

CÁMARA DE COMERCIO DE MEDELLÍN PARA ANTIOQUIA
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN

Proceso Arbitral No.
2025 A 0058

LISBET YANET MORENO OSPINA
Convocante

Contra

LOYALTY WORLD S.A.S.
Convocada

LAUDO ARBITRAL

Andrés Felipe Velásquez Giraldo
Árbitro Único

Quevin Zapata Taborda
Secretario

VIGILADO Ministerio de Justicia y del Derecho

Medellín, Antioquia, diecinueve (19) de mayo de dos mil veintiséis (2026)

En la fecha, el Tribunal Arbitral conformado para dirimir en derecho las controversias jurídicas y patrimoniales suscitadas entre **LISBET YANET MORENO OSPINA** (en adelante “la Convocante” o “la Demandante”) y la sociedad **LOYALTY WORLD S.A.S.** (en adelante “la Convocada” o “la Demandada”), procede a emitir pronunciamiento de fondo.

Habiéndose surtido de manera consecutiva, íntegra y garantista todas las etapas procesales previstas en el Estatuto Arbitral (Ley 1563 de 2012), el Tribunal constata que la actuación se ha adelantado con estricto apego al debido proceso y al derecho de defensa.

Para tales efectos, y en aras de proteger la actuación jurisdiccional, este estrado agotó de manera oficiosa los correspondientes **controles de legalidad** en las fases neurálgicas del trámite, instando a las partes a manifestar cualquier inconformidad, nulidad o irregularidad procesal, particularmente en dos momentos procesales:

1. **Primer Control de Legalidad:** Efectuado al cierre de la Primera Audiencia de Trámite, celebrada el 6 de febrero de 2026 (en el marco de la expedición del Auto N° 07), sin que se advirtiera ni alegara vicio alguno que invalidara lo actuado.
2. **Segundo Control de Legalidad:** Llevado a cabo durante la Audiencia de Alegatos de Conclusión, celebrada el 24 de abril de 2026 (previa a la expedición del Auto N° 10), oportunidad en la cual el Tribunal saneó la etapa instructiva y clausuró el debate, sin que se presentara objeción alguna.

En consecuencia, al no advertirse *error in procedendo*, causal de nulidad alguna o vicios que afecten la validez del procedimiento, el Árbitro Único se encuentra plenamente habilitado para fallar y, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley, profiere el presente **LAUDO ARBITRAL** con el cual se decide de fondo y de manera definitiva el conflicto planteado.

TABLA DE CONTENIDO

I. ANTECEDENTES Y TRÁMITE DEL PROCESO 4

1.1. Las Partes y su Representación Procesal 4

1.1.1. Parte Convocante 4

1.1.2. Parte Convocada 4

1.2. El Pacto Arbitral y la Conformación del Tribunal..... 4

1.3. Iniciación y Desarrollo del Trámite Procedimental 5

1.4. El Acervo Probatorio 6

1.4.1. Pruebas Documentales 6

1.4.1.1. Constancia Probatoria sobre la Renuencia de Terceros..... 6

1.4.2. Pruebas Testimoniales e Interrogatorios 7

1.5. Oportunidad del Laudo 7

1.6. La Demanda y su Contestación 7

1.6.1. Pretensiones de la Demanda..... 7

1.6.2. Conducta Omisiva de la Parte Convocada..... 9

1.7. Análisis y Declaratoria de Competencia (Arbitrabilidad) 9

1.7.1. Arbitrabilidad Objetiva 9

1.7.2. Arbitrabilidad Subjetiva..... 9

1.7.3. El Pacto Arbitral 9

1.8. Alegatos de Conclusión 10

1.9. Presupuestos procesales 10

II. CONSIDERACIONES DEL TRIBUNAL 10

2.1. Marco Normativo Aplicable 10

2.2. Integralidad y Autenticidad del Contrato 11

2.3. El Texto Negocial y las Obligaciones de las Partes 11

2.3.1. La "Cosa" y el "Objeto" como Columna Central del Negocio Jurídico 11

2.3.2. La Ausencia de Objeto Contractual en las Normas del Código de Comercio y Civil 13

2.3.3. La Ausencia de Objeto Contractual en el Estatuto del Consumidor . 15

2.4. La Inexistencia del Contrato 17

2.5. Consecuencias Jurídico-Patrimoniales de la Inexistencia..... 19

2.6. Costas Procesales..... 21

2.7. Conducta procesal de las partes 21

III. DECISIÓN (PARTE RESOLUTIVA) 21

TRIBUNAL ARBITRAL

LISBET YANET MORENO OSPINA
(Convocante)

Contra

LOYALTY WORLD S.A.S.
(Convocada)

Proceso radicado con el N° 2025 A 0058

LAUDO ARBITRAL

Medellín, diecinueve (19) de mayo de dos mil veintiséis (2026)

En virtud de la presente providencia, que reviste el carácter de Laudo Arbitral y que se profiere en derecho, se decide el litigio existente entre **LISBET YANET MORENO OSPINA** y **LOYALTY WORLD S.A.S.**; conflicto jurídico patrimonial que fue sometido a juzgamiento arbitral por acto habilitante de las partes contenido en la cláusula compromisoria estipulada en el contrato denominado “**Contrato de Afiliación Loyalty World S.A.S. No. MED2466**”, suscrito el día 4 de diciembre de 2024.

I. ANTECEDENTES Y TRÁMITE DEL PROCESO

1.1. PARTES PROCESALES Y SU REPRESENTACIÓN PROCESAL

1.1.1 Parte convocante del arbitraje o demandante. Actuó en tal calidad la señora **LISBET YANET MORENO OSPINA**, persona natural identificada con la cédula de ciudadanía número 44.005.621. El derecho de postulación procesal fue ejercido inicialmente por la estudiante Andrea Vélez Vásquez y, posteriormente, mediante sustitución de poder aceptada por este Tribunal, por la estudiante **SOFÍA CARDONA HERRERA**, identificada con C.C. 1.001.368.975, adscrita al Consultorio Jurídico de la Universidad EAFIT. En lo sucesivo esta parte se conocerá como la convocante o la demandante.

1.1.2. Parte convocada al arbitraje o demandada. Obró en dicha condición la sociedad de comercio **LOYALTY WORLD S.A.S.**, identificada con el NIT 901.434.061-0, representada legalmente por el señor **CRISTIAM JAVIER GÓMEZ MONTAÑA**, identificado con C.C. 80.852.903. La parte convocada guardó total silencio durante el término del traslado de la demanda y no concurrió a las audiencias programadas por el Tribunal. Esta parte se denominará en adelante la convocada o la demandada.

1.2. EL PACTO ARBITRAL Y LA CONFORMACIÓN DEL TRIBUNAL

El acto convencional de las partes que dio lugar a la apertura y trámite de las diligencias preliminares y del procedimiento arbitral se encuentra recogido en la **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA** del contrato No. MED2466¹, la cual se transcribe a continuación:

¹ Cuaderno Principal. Expediente Digital. Archivo: “1. 2025 A 0058 CONTRATO AFILIACION LOYALTY WORD CONTRATO No. MED2466” allegado con la solicitud que convoca a tribunal de arbitramento. Folios 01 a 011.

“CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. CLÁUSULA COMPROMISORIA: Toda controversia o diferencia relativa a este contrato, a su celebración, ejecución, desarrollo, a su terminación, a su liquidación, o al cumplimiento de cualquiera solución de conflictos la Conciliación (SIC), 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 sujetara a lo dispuesto por el decreto 2279 de 1989, decreto 2651 de 1991, ley 80 de 1993, ley 446 de 1998, decreto 1818 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 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 funcionara en Medellín en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la cámara de Comercio. C). El tribunal decidirá en derecho”

1.2.1. En calidad de árbitro único fue designado por sorteo el doctor **ANDRÉS FELIPE VELÁSQUEZ GIRALDO**, quien aceptó el encargo de conformidad con los reglamentos del Centro. Como secretario del Tribunal fungió el doctor **QUEVIN ESTIVEN ZAPATA TABORDA**.

1.3. INICIACIÓN Y DESARROLLO DEL TRÁMITE PROCEDIMENTAL²

1.3.1. El 15 de octubre de 2025, la señora LISBET YANET MORENO OSPINA presentó ante el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia la demanda arbitral dirigida en contra de LOYALTY WORLD S.A.S..

1.3.2. El Tribunal se instaló el 2 de diciembre de 2025 en audiencia virtual, en la cual el árbitro único se declaró en funciones jurisdiccionales; reconoció personería a la apoderada; fijó la sede del Tribunal; y dispuso que el trámite se regiría por la Ley 1563 de 2012 y, de forma supletiva, por el Código General del Proceso (**Auto No. 01**). En la misma sesión, se admitió la demanda y se ordenó su notificación y traslado (**Auto No. 02**).

1.3.3. El 19 de enero de 2026, el Tribunal resolvió sobre la sustitución de poder radicada y sobre la solicitud de amparo de pobreza del 12 de septiembre de 2025. Mediante el **Auto No. 03**, se reconoció personería a la estudiante Sofía Cardona Herrera y se concedió el beneficio de amparo de pobreza a la convocante, exonerándola de cauciones y condena en costas.

1.3.4. Por medio del **Auto No. 04** del 27 de enero de 2026, se fijó fecha para la audiencia de conciliación y la primera de trámite.

1.3.5. La audiencia de conciliación tuvo lugar el 6 de febrero de 2026 a las 9:00 A.M.. Ante la inasistencia de la parte convocada, se declaró fracasada esta etapa mediante el **Auto No. 05**.

1.3.6. El 6 de febrero de 2026, a las 9:33 A.M., se instaló la **Primera Audiencia de Trámite**. En ella, el Tribunal profirió el **Auto No. 06**, por el cual efectuó un análisis

² Cuaderno Principal. Expediente Digital. Archivo: “2025 A 0058 - AUTOS 1 A 10 PROFERIDOS EN EL TRÁMITE ARBITRAL” en esta pieza procesal se acopiaron todos los autos para facilitar su consulta.

de fondo sobre su propia competencia, declarándose plenamente habilitado para decidir la controversia. Seguidamente, mediante el **Auto No. 07**, se resolvieron las solicitudes probatorias de la demandante y se decretaron pruebas de oficio ante la falta de contestación de la demandada.

1.3.7. El 24 de marzo de 2026, visto el informe secretarial sobre la falta de respuesta de algunas entidades, el Tribunal dictó el **Auto No. 08**, requiriendo de manera perentoria al Banco de Bogotá S.A. y a Confecámaras para que rindieran los informes probatorios decretados, bajo advertencia de sanciones correccionales.

1.3.8. El 17 de abril de 2026, se profirió el **Auto No. 09**, mediante el cual se surtieron los traslados de las pruebas recaudadas (informes de la SIC/Cámara de Comercio y del Defensor del Consumidor Financiero) y se fijó fecha para la audiencia de alegaciones.

1.3.9. El 24 de abril de 2026, se celebró la audiencia de alegatos de conclusión, previa constancia del Secretario sobre el agotamiento del período probatorio y la renuencia del Banco de Bogotá. Mediante el **Auto No. 10**, se señaló fecha para el pronunciamiento del laudo.

1.4. EL ACERVO PROBATORIO

Las decisiones de este laudo se fundan en las siguientes pruebas legal y oportunamente allegadas:

1.4.1. DOCUMENTAL:

- El acervo aportado con la demanda (Anexos 1 al 9³), que comprende el contrato MED2466, recibos de caja , carta de retracto de fecha 6 de diciembre de 2024 , y las respuestas emitidas por Loyalty World S.A.S. y el Banco de Bogotá.
- Certificaciones históricas del Registro Nacional de Turismo (RNT) remitidas por la Cámara de Comercio de Medellín (oficio PQRS02195961), que acreditan el estado de los establecimientos “LOYALTY GO” y “LOYALTY”⁴.
- Informe de la Defensoría del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá del 18 de febrero de 2026, informando la ausencia de quejas radicadas por la demandante en sus sistemas internos⁵.

1.4.1.1. Renuencia de Terceros a cumplir orden del Tribunal: El Tribunal y su Secretaría dejan constancia de que, durante la etapa de recaudo probatorio, se requirió en múltiples oportunidades —de manera perentoria y bajo apercibimiento de sanciones correccionales, tal como consta en el Auto No. 08— a la entidad Banco de Bogotá S.A. para que remitiera un informe detallado sobre las condiciones del crédito asociado a la transacción objeto de este litigio. Pese a la renuencia sistemática e injustificada de dicha institución financiera para atender el llamado jurisdiccional de este estrado, el Tribunal concluye, a la luz de los principios de economía procesal, utilidad y eficacia probatoria, que la recepción de dicha

³ Cuaderno Principal. Expediente Digital. Archivos: “1. 2025 A 0058 CONTRATO AFILIACION LOYALTY WORD CONTRATO No. MED2466” allegado con la solicitud que convoca a tribunal de arbitramento. Folios 01 a 011, y “3. 2025 A 0058 ANEXOS DEMANDA”. Carpeta comprimida que contiene 11 archivos.

⁴ Cuaderno Principal. Expediente Digital. Archivo: “33. RESPUESTA OFICIOS Y REQUERIMIENTO PERENTORIO BANCO DE BOGOTÁ” allegados en respuesta a oficio enviado por el Tribunal.

⁵ Ibídem

información no es necesaria para emitir un laudo válido, congruente y ejecutable en derecho, según las decisiones que se adoptarán.

1.4.2. TESTIMONIAL E INTERROGATORIOS:

- Declaración testimonial de la señora **LEIDI CATALINA MORENO OSPINA**, quien depuso sobre las circunstancias de celebración del contrato y el ejercicio del retracto.
- Interrogatorio de parte oficioso de la convocante **LISBET YANET MORENO OSPINA**.
- Se deja constancia que el interrogatorio del representante legal de la convocada no pudo evacuarse, por su inasistencia injustificada.

1.5. OPORTUNIDAD DEL LAUDO

1.5.1. El término legal de este proceso es de seis (6) meses, conforme al artículo 10 de la Ley 1563 de 2012, contados desde la finalización de la primera audiencia de trámite.

1.5.2. Dado que dicha audiencia concluyó el 6 de febrero de 2026, el plazo para proferir el laudo vence el **6 de agosto de 2026**.

1.5.3. El proceso no ha sido suspendido por solicitud de las partes ni se han configurado causales legales de interrupción. En consecuencia, la presente providencia se dicta dentro de la oportunidad legal.

