

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA NÚMERO 09-03/2021

### Requerimientos parte 1:

“En la primera respetuosamente solicito: información de estadísticas de denuncias en contra de la empresa DECAMERON conocido también como Club Salinitas, en el periodo que comprende del año 2016 al 2020, especificando la cantidad de denuncias recibidas y procesos de conciliaciones diligenciados (audiencia de conciliación), motivo de la denuncia o conciliaciones, estado de los procesos o conciliaciones, montos por los que se ha denunciado y montos por lo que se logró acuerdos de conciliaciones o existió resolución, denuncias relacionadas al desistimiento del contrato y su resolución, toda la demás información relevante en los procesos o conciliaciones y detalle de la cantidad de denuncias resueltas a favor de la parte denunciante.”

Fuente: Respuestas brindadas por Dirección Centro de Solución de Controversias, al 26 de abril 2021.

### Respuestas:

#### Denuncias recibidas por proveedor

De enero de 2016 a diciembre de 2020

	2016	2017	2018	2019	2020	Total
<b>Club de Playas Salinitas</b>	<b>62</b>	<b>56</b>	<b>74</b>	<b>117</b>	<b>69</b>	<b>378</b>
CLUB DE PLAYAS SALINITAS S.A. DE C.V.	48	48	62	99	46	303
CLUB DE PLAYAS SALINITAS, S.A.	3	2	1	7	2	15
CLUB DE PLAYAS SALINITAS, S.A. DE C.V.	5	1	0	0	2	8
CLUB SALINITAS, S.A. DE C.V.	3	1	5	3	14	26
SOCIEDAD CLUB DE PLAYA SALINITAS S.A. DE C.V	3	4	6	8	5	26
<b>Decameron</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>14</b>
HOTEL ROYAL DECAMERON SALINITAS	7	0	2	1	3	13
HOTELES DECAMERON COLOMBIA, S.A	0	0	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>56</b>	<b>76</b>	<b>118</b>	<b>73</b>	<b>392</b>

#### Notas:

\*Los proveedores Club de Playa Salinitas y Decameron obedecen a una misma razón social, la diferencia de nombres atiende al tipo de documentos que le extienden a los consumidores al momento de comercializar sus servicios.

\*El total de esta tabla representa los casos recibidos en los años indicados sin importar su estado o fecha de solución.

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA NÚMERO 09-03/2021

### Denuncias cerradas por proveedor y forma de solución

De enero de 2016 a diciembre de 2020

	2016	2017	2018	2019	2020	Total
<b>Club de Playas Salinitas</b>	<b>59</b>	<b>58</b>	<b>68</b>	<b>110</b>	<b>67</b>	<b>362</b>
Avenimiento	51	52	63	101	56	323
Conciliación	8	6	5	6	10	35
Desistimiento	0	0	0	1	1	2
Tribunal Sancionador	0	0	0	2	0	2
<b>Decameron</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>13</b>
Avenimiento	5	0	1	1	3	10
Conciliación	2	0	1	0	0	3
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>58</b>	<b>70</b>	<b>111</b>	<b>70</b>	<b>375</b>

Notas:

\* El total de esta tabla representa los casos cerrados en los años indicados sin importar su fecha de ingreso.

\* Es importante aclarar que, las denuncias recibidas, corresponden a aquellas que ingresaron en los años indicados sin importar su estado; las denuncias cerradas son aquellas que finalizaron en el periodo indicado sin importar cuanto se ingresaron, es decir, incluyen algunos casos que ingresaron antes de 2016 y no incluye aquellos que han sido cerrados en 2021 o todavía se encuentran en proceso de solución.

### Conciliaciones realizadas por proveedor y tipo de solución

De enero de 2016 a diciembre de 2020

	2016	2017	2018	2019	2020	Total
<b>Club de Playas Salinitas</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>36</b>
Conciliación	8	6	5	6	10	35
Tribunal Sancionador	0	0	0	1	0	1
<b>Decameron</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
Conciliación	2	0	1	0	0	3
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>39</b>

Nota:

\* El total de esta tabla representa la cantidad de conciliaciones realizadas (que resultaron en acuerdo o desacuerdo), cabe mencionar que previo a remitir uno de los casos al Tribunal Sancionador, se llevó a cabo una sesión de conciliación

