.00), porque no infringió las Disposiciones Legales en materia de Protección al Consumidor.

Entre los hechos expuestos por la parte Demandante, dispone que el día 26 de julio de 2023, la señora Raquel María Aranda Espinosa de Rivera



(consumidora), presentó una Queja ante la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, solicitando el reembolso por servicios no recibidos, debido a enfermedad contraída, por la suma de cuatro mil quinientos sesenta y nueve balboas con 00/100 (B/. 4,569.00).

En ese sentido, luego de realizarse la Audiencia en la que participó la consumidora y la empresa **SERVICIOS INTERAMERICANOS DE VIAJE, S.A. (ESPAÑOL) E INTERAMERICAN TRAVEL SERVICES, INC. (INGLÉS)**, la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, expidió la Resolución DNP No. 262-23DD, en la cual ordenó devolver el cien por ciento (100%) del monto pagado por la consumidora, a pesar que la empresa gestionó la devolución parcial del pasaje aéreo y parte del paquete de viaje adquirido, conforme a las políticas de cancelación y sin que la consumidora haya contratado un seguro, a raíz de la cancelación del viaje a pocos días del mismo, por presentar diagnóstico de COVID-19.

En ese sentido, considera que la Resolución Demandada es contraria a los Principios de Seguridad Jurídica y Justicia, por cuanto la Accionante actuó conforme a las Políticas de Cancelación acordada por los Proveedores, las cuales no permiten la devolución completa del dinero, sin un seguro de cancelación de viaje; aunado a que la empresa comunicó a los clientes de la opción del seguro, antes de la compra del paquete turístico; por ello, obligar a la devolución total del dinero pagado, resulta contrario a los intereses de la empresa, dado que la decisión personal de no contratar el seguro, no puede ser interpretada como una omisión de la empresa.

Por lo antes expuesto, es del criterio que una vez el consumidor es informado sobre las condiciones del servicio, con la oportunidad a aceptar o rechazar las opciones adicionales, como el seguro de cancelación, es responsabilidad del mismo asumir las consecuencias de su elección, por lo que la decisión de la consumidora de no contratar el seguro, no puede ser responsabilidad de la agencia de viajes. (Cfr. fs. 4-7 del expediente judicial)

67-75

## II. DISPOSICIONES LEGALES INVOCADAS COMO INFRINGIDAS POR LA PARTE ACTORA.

Quien recurre, plantea que la Resolución DNP No. 262-23DD de 29 de noviembre de 2023, proferida por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, vulnera los siguientes preceptos normativos:

- *Artículo 32 de la Constitución Política*, toda vez que el Acto Censurado fue emitido sin seguir los procedimientos adecuados, y sin tomar en cuenta las Pruebas y argumentos presentados por la empresa.
- *Artículo 52 de la Ley No. 38 de 31 de julio de 2000*, dado que un Acto Administrativo es nulo, si se omiten los trámites fundamentales que comprometan el Debido Proceso, por lo que se debe realizar un Juicio Justo, garantizando la contradicción de Pruebas y permitir una Defensa adecuada.
- *Artículo 47 de la Constitución Política*, por cuanto la Resolución Demandada infringió los Derechos Económicos y contractuales, al no tomar en consideración que la empresa, cumplió con las obligaciones acordadas, ofreciendo alternativas a los consumidores.
- *Artículo 35 de la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007*, toda vez que la empresa cumplió con el deber de informar a los consumidores de las condiciones del servicio turístico ofrecido, y ante la situación extraordinaria provocada por la pandemia de COVID-19, se proporcionaron alternativas claras y equitativas, como la devolución del dinero o entrega de bonos por el monto equivalente a los servicios no prestados, por lo cual el Acto Censurado infringe el Derecho de la empresa, a que se respeten los contratos y las decisiones de los consumidores.
- *Artículo 36 de la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007*, dado que la agencia de viajes cumplió con sus obligaciones, actuando con equidad y apego a las buenas prácticas mercantiles, manteniendo una comunicación



68  
76

constante con sus clientes y ofreciendo soluciones razonables para atender las necesidades de los consumidores. En ese sentido, la Resolución Demandada ignoró que la agencia de viajes, actuó conforme a la Ley, ofreciendo soluciones claras y aceptadas por los consumidores, por lo cual no existe justificación legal para ordenar la devolución del dinero.