1.6. LA DEMANDA Y SU CONTESTACIÓN

1.6.1. PRETENSIONES DE LA DEMANDA:

La parte convocante formuló las siguientes pretensiones, las cuales se transcriben **literalmente** del libelo demandatorio:

“Primer grupo de pretensiones:

Se pretende de manera principal lo siguiente:

- 1. Que 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 a la DEMANDANTE el valor total pagado por los servicios del CONTRATO correspondiente a 1.900.000 pesos.*
- 3. Que, como consecuencia del dolo, se condene a la DEMANDADA a pagarle al DEMANDANTE, a modo de indemnización de perjuicios las siguientes sumas:*
 - a. 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 demostrados por la entidad financiera Banco de Bogotá en el documento 7.*
 - b. 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:*
 - 1. Por el pago del Seguro Vida Deudor: al 04 de septiembre de 2025, \$38.700 COP.*
 - II) Por concepto de Interés: al 04 de septiembre de 2025, \$375.615,75*

c. 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. Que se declare la resolución del CONTRATO, en virtud del derecho al retracto ejercido por la DEMANDANTE dentro del término legal.*
- 2. En consecuencia, se condene a la DEMANDADA a restituir a la DEMANDANTE el valor total pagado por los servicios del CONTRATO correspondiente a 1.990.000 pesos.*
- 3. Que, como consecuencia de la vulneración al derecho de retracto, se condene a la DEMANDADA a pagarle al DEMANDANTE, a modo de indemnización de perjuicios las siguientes sumas:*
 - a. 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 demostrados por la entidad financiera Banco de Bogotá en el documento 7.*
 - b. 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. Por el pago del Seguro Vida Deudor: al 04 de septiembre de 2025, \$38.700 COP.*
II. Por concepto de Interés: al 04 de septiembre de 2025, \$375.615,75
c. Condenar a la DEMANDADA a pagarle al DEMANDANTE cualquier otro perjuicio probado durante el proceso.

Tercer grupo de pretensiones

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

- 1. Que se declare la resolución del contrato por incumplimiento del DEMANDADO. Como consecuencia de cualquiera de los incumplimientos contractuales, declarar la resolución del CONTRATO.*
- 2. Que, como consecuencia del incumplimiento del CONTRATO, se condene a la DEMANDADA a restituir a la DEMANDANTE el valor total pagado por los servicios del CONTRATO correspondiente a 1.990.000 pesos.*
- 3. Sumado al anterior monto, se condene a la DEMANDADA a pagar a favor de la DEMANDANTE el valor de la cláusula penal contenida en la cláusula decimotercera del contrato, equivalente a \$ 2.985.000 pesos colombianos.*
- 4. En subsidio de la anterior, se condene a la DEMANDADA a pagarle al DEMANDANTE, lo siguiente:*
 - a. 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 demostrados por la entidad financiera Banco de Bogotá en el documento 7.*
 - b. A modo de indemnización por concepto de daño emergente consolidado, lo siguiente:*
- 5. Por el pago del Seguro Vida Deudor: al 04 de septiembre de 2025, \$38.700 COP. II. Por concepto de Interés: al 04 de septiembre de 2025, \$375.615,75*
c. Condenar a la DEMANDADA a pagarle al DEMANDANTE cualquier otro perjuicio probado durante el proceso.

Cuarto grupo de pretensiones:

1. *Que se declare ineficaz la cláusula cuarta del CONTRATO por establecer un término de duración máxima del contrato superior a lo dispuesto en el artículo 41 y siguientes de la Ley 1480 de 2011.*
2. *Que, consecuentemente, se restituya 2/3 del precio por corresponder a los años que exceden el máximo tiempo permitido en los contratos de adhesión, es decir, que se restituya \$1.326.667 COP correspondientes al pago de dos años.*

Quinto grupo de pretensiones *Principal acumulable con cualquiera de los anteriores: Que se declare o condene a cualquier medida tendiente a la protección de los derechos del consumidor afectados en este caso, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011”.*

1.6.2. CONDUCTA OMISIVA DE LA PARTE CONVOCADA: Durante el término legal de traslado, la sociedad convocada, **LOYALTY WORLD S.A.S.**, guardó silencio absoluto. De conformidad con el artículo 97 del Código General del Proceso, esta conducta omisiva conlleva la presunción de certeza de los hechos susceptibles de confesión contenidos en la demanda. Al no haberse formulado excepciones de mérito ni objetado la competencia en la oportunidad debida, el Tribunal procedió con el trámite bajo este marco de presunción legal, sin perjuicio de su deber de verificar la realidad sustancial a través del recaudo probatorio.

1.7. ANÁLISIS Y DECLARATORIA DE COMPETENCIA (Arbitrabilidad)

En la Primera Audiencia de Trámite (**Auto No. 06**), el Tribunal examinó con especial rigor su propia competencia, abordando los siguientes pilares de arbitrabilidad:

1.7.1. ARBITRABILIDAD OBJETIVA: De la causa petendi y del petitum se desprende que el litigio versa sobre la validez, ejecución y terminación de un contrato de prestación de servicios turísticos y la efectividad del derecho de retracto. Se trata de derechos de índole patrimonial y de libre disposición, materias plenamente transigibles y arbitrables según el artículo 1 de la Ley 1563 de 2012. No existen de por medio actos administrativos ni asuntos reservados a la jurisdicción contencioso-administrativa.

1.7.2. ARBITRABILIDAD SUBJETIVA: Tanto la convocante (persona natural) como la convocada (persona jurídica) poseen plena capacidad legal para disponer de los derechos en debate y para haber concertado el desplazamiento del juez ordinario a favor de la justicia arbitral.

1.7.3. EL PACTO ARBITRAL: La competencia emana de la Cláusula Decimoquinta del contrato No. MED2466, suscrito el 4 de diciembre de 2024, que establece de manera inequívoca la voluntad de someter sus diferencias al Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Medellín. Al no existir excepciones ni impedimentos procesales, la competencia provisional se transformó en definitiva.

El artículo 5º del Estatuto Arbitral dispone que la inexistencia, ineficacia o invalidez del contrato no afecta la cláusula arbitral y por lo tanto podrá pronunciarse el Tribunal sobre el contrato afectado por tales fenómenos.

1.8. ALEGATOS DE CONCLUSIÓN

En la audiencia celebrada el 24 de abril de 2026 , se escucharon los alegatos de conclusión de la apoderada de la parte convocante, doctora **SOFÍA CARDONA HERRERA**, quien ratificó los puntos medulares de su teoría del caso:

- **Dolo en el consentimiento:** Sostuvo que se acreditó, mediante el testimonio de Leidi Catalina Moreno, el uso de tácticas de presión y engaño en la oferta de supuestos "premios" para inducir la firma del contrato sin lectura previa.
- **Vulneración del Retracto:** Enfatizó que el derecho de retracto fue ejercido oportunamente (6 de diciembre de 2024) y rechazado ilegalmente por la empresa bajo la falsa premisa de una ejecución de servicios que nunca se materializó.
- **Ineficacia de Cláusulas:** Reiteró la ilegalidad de la cláusula de permanencia mínima de tres años, por exceder los límites del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011).

La parte convocada, **LOYALTY WORLD S.A.S.**, no asistió a la diligencia ni presentó alegatos por escrito, ratificando su inactividad procesal a lo largo de todo el trámite.

1.9.PRESUPUESTOS PROCESALES DEL LAUDO

Se encuentran constatados todos y cada uno de los presupuestos previos a la emisión de la decisión final, como lo son la capacidad para ser parte y para comparecer al proceso, legitimación en la causa, demanda en forma, competencia definitiva del Tribunal y oportunidad temporal del Laudo.

