



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**  
**DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES**

Bogotá D.C., 27/01/2022

Sentencia número 938

**Acción de protección al consumidor**

**Radicado No. 21-24605**

**Demandante: WILLIAM ANDRÉS SOTO MEDINA**

**Demandado: FAST COLOMBIA S.A.S**

Estando el expediente al Despacho a causa de encontrarse vencido el término de traslado de la demanda, procede la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales a proferir sentencia escrita, teniendo en cuenta que en el presente asunto se cumplen todos los presupuestos contenidos en el inciso 2° del párrafo 3° del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

**I. ANTECEDENTES**

**1. Hechos**

- 1.1. Adujo el demandante que el día 11 de junio de 2020 compró a través de la página web de la aerolínea dos tiquetes aéreos con un costo de \$750.756, destino Bogotá – Santa Marta – Bogotá, trayecto de ida 22 de noviembre de 2020 y regreso el 02 de diciembre de la misma anualidad.
- 1.2. Señaló el actor que el 10 de noviembre el demandante verificó la página web de la demandada y encontró que la reserva había sido cancelada sin previo aviso.
- 1.3. Indicó en su escrito de demanda que la aerolínea le ofreció reagendar el viaje o suministrar un voucher por el valor de la compra, esto último con fundamento en el Decreto legislativo 482 de 2020.
- 1.4. Explicó el actor que el 4 de enero de 2021, sin su aceptación o solicitud le fue generado un voucher obligándole a permanecer con servicios que no desea, lo que en su sentir es una clara violación a su derecho de elección.

**2. Pretensiones:**

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó, a título de pretensión primera principal que se ordene el reembolso del dinero pagado por los tiquetes con valor de \$750.756, como pretensión segunda principal se ordene el pago de unos perjuicios equivalentes a \$1.000.000 y, como pretensión tercera principal se ordene el pago de costas y gastos procesales.

**3. Trámite de la acción:**

Mediante Auto Nro. 19854 de 19 de febrero del 2021, esta Dependencia admitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por la parte demandante, en ejercicio de las facultades Jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011, providencia que fue notificada debidamente

al extremo demandado a la dirección electrónica judicial registrada en el RUES, esto es al correo notificaciones.vvc@vivaair.com (Consecutivos 21-24605-4) con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada radicó memorial correspondiente a la contestación de la demanda en consecutivo 21-24605-5 del sumario, a través del cual manifestó haber entregado un Voucher a favor del demandante por un valor de \$700.356 redimible en servicios de la Aerolínea. Adujo específicamente que la cancelación del vuelo se ocasionó por motivos operacionales y propuso como excepciones de mérito las que denominó: i) improcedencia de la devolución del dinero en efectivo pagado por la reserva; ii) mi representada no vulneró el derecho a la libre elección del demandante; iii) no nos encontramos frente a un caso de ventas atadas; iv) improcedencia de las pretensiones indemnizatorias, v) la tarifa administrativa y su IVA no son cargos reembolsables, vi) buena fe de su representada.

Mediante Auto Nro. 107429 del 7 de septiembre de 2021, se aceptó el desistimiento de la pretensión primera principal y se ordenó continuar el proceso respecto de las demás pretensiones. Asimismo, se corrió traslado de la objeción al juramento, frente al cual la parte actora se pronunció allegando el contrato de servicios profesionales con su poderdante.

#### **4. Pruebas**

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo consecutivo 21-24605-0, 21-24605-10 y 21-24605-12 del expediente.

A estos se les concederá el valor probatorio que corresponda bajo las previsiones de los artículos 244, 245, 246 y 262 del Código General del Proceso.

- **Pruebas allegadas por la parte demandada:**

La parte demandada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo consecutivo 21-24605-5 y 21-24605-8 del expediente.

A estos se les concederá el valor probatorio que corresponda bajo las previsiones de los artículos 244, 245, 246 y 262 del Código General del Proceso.

#### **5. Oportunidad para proferir la sentencia**

Agotadas las etapas procesales correspondientes y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta la facultad prevista en el párrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso.

Esta norma prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, una vez vencido el término del traslado de la demanda, siempre que el material probatorio obrante en el expediente resulte suficiente para fallar y no hubiese más pruebas por decretar o practicar, condiciones que este Despacho encuentra reunidas.

## **II. CONSIDERACIONES**

En el presente caso se analizará si se dan los presupuestos para reconocer la prosperidad de las pretensiones segunda y tercera formuladas por el accionante dirigidas a que se ordene el pago de unos perjuicios y al pago de costas y gastos procesales.

Previo al análisis del caso concreto, se hace necesario precisar que si bien la parte demandante indica en su escrito de demanda en el apartado de fundamentos de derecho, que, su acción no guarda relación con protección por información o publicidad engañosa, este Despacho hará un análisis desde la perspectiva del deber de información, esto en atención a que el actor indicó que su reserva había sido cancelada sin previo aviso, siendo esto preliminarmente un incumplimiento al deber de información, y lo que conllevó una serie de consecuencias como fue el ofrecimiento de un voucher con apoyo en la facultad descrita en el artículo 17 del Decreto 482 de 2020.

Sumado a lo anterior, es un deber del juez interpretar la demanda de manera que permita decidir el fondo del asunto (num. 5° art. 42 del C.G. del P), y es claro que los hechos que son el marco de la demanda apuntan a enrostrar la violación al deber de información y elección, por lo que es necesario partir de la génesis de la insatisfacción del consumidor (cancelación de la reserva sin aviso), sin que pueda analizarse de forma aislada una violación directa al Decreto legislativo 482 de 2020, máxime cuando la pretensión segunda es de carácter indemnizatorio y solo se puede abrir cauce a pretensiones indemnizatorias en los eventos establecidos en el artículo 23, 56 numeral 3° de la Ley 1480 de 2011, esto es, perjuicios derivados de la inadecuada o insuficiente información, por publicidad engañosa o por servicios que suponen la entrega de un bien.