- *Artículo 1108 del Código Civil*, que regula el Principio de Seguridad Jurídica, el cual establece que los contratos válidamente celebrados, tienen fuerza de Ley entre las Partes, por lo cual no pueden ser alterados ni modificados unilateralmente, por lo que, la Resolución Demandada afectó la relación contractual preexistente entre las Partes y alteró las condiciones previamente acordadas.

### **III. INFORME DE CONDUCTA DE LA ENTIDAD DEMANDADA.**

La Secretaria General de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), mediante Nota A-564-2024/RAB/Legal fechada 11 de octubre de 2024, visible a fojas 31 a 42 del expediente judicial, remitió el Informe Explicativo de Conducta, detallando el trámite llevado en Sede Administrativa, que concluyó con la expedición de la Resolución DNP No. 262-2023DD de 29 de noviembre de 2023.

En ese sentido, refiere que los artículos 35 y 36 de la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007 (alegados por la Accionante), respecto a los Derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores, no fueron infringidos por la Autoridad, por cuanto no se logró acreditar que se le haya otorgado a la consumidora, información de manera clara y veraz del servicio que iba a obtener del agente económico, ya que no logró sustentar que le haya ofrecido el seguro de viaje a la misma, quedando en desventaja ante cualquier eventualidad, lo que sucedió en el presente caso.

Por otro lado, señala que las partes tuvieron su derecho a la defensa, dado que el agente económico en la audiencia, presentó las pruebas que estimó pertinentes, así como interpuso el Recurso de Apelación ante la segunda

69  
77

instancia, por lo que considera que se cumplió todas las fases, en cumplimiento con el Debido Proceso.

#### **IV. CONTESTACIÓN DEL PROCURADOR DE LA ADMINISTRACIÓN.**

El Procurador de la Administración, por medio de la Vista Número 1875 de 26 de noviembre de 2024, solicitó que se declare que No es ilegal la Resolución DNP No. 262-23DD de 29 de noviembre de 2023, emitida la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, ni su Acto Confirmatorio; y, en consecuencia, se desestimen las Pretensiones del Accionante.

Sostiene el Procurador de la Administración que, la Demandante en Vía Gubernativa, no acreditó haber informado y ofrecido a Raquel Aranda Espinosa de Rivera, un seguro de cancelación de viaje, el cual le hubiese permitido no tener que pagar penalidad por suspensión, si la razón hubiese estado dentro de las razones incluidas en el seguro, como ocurrió en el caso bajo estudio.

Es por ello que, era responsabilidad del agente económico, brindar toda la información sobre el viaje que realizaría la consumidora a Canadá, incluyendo las características del servicio ofrecido de manera clara, para que la misma pudiese tomar su Decisión al momento de la adquisición del servicio ofrecido por la agencia de viajes; por ende, la omisión del ofrecimiento del seguro de cancelación, fue responsabilidad del agente económico (Accionante), tal como fue plasmado en el Acto Censurado.

En cuanto a la multa impuesta, la misma tiene sustento en el artículo 104 (numeral 3) de la Ley No. 45 de 2007, toda vez que el agente económico incumplió con su responsabilidad, en virtud del Derecho que consagra las normas de protección al Consumidor.

Ante ello, considera que la Entidad Demandada actuó en debida forma, de conformidad con lo establecido en el artículo 127 (numeral 12) de la Ley No. 45 de 2007, que dispone que ante caso de duda, prevalece lo alegado por el



consumidor; así como también se respetaron las Garantías Procesales y el Debido Proceso, en Sede Administrativa.

#### **V. ALEGATOS DE CONCLUSIÓN.**

El Apoderado Judicial del Accionante, presentó su Escrito de Alegatos dentro de la presente Demanda, el cual fue recibido por insistencia en la Secretaría de la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, de conformidad con el artículo 481 del Código Judicial.

#### **VI. DECISIÓN DE LA SALA.**

Luego de surtidas las etapas procesales, procede esta Superioridad a realizar un examen de rigor.

##### Competencia del Tribunal.

De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 206, (numeral 2) de la Constitución Política de Panamá, en concordancia con el artículo 97 (numeral 1) del Código Judicial, se establece como competencia de la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, el conocimiento de los Decretos, Órdenes, Resoluciones o cualesquiera Actos, sean generales o individuales, que se acusen de Ilegales, sustento jurídico que le permite a esta Corporación, conocer de la Demanda bajo estudio.