II. CONSIDERACIONES DEL TRIBUNAL

2.1. MARCO NORMATIVO APLICABLE. Debe el Tribunal en primer lugar enmarcar dentro del ordenamiento jurídico nacional el contrato que ha sido puesto de presente como centro de la discusión entre las partes. Sin que haya duda de que se trata de un contrato regulado por el derecho del consumo, nótese que el mismo remite a las normas del Código Civil y Código de Comercio según su cláusula décima séptima. Es de fundamental importancia esta anotación, porque en últimas las normas aplicables que las partes han previsto hacen parte del pacto arbitral en tanto son el componente que se denomina “ley aplicable al fondo”, y en tal sentido la previsión contractual coincide con lo dispuesto por el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) en su artículo cuarto.

Metodológicamente procede entonces, exponer la situación jurídica del contrato, para a continuación asignar la calificación que corresponda, bien sea nacida de las normas especiales del Estatuto del consumidor (Ley 1480 de 2011) o de las normas generales del Código de Comercio y del Código Civil⁶, y subsecuentemente, asignar las consecuencias normativas que se imponen.

⁶ Congreso de la República de Colombia. Ley 1480 de 2011, 12 de octubre de 2011, Diario Oficial N.º 48.220, artículo 4: “(...) En lo no regulado por esta ley, en tanto no contravengan los principios de la misma, de ser asuntos de carácter sustancial se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Comercio y en lo no previsto en este, las del Código Civil”.

2.2. INTEGRALIDAD Y AUTENTICIDAD DEL CONTRATO

El cuerpo del contrato está constituido por un documento escrito, en siete (7) páginas, en papelería con membrete o tipografía de LOYALTY WORLD S.A.S., denominado por las partes como “CONTRATO DE AFILIACIÓN LOYALTY WORLD S.A.S. CONTRATO No MED2466”. En la página 7 se encuentra firmado por “LA EMPRESA” Y “EL SUSCRIPTOR”.

En el mismo, no se hace referencia a otros documentos que sean necesarios para integrarlo, esto es, que se entiendan como parte inescindible del convenio que pretendió crear obligaciones. Así, es sobre lo plasmado en ese documento y no en otro, que se realizará el análisis de la estructura interna del contrato, es decir, aislándolo de las circunstancias externas que pudieren haber concurrido al momento de su negociación, celebración y ejecución.

De conformidad con los artículos 243, 244, 245, 250 y 260 del Código General del Proceso, el Tribunal tiene el documento por auténtico, y por tanto como plena prueba del contrato celebrado por las partes.

2.3. EL TEXTO NEGOCIAL Y EN PARTICULAR EL LENGUAJE REFERENTE A LAS OBLIGACIONES DE LOYALTY WORLD

Al abordar la lectura del denominado contrato de afiliación, se encuentra el Tribunal con una dificultad para abordar la conceptualización de las obligaciones que adquirió la sociedad mencionada, y consecuentemente, dicha dificultad se traduce en una barrera para construir una definición del objeto contractual. La situación reviste la mayor trascendencia porque representaría un desatino lógico proceder analizar situaciones que presuponen la validez del contrato u otras que únicamente lo afectarían de nulidad relativa, sin haber primero estudiado a fondo si lo que se erige como piedra angular del litigio, constituye real y efectivamente un contrato.

El artículo 1742 del Código Civil dispone que la nulidad absoluta puede y debe ser declarada por el juez aún sin petición de parte, cuando aparezca de manifiesto en el acto o contrato; en una interpretación sistemática de la normatividad que regula las relaciones jurídico privadas, se entiende sin problema que también puede y debe el juez declarar la ineficacia o la inexistencia si ellas aparecieren de manifiesto en el acto o contrato.

El Tribunal sostiene como tesis jurídica fundante de su decisión, que en el contrato bajo escrutinio **no existe objeto**, esto es, no hay una definición precisa y completa de las obligaciones de la parte demandada (productor o proveedor), o, en otras palabras, no es posible establecer qué está adquiriendo la consumidora:

2.3.1. LA “COSA” Y EL “OBJETO” COMO COLUMNA CENTRAL DEL NEGOCIO JURÍDICO

En el texto del contrato, al identificar las expresiones que puedan significar o dar a entender qué es lo que se adquiere como bien o servicio, se evidencian las siguientes imprecisiones y multiplicidad de conceptos:

Encabezado del Contrato: Se le denomina *“contrato de Afiliación al programa LOYALTY GO”*.

Antecedentes: La empresa indica que oficia como *“Representación Turística para la gestión en la venta, promoción y explotación de servicios turísticos ofrecidos por diferentes prestadores”*.

Condiciones Generales (Tercero): Se estipula que *"El servicio consiste en una membresía preferencial, para el uso y disfrute de la disminución de tarifas en los planes turísticos"*.

Condiciones Generales (Primero): Se describe que la compañía *"oficia como gestora de EL SUSCRIPTOR, obligándose a solicitar por parte de EL SUSCRIPTOR los servicios turísticos ofrecidos (...) para obtener a través de negociación directa o actuando como agencia comercial o mandatario de dichas fuentes o prestadores, la disminución, descuentos y/o beneficios"*.

Condiciones Generales (Cuarto): Se afirma paradójicamente que *"Las responsabilidades de LAS PARTES se pueden encontrar en el clausulado del presente contrato y los beneficios en la disminución de tarifas adquiridas por EL SUCRIPTOR se encuentra en la cláusula primera del mismo, donde se pueden encontrar detallados de manera clara, concreta y completa, de igual manera, todos los términos y condiciones de los servicios que la EMPRESA prestara al SUSCRIPTOR fueron informados previamente en la oferta comercial realizada por la EMPRESA"*.

Glosario: Define el programa como *"la fidelización de una membresía de servicios turísticos para la obtención de tarifas y por medio del cual le otorga descuentos en servicios turísticos a nivel nacional e internacional"*.

Cláusula Primera (Objeto): Señala que el afiliado *"se afilia al programa LOYALTY GO de la empresa LOYALTY WORLD S.A.S., el cual le otorga descuentos en servicios turísticos a nivel nacional e internacional"*. Acto seguido, en la misma cláusula, indica que *"Hace entrega a EL ADHERENTE y este acepta a total conformidad el paquete de servicios turísticos vendidos (...)"*.

Tabla de Beneficios (Cláusula Primera): La cláusula continúa indicando que el afiliado *"tendrá derecho a recibir los beneficios que a continuación se mencionan y que aparecen marcados con una X en el campo si"* , presentando la siguiente información:

Beneficios	Desde	Hasta
ALOJAMIENTO	10%	40%
CRUCEROS	10%	40%
TARJETAS DE ASISTENCIA	10%	40%
TOURS Y EXCURSIONES	10%	40%
ALQUILER DE VEHÍCULOS	10%	40%
DEPORTES EXTREMOS	10%	40%
PAQUETE POR ARMAR	10%	40%
PAQUETE ARMADO	10%	40%
PAQUETE TODO INCLUIDO	10%	40%
PAQUETE ÚLTIMO MINUTO	10%	40%

Para el Tribunal resulta prístino, luego de analizar detenidamente lo transcrito, que el contrato no tiene “objeto”: el texto es una argamasa de pretendidos tipos contractuales que resultan desarticulados, gaseosos y hasta contradictorios. Ni siquiera acudiendo a las reglas de interpretación consolidadas en la práctica jurídica puede establecerse qué era lo que estaba adquiriendo la demandante⁷.