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA NÚMERO 09-03/2021

### Denuncias recibidas por motivo

*De enero de 2016 a diciembre de 2020*

	2016	2017	2018	2019	2020	Total
<b>Club de Playas Salinitas</b>	<b>62</b>	<b>56</b>	<b>74</b>	<b>117</b>	<b>69</b>	<b>378</b>
<b>Derecho de retracto y desistimiento de compra</b>	<b>42</b>	<b>49</b>	<b>70</b>	<b>95</b>	<b>40</b>	<b>296</b>
Limitación al derecho al desistimiento	41	23	0	0	0	64
Limitación al derecho al retracto	1	0	0	0	0	1
Limitaciones al derecho de darse de baja	0	0	3	6	2	11
Limitaciones al derecho de desistimiento	0	25	66	80	36	207
Limitaciones al derecho de retracto	0	1	1	9	2	13
<b>Incumplimiento de contrato u oferta</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>53</b>
<b>Cobros, cargos y comisiones indebidas</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
<b>Cláusulas abusivas</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
<b>Práctica abusiva</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
<b>Mala calidad del producto o servicio</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>Varios</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Suspensión de Servicios</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Otras atenciones estado de emergencia</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Decameron</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>14</b>
<b>Derecho de retracto y desistimiento de compra</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>9</b>
Limitación al derecho al desistimiento	5	0	0	0	0	5
Limitaciones al derecho de darse de baja	0	0	1	0	0	1
Limitaciones al derecho de desistimiento	0	0	1	1	1	3
<b>Incumplimiento de contrato u oferta</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Mala calidad del producto o servicio</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Cobros, cargos y comisiones indebidas</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>56</b>	<b>76</b>	<b>118</b>	<b>73</b>	<b>392</b>

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA NÚMERO 09-03/2021

---

### Notas:

- El total de esta tabla representa las denuncias recibidas por motivo, por lo general, estos suelen agruparse en publicaciones para simplificar su análisis, se ha desagrupado el correspondiente a "derecho de retracto y desistimiento de compra" para poder apreciar los que se tipifican bajo el derecho de desistimiento. Este motivo fue registrado de dos formas en el periodo indicado. Cabe aclarar que el motivo corresponde solamente al por qué se ingresó el caso y que no refleja si el derecho de retracto fue aplicado para lograr la resolución.
- Es importante aclarar, que el motivo "Limitación al derecho al desistimiento" y "Limitaciones al derecho de desistimiento" conforman un solo motivo, de igual forma, el motivo "limitación al derecho de retracto" y "limitaciones al derecho de retracto", conforman un solo motivo, su desglose y su diferente denominación obedece a los cambios o modificaciones que se le han realizado a nuestro Manual de Clasificación de Atenciones.

[Continua en la siguiente página](#)

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA NÚMERO 09-03/2021

### Denuncias cerradas por motivo

De enero de 2016 a diciembre de 2020

	2016	2017	2018	2019	2020	Total
<b>Club de Playas Salinitas</b>	<b>59</b>	<b>58</b>	<b>68</b>	<b>110</b>	<b>67</b>	<b>362</b>
<b>Derecho de retracto y desistimiento de compra</b>	<b>39</b>	<b>50</b>	<b>64</b>	<b>93</b>	<b>44</b>	<b>290</b>
Limitación al derecho al desistimiento	38	27	0	0	0	65
Limitación al derecho al retracto	1	0	0	0	0	1
Limitaciones al derecho de darse de baja	0	0	2	6	1	9
Limitaciones al derecho de desistimiento	0	23	60	78	41	202
Limitaciones al derecho de retracto	0	0	2	9	2	13
<b>Incumplimiento de contrato u oferta</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>47</b>
<b>Cobros, cargos y comisiones indebidas</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
<b>Práctica abusiva</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
<b>Cláusulas abusivas</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>Mala calidad del producto o servicio</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>Suspensión de Servicios</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Otras atenciones estado de emergencia</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Decameron</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>13</b>
<b>Derecho de retracto y desistimiento de compra</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>9</b>
Limitación al derecho al desistimiento	5	0	0	0	0	5
Limitaciones al derecho de darse de baja	0	0	1	0	0	1
Limitaciones al derecho de desistimiento	0	0	1	1	1	3
<b>Incumplimiento de contrato u oferta</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Mala calidad del producto o servicio</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Cobros, cargos y comisiones indebidas</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>58</b>	<b>70</b>	<b>111</b>	<b>70</b>	<b>375</b>

Notas:

- Esta tabla es similar a la anterior, pero el total corresponde a las denuncias cerradas.
- Es importante aclarar, que el motivo “Limitación al derecho al desistimiento” y “Limitaciones al derecho de desistimiento” conforman un solo motivo, de igual forma, el motivo “limitación al derecho de retracto” y “limitaciones al derecho de retracto”, conforman un solo motivo, su desglose y su diferente denominación obedece a los cambios o modificaciones que se le han realizado a nuestro Manual de Clasificación de Atenciones.