##### Acto Administrativo Objeto de Reparó.

El Acto Administrativo que se impugna, lo constituye la Resolución DNP No. 262-23DD de 29 de noviembre de 2023, proferida por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, por medio de la cual se Ordenó al agente económico **SERVICIOS INTERAMERICANOS DE VIAJE, S.A. (ESPAÑOL) E INTERAMERICAN TRAVEL SERVICES, INC. (INGLÉS)** a cubrir las penalidades que se le están aplicando a la señora Raquel María Aranda Espinosa de Rivera, así como a Devolver la suma pagada por el monto de cuatro mil quinientos sesenta y nueve balboas (B/. 4,569.00), y Sancionarla, con una multa pecuniaria de quinientos balboas (B/. 500.00).

21  
79Sujeto Procesal Activo.

En el negocio jurídico que ocupa nuestra atención, el Licenciado Nelson Guevara Samudio, comparece al Tribunal actuando en nombre y representación de **SERVICIOS INTERAMERICANOS DE VIAJE, S.A. (ESPAÑOL) E INTERAMERICAN TRAVEL SERVICES, INC. (INGLÉS)**, cuyas generales se encuentran descritas en el Poder conferido.

Sujeto Procesal Pasivo.

Lo constituye la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, representado por la Procuraduría de la Administración, quien en ejercicio del Rol consagrado en el numeral 2 del artículo 5 de la Ley No. 38 de 31 de julio de 2000, actúa en defensa de la Legalidad del Acto Administrativo impugnado.

En este contexto, esta Corporación de Justicia advierte que el Apoderado Judicial de quien recurre, censura la Legalidad de la Resolución DNP No. 262-23DD de 29 de noviembre de 2023, proferida por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, basando su posición en los siguientes razonamientos:

- Considera que el Acto Censurado transgrede los artículos 32 y 47 de la Constitución Política, toda vez que no se siguió el Debido Proceso Legal, así como no se tomó en consideración que la empresa cumplió con sus obligaciones legales.
- Considera que el Acto Acusado transgrede el artículo 52 de la Ley No. 38 de 31 de julio de 2000, por haberse expedido en contravención del Debido Proceso, sin respeto al Principio de Contradicción de Pruebas y ejercer una Defensa adecuada.
- Considera que el Acto Censurado infringe los artículos 35 y 36 de la Ley No. 45 de 2007, por cuanto Resolvió sancionar al agente económico, sin tomar en consideración, que cumplió con su responsabilidad de informar a



los consumidores de las condiciones del servicio de turismo ofertado; aunado a que, la empresa ofreció soluciones a los consumidores.

- Considera que el Acto Acusado vulnera el artículo 1108 del Código Civil, por cuanto se infringe el Principio de Seguridad Jurídica, por haberse afectado la relación contractual entre las Partes.

Problema Jurídico planteado por la Accionante.

Conocidos los argumentos vertidos por las partes en el Proceso bajo examen, esta Sala procede a realizar el análisis fáctico jurídico, del Acto Administrativo sometido a escrutinio de Legalidad.

En primer lugar, se observa que el abogado en su libelo de Demanda, hace alusión a normas de rango constitucional, que guardan relación con el Debido Proceso y al Derecho a la Propiedad Privada, específicamente los artículos 32 y 47 de la Constitución Política de la República de Panamá, normas que no pueden ser objeto de análisis de esta Sala, pues es competencia privativa del Pleno de la Corte Suprema de Justicia, conforme lo mandata el numeral 1 del artículo 206 de la Constitución Política y el artículo 2554 del Código Judicial.

Una vez hecha la respectiva anotación, pasaremos a analizar la presunta ilegalidad del Acto Censurado, respecto a las otras normas alegadas en la Demanda.

En ese sentido, observa el Tribunal que las disconformidades de la Demandante se dirigen, medularmente, en dos (2) aspectos: primeramente, que no se siguió el Debido Proceso en Sede Administrativa, así como hubo vulneración al Principio de Contradicción de los elementos probatorios y al Derecho a Defensa; y en segundo lugar, que la Resolución Censurada, se expidió sin tomar en consideración que el agente económico informó a los consumidores, respecto del servicio ofertado; por lo que, esta Sala procederá a analizar las piezas procesales incorporadas al dossier, respecto a la Proceso Administrativo instaurado ante la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