⁷ El lenguaje del contrato no es un asunto que pueda tratarse a la ligera; su análisis encuentra raíces profundas en la teoría de la ciencia jurídica. Al respecto diserta respetada doctrina: “Toda definición

La sociedad demandada aparece y funge como mandante, representante, agente comercial, gestora, agencia de viajes, vendedora de paquetes turísticos, en fin, el mismo texto diluye el objeto del contrato, mediante la opacidad, vaguedad e indefinición, apareciendo difuminada la calidad que ostenta la empresa “prestadora” del servicio, lo que, de paso, perjudica la identificación del objeto contractual.

Pero tampoco el hecho de que exista una tabla que indica la tarifa de los descuentos ofertados, subsana la ausencia de objeto contractual. El descuento como operación matemática tendría que aplicar sobre una base cierta, determinada o determinable, que es imposible de hallar en el contrato; la mención que se hace a que la base para la aplicación del descuento son “las tarifas establecidas por las agencias de viajes legalmente constituidas en el territorio colombiano”, es imprecisa, incierta, vaga y no permite establecer una rasero objetivo y verificable que señalara, aún por la vía de interpretación, al menos un bosquejo de los denominados “servicios” ofrecidos por una parte y adquiridos por la otra.

Concluye el Tribunal que **la ausencia de objeto contractual es manifiesta y evidente**, su comprobación surge de la sola lectura del escrito que recoge el convenio, y por lo tanto es obligación de este decisor aplicar las consecuencias que correspondan. Para ello se tendrá en cuenta que el contrato está sometido al examen de este Tribunal, como fuente de responsabilidad y obligaciones (según las pretensiones elevadas), y que quienes lo suscriben son partes procesales.

2.3.2. LA AUSENCIA DE OBJETO CONTRACTUAL EN LAS NORMAS DEL CODIGO DE COMERCIO Y EL CODIGO CIVIL

La determinación de la cosa como eje identificador e individualizante de las prestaciones, es la que permite estructurar la obligación, y ello, a su vez, determinar el objeto del negocio jurídico. El artículo 822 C.Co.⁸ tiende el necesario puente entre las normas civiles y comerciales, y con apoyo en esa simbiosis procede el Tribunal a explicar la importancia de la tríada prestación-obligación-objeto contractual, en la determinación de la existencia del contrato. El artículo 845 C.Co., pilar de la contratación mercantil, ordena que **la oferta debe contener “los elementos esenciales” del negocio**. En perfecta armonía, el artículo 864 señala que lo que se constituye, regula o extingue es una **“relación jurídica patrimonial”**. Si aquellos

jurídica, por lo general, tiene un doble carácter: uno convencional y otro funcional. Lo convencional consiste en acordar en la cosa designada. La designación unívoca en el orden jurídico corresponde al carácter propio de la codificación normativa. En cuanto a lo funcional, el derecho no debe detenerse en hacer un repertorio de los conceptos de manera científica, sino práctica, a fin de obtener un resultado de carácter social”, Llinás Volpe, M. *Lenguaje Jurídico – Filosofía del Lenguaje*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2002, p. 17. Y más adelante acierta expresando: “Hoy entendemos que el lenguaje tiene varias funciones, siendo la cognitiva la más evidente, donde se concede a los nombres y luego a los enunciados un papel original. Luego tenemos la función comunicativa, la cual nos permite no tanto describir el mundo como ponernos de acuerdo con los demás, entendernos acerca de lo que hay y de lo que vale para unos y otros”, Ibídem. p. 26. Anota además el autor que: “**El lenguaje jurídico tiene por objeto ser instrumento de control**, toda vez que el propósito de todas las disposiciones jurídicas es influir en la conducta de los hombres. Tiene que ser considerado como un medio para tal fin. Es, a su turno, directo, por oposición al difuso que normalmente se emplea en la comunicación extra-legal”, Ibídem. p. 85. Subrayas y negrilla de este Tribunal.

⁸ Presidencia de la República de Colombia. Decreto 410 de 1971 (Código de Comercio), 27 de marzo de 1971, Diario Oficial N.º 33.339, art. 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.

elementos esenciales no están presentes, el propio ordenamiento mercantil sanciona el acto o negocio con la inexistencia (C.Co. art. 899 inciso 2º).

Las siguientes normas del Código Civil, en cada una de las cuales se resalta la referencia a la “cosa” como parte constitutiva de la obligación, ayudan a desvelar si en el caso concreto puede establecerse que lo redactado por las partes en el pretendido contrato, haya alcanzado a establecer el “objeto” del mismo:

Art. 1495. *Contrato o convención es un acto por el cual una parte **se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa**. Cada parte puede ser de una o de muchas personas.*

Art. 1498. *El contrato oneroso es conmutativo, cuando cada una de las partes se obliga a **dar o hacer una cosa** que se mira como equivalente a lo que la otra parte debe dar o hacer a su vez; y si el equivalente consiste en una contingencia incierta de ganancia o pérdida, se llama aleatorio.*

Art. 1501. *Se distinguen en cada contrato las cosas que son de su esencia, las que son de su naturaleza, y las puramente accidentales. Son de la esencia de un contrato aquellas cosas sin las cuales, **o no produce efecto alguno**, o degeneran en otro contrato diferente (...)*

Art. 1502. *Para que una persona se obligue a otra por un acto o declaración de voluntad, es necesario: 1.º que sea legalmente capaz; 2.º que consienta en dicho acto o declaración y su consentimiento no adolezca de vicio; 3.º **que recaiga sobre un objeto** lícito; 4.º que tenga una causa lícita⁹.*

Art. 1517. *Toda declaración de voluntad **debe tener por objeto una o más cosas**, que se trata de dar, hacer o no hacer. (...)*

Art. 1518. *No solo las cosas que existen pueden ser objeto de una declaración de voluntad, sino las que se espera que existan; **pero es menester que las unas y las otras sean comerciales y que estén determinadas**, a lo menos, en cuanto a su género.*

*La cantidad puede ser incierta con tal que el acto **o contrato fije reglas o contenga datos que sirvan para determinarla**.*

Estas normas fundantes se ven reflejadas en el resto de mandatos y prohibiciones que disciplinan las relaciones contractuales, como por ejemplo en los artículos 1605¹⁰ C.C., 1610¹¹ C.C., y en dos normas que son herramientas utilísimas de verificación de la existencia de objeto contractual:

⁹ La norma presupone la existencia y determinación del objeto.

¹⁰ Congreso de la República de Colombia. Ley 57 de 1887 (Código Civil), 15 de abril de 1887, Diario Oficial N.º 7.019, **art. 1605**. “La obligación de dar contiene **la de entregar la cosa**; y si ésta es una especie o cuerpo cierto, contiene, además, la de conservarla hasta la entrega, so pena de pagar los perjuicios al acreedor que no se ha constituido en mora de recibir. Nota: norma que se lee en perfecta cadencia por ejemplo con el artículo 928 C.Co.: El vendedor está obligado a entregar **lo que reza el contrato** (...)”

¹¹ Congreso de la República de Colombia. Ley 57 de 1887 (Código Civil), 15 de abril de 1887, Diario Oficial N.º 7.019, **art. 1610**. Si la obligación es de hacer, y el deudor se constituye en mora, podrá pedir el acreedor, junto con la indemnización de la mora, cualquiera de estas tres cosas, a elección suya:

1º Que se apremie al deudor para la ejecución **del hecho convenido (...)**

Artículo 1626. El pago efectivo es la prestación **de lo que se debe**.

Artículo 1627. El pago se hará bajo todos respectos **en conformidad al tenor de la obligación**; sin perjuicio de lo que en los casos especiales dispongan las leyes.

El acreedor **no podrá ser obligado a recibir otra cosa que lo que se le deba**, ni aún a pretexto de ser de igual o mayor valor la ofrecida.