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA NÚMERO 09-03/2021

### Motivo de las denuncias cerradas en conciliación

*De enero de 2016 a diciembre de 2020*

	2016	2017	2018	2019	2020	Total
<b>Club de Playas Salinitas</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>35</b>
<b>Derecho de retracto y desistimiento de compra</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>24</b>
Limitación al derecho al desistimiento	5	4	0	0	0	9
Limitaciones al derecho de desistimiento	0	1	4	4	6	15
<b>Incumplimiento de contrato u oferta</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>8</b>
<b>Práctica abusiva</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Cobros, cargos y comisiones indebidas</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Cláusulas abusivas</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Decameron</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>Derecho de retracto y desistimiento de compra</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
Limitación al derecho al desistimiento	2	0	0	0	0	2
Limitaciones al derecho de desistimiento	0	0	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>38</b>

Esta tabla es similar a la anterior, pero el total corresponde a las denuncias cerradas en conciliación.

[Continua en la siguiente página](#)

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA NÚMERO 09-03/2021

### Estado de las denuncias recibidas

De enero de 2016 a diciembre de 2020

	2016	2017	2018	2019	2020	Total
<b>Club de Playas Salinitas</b>	<b>62</b>	<b>56</b>	<b>74</b>	<b>117</b>	<b>69</b>	<b>378</b>
Avenimiento	54	50	68	106	50	328
Conciliación	8	6	5	9	7	35
Desistimiento	0	0	0	1	1	2
Tribunal Sancionador	0	0	1	1	1	3
En proceso de solución	0	0	0	0	10	10
<b>Decameron</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>14</b>
Avenimiento	5	0	1	1	4	11
Conciliación	2	0	1	0	0	3
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>56</b>	<b>76</b>	<b>118</b>	<b>73</b>	<b>392</b>

Nota: Esta tabla representa las denuncias recibidas de enero de 2016 a diciembre de 2020.

### Monto recuperado de las denuncias cerradas

De enero de 2016 a diciembre de 2020

	2016	2017	2018	2019	2020	Total
Club de Playas Salinitas	\$102,980.62	\$123,784.24	\$193,865.61	\$315,214.60	\$199,499.09	\$935,344.16
Decameron	\$12,924.40	\$0.00	\$3,755.98	\$1,442.32	\$4,310.00	\$22,432.70
<b>Total</b>	<b>\$115,905.02</b>	<b>\$123,784.24</b>	<b>\$197,621.59</b>	<b>\$316,656.92</b>	<b>\$203,809.09</b>	<b>\$957,776.86</b>

Nota:

- Este monto recuperado corresponde a denuncias cerradas en avenimiento y conciliación.
- Es importante aclarar que, el monto reclamado no es una información que se publica, debido a que no es un dato objetivo, ya que es una cantidad "X" que dice la parte consumidora, sin que tenga un soporte, por lo que, lo concreto de la información es el monto recuperado como resultado del proceso.

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA NÚMERO 09-03/2021

### Denuncias con devolución

*De enero de 2016 a diciembre de 2020*

	2016	2017	2018	2019	2020	Total
Club de Playas Salinitas	58	58	68	106	64	354
Decameron	7	0	2	1	3	13
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>58</b>	<b>70</b>	<b>107</b>	<b>67</b>	<b>367</b>

Nota:

- La Defensoría del Consumidor no utiliza el concepto de casos resueltos a favor, pues el proceso de solución de controversias finaliza hasta que se llega a un acuerdo entre el consumidor y el proveedor, o se produce una sentencia del Tribunal Sancionador.

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA NÚMERO 09-03/2021

### Requerimientos parte 2:

La segunda relacionada a la empresa importadora de automotores Outcargos Import Auction Cars de la señora MGJC, información de estadísticas de denuncias, en el periodo que comprende del año 2016 al 2020, especificando la cantidad de denuncias recibidas y procesos de conciliaciones diligenciados (audiencia de conciliación), motivo de la denuncia o conciliaciones, estado de los procesos o conciliaciones, montos por los que se ha denunciado y montos por lo que se logró acuerdos de conciliaciones o existió resolución, toda la demás información relevante en los procesos o conciliaciones y detalle de la cantidad de denuncias resueltas a favor de la parte denunciante.

Fuente: Respuestas brindadas por Dirección Centro de Solución de Controversias, al 26 de abril 2021.