23  
01

Así las cosas, se tiene que el día 26 de julio de 2023, la señora Raquel María Aranda de Rivera, presentó una Queja en contra del agente económico **SERVICIOS INTERAMERICANOS DE VIAJE, S.A. (ESPAÑOL) E INTERAMERICAN TRAVEL SERVICES, INC. (INGLÉS)**, por cuanto adquirió un paquete turístico para viajar a Canadá, con la finalidad de participar en un Congreso de Enfermeras, el cual canceló por la suma de cuatro mil quinientos sesenta y nueve balboas (B/. 4,569.00); sin embargo, el día 28 de junio de 2023 fue a atenderse por presentar quebrantos de salud, resultando con diagnóstico de la enfermedad COVID-19, motivo por el cual, envió ese resultado a la agencia de viajes, para que se realizaran los trámites de devolución por servicios no recibidos, dado que no pudo viajar.

Al respecto, el agente económico le informó que le reembolsarían lo atinente al pasaje aéreo de la aerolínea Copa Airlines y la suma de mil treinta y cinco balboas (B/. 1,035.00), por el proveedor de Europamundo, como reconocimiento de viaje; montos con los cuales no estuvo de acuerdo. (Cfr. f. 1 de los antecedentes)

Mediante Resolución fechada 31 de julio de 2023, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, dispuso Admitir la Queja presentada (Cfr. f. 12 de los antecedentes); y, el día 5 de septiembre de 2023, se realizó la Audiencia respectiva, con la intervención de las Partes. (Cfr. fs. 21-22 de los antecedentes)

De fojas 43 a 49 de los antecedentes, consta el Acto Censurado -Resolución DNP No. 262-23DD de 29 de noviembre de 2023-, en la cual se Resolvió ordenar al agente económico (hoy Accionante) a cubrir las penalidades impuestas a la señora Raquel María Aranda Espinosa de Rivera, por la imposibilidad de viajar por incapacidad médica, y devolverle la suma de cuatro mil quinientos sesenta y nueve balboas (B/. 4,569.00); dispuso además, Sancionarla con una multa pecuniaria de quinientos balboas (B/. 500.00), por haber incumplido



con los artículos 35 y 36 de la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007, en el sentido de no haberle ofrecido a la consumidora, un seguro de cancelación de viaje.

El Apoderado Judicial del agente económico interpuso Recurso de Reconsideración en contra de la Resolución expedida; sin embargo, la Autoridad Demandada dispuso Confirmar la Resolución primaria. (Cfr. fs. 72-77 de los antecedentes)

Luego del recuento de las actuaciones administrativas realizadas en el Proceso de Queja Administrativa, la Sala estima necesario hacer una revisión de las normas sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, alegadas por la Accionante como infringidas, específicamente los artículos 35 (numeral 2) y 36 (numeral 1) de la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007, cuyo tenor literal es el siguiente:

**“Artículo 35: Derechos de los consumidores.** Los consumidores tendrán, entre otros, derecho a:

1. ...

2. Recibir de los proveedores toda la información sobre las características del producto o servicio ofrecido, de manera clara y veraz, para poder tomar una decisión al momento de realizar la adquisición del producto o servicio, así como para efectuar el uso o consumo adecuado de este, de conformidad con las leyes nacionales.

...”

**“Artículo 36: Obligaciones del proveedor.** Son obligaciones del proveedor frente al consumidor las siguientes:

1. Informar, clara y verazmente al consumidor sobre las características del producto o servicio ofrecido, tales como la naturaleza, la composición, el contenido, el peso, el origen, la fecha de vencimiento, la toxicidad, las precauciones, el precio y cualquier otra condición determinante, lo cual se consignará en el empaque, el recipiente, el envase o la etiqueta del producto o en el anaquel del establecimiento comercial, en términos comprensibles y legibles.

...”

De las normas transcritas, se constata que es tanto Derecho de los consumidores, como Obligación de los Proveedores, el que se reciba información clara y veraz del producto o servicio que se va a adquirir. En ese sentido, en el

75  
83

caso bajo estudio, quedó consignado que el agente económico, no ofreció un seguro de cancelación de viaje a la consumidora, que hubiese cubierto las penalidades del viaje que no pudo realizar, por motivos de salud refrendado por un diagnóstico médico.

Es por ello que, la Resolución Demandada fundamentó su Decisión, en precisamente esa obligación legal, claramente definida por parte de los agentes económicos, de brindar información veraz a los consumidores, respecto al producto o servicio que va a ofrecer, para que éste pueda tomar su decisión al momento de la adquisición o no del mismo.