Se insiste, el proceso de inferencia realizado por el Tribunal lo llevó a cuestionarse, realizando un test inverso, si la parte suscriptora (demandante) podría exigir “lo que se [le] debe” conforme al tenor de la obligación que presuntamente adquirió por su contraparte. La respuesta es necesariamente negativa, pues ni existió determinación de las prestaciones, por tanto, tampoco de la (s) obligación (es) de LOYALTY WORLD S.A.S., lo que de calle destruye la posibilidad de afirmar que existe un “objeto contractual”.

El Tribunal encuentra respaldo para establecer la ausencia del elementos esencial que se echa de menos, también en normas especiales que regulan el turismo, en las cuales es manifiesta la importancia (v.g. la exigencia férrea) de la definición precisa del objeto contractual. La Ley 300 de 1996 en sus artículos 71 y 77 se refiere a la “**cobertura del servicio**”, que no es otra cosa que el listado de obligaciones de dar, hacer o no hacer que componen el débito del prestador del servicio turístico. Por naturaleza, la definición de una cobertura tiene que ser clara, concreta y completa, características que no se pueden constatar en el contrato estudiado por el Tribunal.

2.3.3. LA AUSENCIA DE OBJETO CONTRACTUAL EN LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Dispone el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011):

“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”.

Y además señala:

“Artículo 43. Cláusulas abusivas ineficaces de pleno derecho. Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:

1. *Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden;*
2. *Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden;*
3. *Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;*
4. *Trasladen al consumidor o un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor o proveedor;*
5. *Establezcan que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado;*
6. *Vinculen al consumidor al contrato, aun cuando el productor o proveedor no cumpla sus obligaciones;*
7. *Concedan al productor o proveedor la facultad de determinar unilateralmente si el objeto y la ejecución del contrato se ajusta a lo estipulado en el mismo;*
8. *Impidan al consumidor resolver el contrato en caso que resulte procedente excepcionar el incumplimiento del productor o proveedor, salvo en el caso del arrendamiento financiero;*
9. *Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo;*
10. *Incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente, sin perjuicio de la eventual responsabilidad penal.*
11. *Para la terminación del contrato impongan al consumidor mayores requisitos a los solicitados al momento de la celebración del mismo, o que impongan mayores cargas a las legalmente establecidas cuando estas existan;*
12. *Derogado.*
13. *Restrinjan o eliminen la facultad del usuario del bien para hacer efectivas directamente ante el productor y/o proveedor las garantías a que hace referencia la presente ley, en los contratos de arrendamiento financiero y arrendamiento de bienes muebles.*
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”.*

Estima el Tribunal que no se hace necesario el examen de las citadas causales frente al caso particular, en tanto la falta de determinación del objeto lo hace inexistente; se resalta que el objeto carece de esa descripción “concreta, clara y completa”, adjetivos que exige la norma como requisitos esenciales de las condiciones generales de los contratos de adhesión.

2.4. LA INEXISTENCIA DEL CONTRATO

En referencia al artículo 1740 C.C., la doctrina ha señalado:

“Nótese el calificativo de requisitos para el valor que este texto emplea y que de suyo excluye los elementos esenciales para la existencia, contemplados en el artículo 1501 y sus concordantes ya citados”¹²

Y, en acertada hermenéutica del artículo 1741 C.C., acota:

“No sanciona pues, este texto con la nulidad absoluta la falta misma de la voluntad o consentimiento, ni la falta misma de objeto, que, sin embargo, son elementos sine qua non de todo acto jurídico, conforme al artículo 1502. Y sería necio pensar, con base en una interpretación literal del artículo 1741, que defectos de tanta magnitud quedan comprendidos en el inciso final de este texto, vale decir, que solo estuvieren sancionados con la nulidad relativa. La razón es clara: los comentados artículos 1740 y 1741 se refieren al requisito para el valor de los actos jurídicos y los vicios de que estos puedan adolecer y que están sancionados con la nulidad, y la voluntad o consentimiento y el objeto son requisitos esenciales, cuya falta no constituye un vicio, sino una causal de inexistencia, contemplada, se repite, por los artículo 1501 y concordantes”¹³

“De la propia manera, sin la voluntad o consentimiento, o sin la declaración de este por el cauce autorizado o prescrito por la ley para que pueda ser tenida en cuenta, o sin un objeto jurídico a que se enderece en ejercicio de la función reguladora de las funciones sociales, no hay ningún acto jurídico; la esencia de este no se realiza; el derecho le niega el ingreso a esta categoría ontológica-jurídica”¹⁴

La inexistencia como consecuencia de la ausencia de elementos esenciales está expresamente consagrada en el Código de Comercio, en el inciso 2º del artículo 898. Ahora bien, como en virtud de la norma puente (822 C.Co.) los efectos, los modos de extinguirse, anularse y rescindirse los actos, contratos y obligaciones, son aplicables a las obligaciones y negocios jurídicos mercantiles, anticipa el Tribunal que no se erige ningún tipo de impedimento para que la regulación de las restituciones mutuas que se contempla en el artículo 1746 C.C. pueda ser aplicada al caso del reconocimiento de la inexistencia, pues los efectos prácticos creados por las partes sí acaecieron (v.g. se realizó una entrega de dinero) y en vista de que no existió contrato, deben deshacerse aquellos y restablecer el orden público contractual. Siendo la inexistencia un fenómeno más grave y contundente que la nulidad absoluta, está habilitado el árbitro para abordarlo de oficio y disponer lo pertinente, máxime cuando se está en terreno de los derechos del consumidor.

En sentencia de casación civil del 13 de diciembre de 2013¹⁵, M.P. Ruth Marina Díaz Rueda, la Corte Suprema dictó fallo sustitutivo y reconoció la inexistencia de un negocio jurídico. Rememorando fallo de casación del 2010, dijo al respecto:

¹² Ospina Fernández, G. y Ospina Acosta, E. *Teoría general del contrato y del negocio jurídico*. Bogotá: Editorial Temis, 2022, p. 498.

¹³ Ibidem

¹⁴ Ibidem, p.430

¹⁵ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. Sentencia del 13 de diciembre de 2013, Exp. 11001-31-03-040-1999-01651-01, M.P. Ruth Marina Díaz Rueda.

“7. Esta Corporación en fallo de 6 de agosto de 2010, exp. 2002-2010, se ocupó del citado fenómeno de la “inexistencia del negocio jurídico” en el que se resaltaron sus características y cómo puede llegar a operar en la práctica, aspectos de los que se reproducen a continuación los siguientes apartes:

“(...). En ese orden de ideas, dentro de tal escenario suelen distinguirse, de manera general, tres categorías de acuerdos ineficaces en términos genéricos: los inexistentes, los inválidos y los inoponibles; así, puede decirse que el negocio jurídico es ineficaz cuando se opone a una norma imperativa, lo cual significa que la ley puede contemplar, y en efecto prevé, frente a los casos de violación de normas imperativas, consecuencias distintas; son éstas, precisamente, las que propician la necesidad de distinguir entre condiciones para la existencia, la validez y la eficacia.

“Puestas de esa manera las cosas, ocurre entonces que el pacto, aparte de inválido, puede ser inexistente, esto es, aquél que no puede catalogarse como tal por carecer del mínimo esencial –in radice– que, en un cierto caso, permitiese hablar de contrato o de acto unilateral, el que no alcanza a nacer a la vida jurídica por faltarle una condición esencial, y, por ende, no produce efecto jurídico alguno o, como lo describió la Corporación, en términos generales ‘la ineficacia comprende todo desconocimiento o alteración de dichos resultados, partiendo de la propia negativa del ser o inexistencia, fenómeno (...) que es de indispensable contemplación desde un punto de vista lógico y pragmático, frente a reales ocurrencias vitales, que se desenvuelven con entera individualidad’ (G. J., t. VII, 261; XVII, 128; L, 802/803; LVI, 125; LXVI, 351).