### Respuestas:

## Denuncias recibidas por proveedor

De enero de 2016 a diciembre de 2020

	2019	2020	Total
<b>Outcargos Import Auction Cars</b>	<b>10</b>	<b>35</b>	<b>45</b>
MGJC	7	16	23
OUTCARGO IMPORT	0	8	8
OUTCARGO IMPORT AUCTION CARS	3	11	14
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>35</b>	<b>45</b>

Notas:

- La proveedora presenta tres variantes de nombre.
- La primera denuncia contra la proveedora se presentó el 14 de febrero de 2019 y por ello no se provee información de años anteriores.

## Denuncias cerradas y forma de solución

De enero de 2016 a diciembre de 2020

	2019	2020	Total
<b>Outcargos Import Auction Cars</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	<b>32</b>
Avenimiento	2	9	11
Desistimiento	4	13	17
Falta de Ratificación y Prevención	1	0	1
Tribunal Sancionador	2	1	3
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	<b>32</b>

Notas: El total de esta tabla representa los casos cerrados en los años indicados sin importar su fecha de ingreso.

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA NÚMERO 09-03/2021

Asimismo, es indispensable aclarar que, las denuncias recibidas corresponden a aquellos que ingresaron en los años indicados sin importar su estado; las denuncias cerradas son aquellas que finalizaron en el periodo indicado y no incluye aquellas que han sido cerradas en 2021 o todavía se encuentran en proceso de solución.

### Conciliaciones realizadas y tipo de solución

*De enero de 2016 a diciembre de 2020*

	2019	2020	Total
<b>Outcarga Import Auction Cars</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Conciliación	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Nota: Para los casos cerrados en 2019 y 2020 no se registraron conciliaciones.

### Denuncias recibidas por motivo

*De enero de 2016 a diciembre de 2020*

	2019	2020	Total
<b>Outcarga Import Auction Cars</b>	<b>10</b>	<b>35</b>	<b>45</b>
Incumplimiento de contrato u oferta	7	28	35
Cláusulas abusivas	2	3	5
Derecho de retracto y desistimiento de compra	1	3	4
Mala calidad del producto o servicio	0	1	1
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>35</b>	<b>45</b>

Nota:

El motivo corresponde solamente al por qué, se ingresó el caso.

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA NÚMERO 09-03/2021

### Denuncias cerradas por motivo

*De enero de 2016 a diciembre de 2020*

	2019	2020	Total
<b>Outcarga Import Auction Cars</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	<b>32</b>
Cláusulas abusivas	2	2	4
Derecho de retracto y desistimiento de compra	1	2	3
Incumplimiento de contrato u oferta	6	19	25
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	<b>32</b>

Nota: Esta tabla es similar a la anterior, pero el total corresponde a las denuncias cerradas.

### Motivo de las denuncias cerradas en conciliación

*De enero de 2016 a diciembre de 2020*

	2019	2020	Total
<b>Outcarga Import Auction Cars</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Cláusulas abusivas	0	0	0
Derecho de retracto y desistimiento de compra	0	0	0
Incumplimiento de contrato u oferta	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Nota: Para los casos cerrados en 2019 y 2020 no se registraron conciliaciones.

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA NÚMERO 09-03/2021

### Estado de las denuncias recibidas

De enero de 2016 a diciembre de 2020

	2019	2020	Total
<b>Outcargo Import Auction Cars</b>	<b>10</b>	<b>35</b>	<b>45</b>
Avenimiento	2	16	18
Desistimiento	5	18	23
Falta de Ratificación y Prevención	1	0	1
Tribunal Sancionador	2	1	3
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>35</b>	<b>45</b>

Nota: Todas las denuncias recibidas a 2020 se encuentran cerradas al 1 de marzo de 2021.

### Monto recuperado de las denuncias cerradas

De enero de 2016 a diciembre de 2020

	2019	2020	Total
Outcargo Import Auction Cars	\$400.00	\$31,926.00	\$32,326.00
<b>Total</b>	<b>\$400.00</b>	<b>\$31,926.00</b>	<b>\$32,326.00</b>

Notas:

- Este monto recuperado corresponde denuncias cerradas en avenimiento y conciliación.
- Es importante aclarar que, el monto reclamado no es una información que se publica, debido a que no es un dato objetivo, ya que es una cantidad "X" que dice la parte consumidora, sin que tenga un soporte, por lo que, lo concreto de la información es el monto recuperado como resultado del proceso.

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA NÚMERO 09-03/2021

### Denuncias con devolución

*De enero de 2016 a diciembre de 2020*

	2019	2020	Total
Outcarga Import Auction Cars	1	9	10
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>10</b>