Así las cosas, la hoy Accionante indica en su Demanda, que la Autoridad Acusada, infringió con la expedición el Acto Censurado dichas normativas, entiéndase los artículos 35 y 36 de la Ley No. 45 de 2007, por cuanto el agente económico sí cumplió con la obligación de informar las condiciones del servicio de turismo ofrecido; sin embargo, luego de revisar las piezas procesales incorporadas del Proceso llevado en Sede Administrativa, quedó consignado que no hubo constancia que se le haya comunicado a la consumidora la existencia de un seguro de cancelación de viaje, por lo que al no tener conocimiento de ello y no obtener la información de manera clara y oportuna, no tuvo la oportunidad de decidir si lo adquiriría o no, trayendo como consecuencia el no poder acceder al reembolso total de lo pagado, ante una situación de enfermedad acaecida que le impidió viajar.

En virtud de ello, no se vislumbran las alegadas infracciones legales alegadas por la parte Actora, respecto a los artículos 35 y 36 de la Ley No. 45 de 2007.

Por otro lado, en cuanto a la posible vulneración del artículo 52 de la Ley No. 38 de 2000, cuya Pretensión gira en torno al haberse expedido la Resolución Censurada, en contravención del Debido Proceso, sin respeto al Principio de Contradicción de Pruebas y ejercer una Defensa adecuada, se verifica que las actuaciones en Sede Administrativa, se realizaron de conformidad al



procedimiento legal, es decir, surtiendo todos los trámites: presentación de la Queja ante la Autoridad Demandada; admisión de la Queja, ante el cumplimiento de los requisitos del artículo 116 de la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007; notificación de las partes el día de la Audiencia; desarrollo de la Audiencia con la concurrencia de ambas partes; Admisión de las Pruebas presentadas por el agente económico; expedición de la Resolución Censurada, con la debida notificación; oportunidad de presentación de los medios recursivos; y, expedición del Acto Confirmatorio, con su debida notificación.

Bajo ese escenario, al surtir el Proceso en Sede Administrativa (en el que tuvo participación la hoy Accionante), en apego al Principio de Legalidad el cual forma parte del Debido Proceso, no percibe esta Sala, la alegada infracción del artículo 52 de la Ley No. 38 de 2000, por lo cual los cargos no están llamados a prosperar.

Por último, en cuanto a la transgresión del artículo 1108 del Código Civil, respecto a que se dio una afectación de la relación contractual entre las Partes (consumidora y agente económico), considera esta Sala que no le asiste razón a la Demandante, por cuanto lo ocurrido no fue consecuencia de una modificación contractual pactadas, sino que la obligación de devolver la suma de dinero pagada por la consumidora, deviene de la omisión por parte del agente económico, de la comunicación veraz, clara y oportuna de la posibilidad de adquirir un seguro de cancelación de viaje, para que la consumidora pudiera tomar la Decisión de adquirirlo o no, y que precisamente hubiese podido utilizar en el caso que le ocurrió, por ser diagnosticada con una enfermedad que le impidió realizar el viaje programado.

Por las consideraciones vertidas, esta Superioridad concluye que el Acto Administrativo impugnado fue emitido en estricto cumplimiento de la normativa aplicable, motivo por el cual los cargos de violación alegados por la parte Actora no están llamados a prosperar y, por consiguiente, no es procedente declarar la Nulidad del Acto, ni acceder a las consecuentes declaraciones solicitadas.

En mérito de lo expuesto, la Sala Tercera de la Corte Suprema, administrando Justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley, **DECLARA QUE NO ES ILEGAL** la Resolución DNP No. 262-23DD de 29 de noviembre de 2023, proferida por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, ni su Acto Confirmatorio, y, en consecuencia, se **NIEGAN** el resto de las pretensiones.

**NOTIFÍQUESE,**

  
**CARLOS ALBERTO VÁSQUEZ REYES**  
**MAGISTRADO**

  
**CECILIO CEDALISE RIQUELME**  
**MAGISTRADO**

  
**MARÍA CRISTINA CHEN STANZIOLA**  
**MAGISTRADA**

  
**KATIA ROSAS**  
**SECRETARIA**

SALA III DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

NOTIFÍQUESE HOY 30 DE octubre

DE 20 25 A LAS 8:17 DE LA mañana

A Procuradora de la Administración

  
FIRMA