“Así, si el negocio jurídico por definición consiste en la expresión de la voluntad dirigida a la creación, modificación o extinción de relaciones jurídicas, resulta obvio colegir que, al faltar aquella intención o el objeto al que apunta, podrá existir cualquier cosa o hecho, mas no un acto de esa índole, conclusión que asimismo se impone no sólo cuando el pacto es solemne y se pretermite la forma ad substantiam actus prescrita por la ley, porque, sin ésta, la voluntad se tiene por no manifestada, sino también en los casos en que se omiten los requisitos esenciales previstos por el ordenamiento para la especie de la que se llegara a tratar, ya que de ellos depende su formación específica, y sin los cuales el acuerdo tampoco existe o degenera en otro distinto; es que, cual lo expresara Pothier, en todo convenio se ‘distinguen tres cosas diferentes (...): las cosas que son de la esencia del contrato; las que son únicamente de la naturaleza del contrato, y las que son puramente accidentales al contrato’, siendo que las primeras ‘(...) son aquellas sin las cuales el contrato no puede subsistir (existir substancialmente). En faltando una de ellas, ya no hay contrato, o bien es otra especie de contrato (...) La falta de una de las cosas que son de la esencia del contrato impide el que exista clase alguna de contrato; algunas veces esa falta cambia la naturaleza del contrato’ (Tratado de las Obligaciones, Casa Editorial Araluce Cortés, 392, Barcelona, Tomo I, págs. 8 y 9).

“Por tanto, conforme a la teoría que se viene desarrollando, la falta de los requisitos esenciales previstos para todos los contratos produce, inexorablemente, la inexistencia de ellos, al paso que la ausencia de los también esenciales pero referidos de modo específico a cada acto en particular, si bien impide la existencia de este, puede en últimas no aniquilar totalmente su eficacia, si desde una perspectiva jurídica distinta es viable su conversión en otro diferente.

“(...). Ahora bien, la citada forma de ineficacia –la inexistencia– opera, por regla general, de pleno derecho, en el sentido de que cuando uno de los motivos a través de los cuales se la concibe brota en forma diamantina u ostensible, se produce automáticamente, ipso iure, sin necesidad de un fallo judicial que la declare; de este modo, una vez comprobada por el juez, ello impedirá que este pueda acceder a pretensiones fundadas en un pacto con una anomalía tal, porque para ello tendría que admitir que el mismo sí satisface a plenitud las mencionadas condiciones esenciales generales al igual que las similares atinentes al específico asunto del que se tratare; en caso de que no, reiterase, en la hipótesis de que no reúna los unos y los otros, el convenio no producirá efecto alguno, sin que sea menester de un pronunciamiento que así lo reconozca, pues basta que el juez constate la deficiencia que de manera palmaria la tipifique para que descalifique las súplicas que se pudieran fundar en el pacto que la ley tiene por inexistente; contrariamente, en las hipótesis en que la mentada anomalía no se evidencie en forma manifiesta, sino que exija la decisión respectiva de la jurisdicción, cual sucede si el acto existe de manera aparente, le tocará entonces al interesado destruir, ya a través de la acción ora de la excepción, esa apariencia (acto putativo)” (subrayas originales).

2.5. CONSECUENCIAS JURÍDICO PATRIMONIALES DE LA INEXISTENCIA

2.5.1. FUNDAMENTO

Parte el Tribunal del artículo 1746 C.C. y de la jurisprudencia ya citada de la Corte Suprema:

“Artículo 1746. La nulidad pronunciada en sentencia que tiene la fuerza de cosa juzgada, da a las partes derecho para ser restituidas al mismo estado en que se hallarían si no hubiese existido el acto o contrato nulo; sin perjuicio de lo prevenido sobre el objeto o causa ilícita.

En las restituciones mutuas que hayan de hacerse los contratantes en virtud de este pronunciamiento, será cada cual responsable de la pérdida de las especies o de su deterioro, de los intereses y frutos, y del abono de las mejoras necesarias, útiles o voluptuarias, tomándose en consideración los casos fortuitos, y la posesión de buena fe o mala fe de las partes; todo ello según las reglas generales y sin perjuicio de lo dispuesto en el siguiente artículo”.

En la invocada sentencia afirmó el alto tribunal en cuanto a las restituciones al “estado anterior”:

“Igualmente, dada la viabilidad de la citada petición, es procedente estudiar lo atinente a la restitución del “statu quo ante”, cuya solicitud plantea la actora en las súplicas consecuenciales y, dada la ausencia de regulación especial, se deben aplicar en lo pertinente los parámetros tomados en cuenta para los eventos en que alcanza éxito alguna de las otras formas de “ineficacia del contrato”.

En ese sentido, la doctrina jurisprudencial de esta Corporación, en fallo de 21 de junio de 2011, exp. 2007-00062, en el que se debatió un caso de “simulación absoluta”, reiteró que “(...) ‘la ley, no ha reglamentado expresamente las consecuencias que deben desprenderse en el evento de que haya que imponérsele al demandado la obligación de restituir la cosa a

su verdadero dueño (...); pero se comprende fácilmente que la solución a que debe llegarse al respecto es la misma que la ley consagra en las aludidas acciones de nulidad, reivindicatoria y rescisoria, no sólo porque subsisten los mismos motivos de equidad que para éstas la han determinado, sino porque razones de analogía imponen al juzgador el deber de aplicar las leyes que regulan casos o materias semejantes (art. 8º, Ley 153 de 1887), y también porque las disposiciones sobre prestaciones mutuas tienen tal generalidad que de suyo son aplicables para regular las indemnizaciones recíprocas, en todos los casos en que un poseedor vencido pierda la cosa y sea obligado a entregarla a quien le corresponde’ (G.J. LXIII, pág. 658) sent. cas. sust. de 12 de diciembre de 2000 exp. 5225)”.

Sobre el tópico, refuerza el Tribunal su conclusión apoyándose en lo dispuesto por la doctrina:

“n. Consecuencias de la inexistencia. Es frecuente afirmar que el negocio jurídico inexistente no produce ningún efecto; pero lo que en rigor debe decirse es que no produce los efectos inmediatos ni los efectos finales que estaba llamado a producir si hubiera contenido todos sus elementos estructurales. En efecto si bien los efectos negocios no se producen, hay consecuencias jurídicas tales como el deber de restituir aquellas cosas que se hubieran dado en razón del negocio inexistente y el deber de reparar los daños a los terceros que creyeron de buena fe exenta de culpa en la existencia aparente del negocio”¹⁶.

2.5.2. DETERMINACIÓN DE LAS RESTITUCIONES A FAVOR DE LA PARTE DEMANDANTE

Siendo la sociedad demandada responsable de restituir los intereses y frutos de la suma dineraria que recibió, considera que el Tribunal que tal obligación se satisface con el pago efectivo de intereses, que es básicamente el fruto que produce el dinero¹⁷, los cuales dada la categoría “mercantil”¹⁸ del contrato, deben ser fijados y tasados según lo dispone el artículo 884 C.Co., el cual se encuentra dentro del Título que ese código denomina “De las obligaciones en general”, esto es, no se trata de una disposición exclusivamente destinada al contrato de mutuo o a los títulos valores, si no a todas las obligaciones mercantiles, y al enmarcarse la obligación de restitución que se desata, en un negocio de carácter mercantil, no puede ser otro el tipo de interés aplicable al principal que es objeto central de la restitución.

Ahora bien, el interés bancario corriente cumple la doble función de compensar la pérdida del poder adquisitivo de la suma entregada y a la vez representar el rendimiento que el dinero hubiere podido tener en manos de la consumidora, con lo

¹⁶ Alarcón Rojas, F. *La ineficacia de pleno derecho en los negocios jurídicos*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2011, p. 238.

¹⁷ Congreso de la República de Colombia. Ley 57 de 1887 (Código Civil), 15 de abril de 1887, Diario Oficial N.º 7.019, art. 717 “Se llaman frutos *civiles* los precios, pensiones o cánones de arrendamiento o censo, y los intereses de capitales exigibles, o Impuestos a fondo perdido. Los frutos civiles se llaman *pendientes* mientras se deben; y *percibidos* desde que se cobran”.

Congreso de la República de Colombia. Ley 57 de 1887 (Código Civil), 15 de abril de 1887, Diario Oficial N.º 7.019, art. 718. “Los frutos civiles pertenecen también al dueño de la cosa de que provienen, de la misma manera y con la misma limitación que los naturales”.

¹⁸ Presidencia de la República de Colombia. Decreto 410 de 1971 (Código de Comercio), 27 de marzo de 1971, Diario Oficial N.º 33.339, arts. 1º, 10, 20 y 22 C.Co.

cual se garantiza que la parte queda en una posición que se asimila al mismo estado en que estaría de no haber tenido lugar el contrato celebrado.

La restitución no es en sentido técnico jurídico una indemnización, y por tanto no pueden adicionarse a ella, en este caso particular, conceptos diferentes a los que comprendan la mera devolución de lo pagado y sus intereses.

El Tribunal dispondrá la restitución del capital más los intereses, a la tasa del bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera de Colombia, a partir del día siguiente a aquel en que se entregó la suma que las partes en ese momento denominaron “pago”. La suma aparece probada, sin dificultad, en el recibo de caja aprobado por la demandada el día 4 de diciembre de 2024, cuyo de valor coincide con la cláusula segunda del contrato (\$2.000.000), los cuales no fueron discutidos ni negados por la parte demandada.

2.6. COSTAS PROCESALES

La naturaleza propia de este litigio corresponde a un 'Arbitraje Social', enmarcado en el artículo 117 del Estatuto Arbitral (Ley 1563 de 2012) y operado bajo las normativas de gratuidad del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia. Al desarrollarse este procedimiento bajo la estricta directriz de responsabilidad social, donde ni la infraestructura institucional, ni los honorarios del árbitro o del secretario generan erogaciones económicas a cargo de las partes, resulta ontológicamente incompatible liquidar y condenar en costas o agencias en derecho por tales conceptos. El espíritu del legislador y del Centro de Arbitraje al implementar esta figura es la resolución pacífica, pronta y gratuita de controversias para poblaciones vulnerables o en conflictos de menor cuantía, propósito que se desnaturalizaría si se impusieran cargas pecuniarias al vencido. Por tales razones concurrentes, se declara la total improcedencia de la condena en costas. En cuanto a agencias en derecho, anótese que la demandante fue asistida por servicio gratuito en consultorio jurídico, y por tanto no puede este Tribunal liquidarlas; en referencia a gastos procesales, no se encuentra acreditado en el expediente la realización de alguno.

2.7. CONDUCTA PROCESAL DE LAS PARTES

No se hace necesario su examen, pues la decisión parte de un defecto objetivo y manifiesto del aparente contrato celebrado. Tampoco la conducta procesal influye en la fijación de la restitución a favor de la parte demandante.

III. DECISIÓN

El Tribunal de Arbitramento, administrando justicia en nombre de la república de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: Reconocer de oficio, la inexistencia del “Contrato de afiliación Loyalty World S.A.S., contrato # MED 2466” suscrito el día cuatro (4) de diciembre de dos mil veinticuatro (2024), entre LOYALTY WORLD S.A.S. y LISBET YANET MORENO OSPINA, por faltar el elemento esencial “objeto contractual”.

SEGUNDO: Ordenar que, a título de restitución, la sociedad LOYALTY WORLD S.A.S. identificada con NIT 901434061-0, pague a favor de la señora LISBET YANET MORENO OSPINA, identificada con cédula de ciudadanía número

44.005.621, las siguientes sumas de dinero, a más tardar a la finalización del tercer (3º) día hábil siguiente a la ejecutoria del presente Laudo Arbitral:

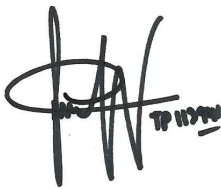
2.1.Por concepto de principal o capital: DOS MILLONES DE PESOS MONEDA LEGAL COLOMBIANA (\$2.000.000)

2.2.Por concepto de intereses: Los certificados como interés bancario corriente por la Superintendencia Financiera de Colombia, desde el día cinco (5) de diciembre de dos mil veinticuatro (2024) -inclusive- hasta el día en que se produzca el pago total de la obligación.

TERCERO: Negar las pretensiones de la demanda formuladas bajo las denominaciones “Primer grupo de pretensiones”, “Segundo grupo de pretensiones”, “Tercer grupo de pretensiones”, “Cuarto grupo de pretensiones” y “Quinto grupo de pretensiones”.

CUARTO: No condena en costas a ninguna de la partes.

QUINTO: Ejecutoriado el presente, expídase nota de primera copia con mérito ejecutivo y constancia de ejecutoria a favor de la parte demandante, y archívese el expediente en el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.



ANDRÉS FELIPE VELÁSQUEZ GIRALDO
Arbitro único



QUEVIN ZAPATA TABORDA
Secretario



Certificado de firma

Para los efectos legales pertinentes, **las partes manifiestan que han decidido suscribir el presente documento de manera electrónica**, y declaran que la firma estampada en el mismo ha sido puesta por quien dice ser su firmante cumpliendo todos los requisitos legales para este tipo de firmas, y por ello, **reconocen la plena validez tanto de lo dispuesto en el clausulado del presente documento** como de las firmas electrónicas que en él se asientan.

Autenticidad

AFVG	Andrés Felipe Velásquez Giraldo	E-mail	andr*****al.com
	Autenticado con:	IP	190.158.28.19
	Correo electrónico	Rol	Firmante
	Código OTP	Firmado	19/5/26, 11:33:25 GMT-5
	Hash de firmante: d6719437c30e837ba1edffe1f787bff31d0e7b4452a445693511317f2197904c		
QZT	Quevin Zapata Taborda	E-mail	quev*****il.com
	Autenticado con:	IP	152.203.115.244 Medellín, Antioquia, Colombia
	Correo electrónico	Rol	Firmante
	Código OTP	Firmado	19/5/26, 11:37:30 GMT-5
	Hash de firmante: 8a131f56dd03bfad0fd6be6059d98f61c24d790a754bd23fa5e7e5fcbc17826a		

Integridad del documento

📄 Número de documento: 230VJLW6P

🔒 Función Hash: SHA-256

Hash del documento: bcc14206c3c494ae3c479afbe7f451d4bbc65ad11d8754d32026724f73dd5a3d

Disponibilidad del documento



El documento puede ser consultado a través de su número de identificación y/o código QR en nuestra plataforma www.auco.ai/verify