Precisado lo anterior, se determinará la existencia de la relación de consumo, a efectos de verificar la legitimación en la causa por activa y por pasiva de los extremos en litigio. Posteriormente, se analizará de forma breve el derecho de elección y su implicación con el Decreto 482 de 2020; si existió una información insuficiente, si como consecuencia de esa información se ocasionó algún perjuicio.

A continuación, se desarrollarán los puntos antes mencionados para el caso objeto del presente proceso.

Así, el caso se circunscribirá a la pretensión segunda principal, habida cuenta que la pretensión primera principal relacionada con el reembolso del dinero pagado por los tiquetes con valor de \$750.756 fue desistida, por lo tanto, las siguientes excepciones de entrada ya no serán analizadas i) improcedencia de la devolución del dinero en efectivo pagado por la reserva; ii) no nos encontramos frente a un caso de ventas atadas; iii) la tarifa administrativa y su IVA no son cargos reembolsables, iv) buena fe de su representada, habida cuenta que son excepciones asociadas a la devolución del precio pagado por el tiquete, la cual ya fue desistida.

### **1. Relación de consumo**

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante la documental obrante en la página 02 del consecutivo Nro. 21-26405- -05, del expediente, en virtud del cual se acredita que el señor Soto Medina compró a través de la página web de la aerolínea dos tiquetes aéreos con un costo de \$750.756, destino Bogotá – Santa Marta – Bogotá, trayecto de ida 22 de noviembre de 2020 y regreso el 02 de diciembre de la misma anualidad.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien funge como consumidor de este servicio, y la sociedad Fast Colombia S.A.S., tiene la condición de proveedor de este servicio.

### **2. Derecho de elección en servicios de transporte aéreo y su aplicación en el Decreto 482 de 2020**

Si bien el caso no se analizaría a título de efectividad de la garantía, por cuenta del desistimiento de la pretensión principal, si es importante dejar sentadas unas bases claras para la demandante, en tanto, indicó que su derecho de elección se vio vulnerado con ocasión del Decreto 482 de 2020 y en todo caso esta normativa cobija desistimientos, retractos y otras circunstancias de reembolso.

Y es que sin duda el derecho de elección es uno de los pilares fundamentales para los consumidores, y en materia de garantía de servicios ante un incumplimiento por parte del productor o proveedor el consumidor tiene el derecho a exigir que se preste el servicio en las condiciones originalmente pactadas o la devolución del precio pagado, no es menos cierto que estas reglas fueron modificadas por cuenta de un decreto expedido en estado de excepción, así, en el marco de ese estado de excepción se profirió el Decreto Legislativo 482 de 2020, el cual aplica para retractos, desistimientos y otras circunstancias de reembolso.

El fundamento del Decreto Legislativo 482 de 2020, no fue otro que, adoptar una serie de medidas en el sector de transporte, en particular frente a los transportadores, toda vez que se habían visto afectados de manera negativa por situaciones derivadas de la pandemia por Coronavirus Covid-19, esto conllevó un impacto significativo en sus finanzas.

Así, con el fin de disminuir la presión de caja de este sector, se hizo imperioso establecer normas de carácter transitorio sobre solicitudes de retracto, desistimiento y circunstancias relacionadas con el reembolso del valor que el consumidor por las boletas y derechos de asistencia adquiridos, para tal propósito el artículo 17 del decreto introdujo lo siguiente:

*“Artículo 17 Dto. 482-2020. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea*

En ese orden de ideas, es claro que la posibilidad de devolución del dinero quedó circunscrita a un reembolso mediante prestación de servicios.

Esa medida prevista en el artículo 17 del Decreto Legislativo 482 de 2020, concerniente a la flexibilización de las devoluciones o reembolsos, a través de los mismos servicios que presten la aerolínea, tiene como finalidad responder al impacto económico que ha generado la pandemia del COVID-19 en el sector de transporte, en particular por la suspensión temporal de la operación de los prestadores de servicios de transporte, ocasionando la cancelación de servicios. Por lo tanto, la facultad otorgada por virtud de la norma de excepción tiene la virtualidad de frenar una potencial fuente adicional de descapitalización de este sector.

En este sentido, la Corte Constitucional en Sentencia C-185 de 2020, a través de la cual efectuó el control de constitucionalidad del Decreto Legislativo *sub examine* y lo declara exequible en su integridad, precisó que:

*“Esta disposición será sometida a un juicio intermedio de proporcionalidad, en tanto la alternativa interfiere un derecho colectivo reconocido en el artículo 78 de la Constitución que carece de reconocimiento de fundamental. El estándar mencionado se aplica en las hipótesis en que la medida afecta un derecho constitucional no fundamental[149].*

*La alternativa contiene un fin constitucionalmente importante en este contexto de pandemia del COVID-19, que responde a la idea de mantener el flujo de caja de las aerolíneas. Se subraya que ese sector del transporte se encuentra seriamente afectado por las medidas sanitarias, lo cual ha generado grandes pérdidas económicas. Así mismo, la medida es efectivamente conducente, como quiera que permita mantener dinero a las empresas operadoras del servicio público de pasajeros para continuar funcionando. Nótese que los ingresos de las aerolíneas disminuyeron casi a cero, por cuanto cerraron los aeropuertos locales y se suspendió la venta de tiquetes. En la actualidad, dichas empresas solo tienen egresos.*

*Finalmente, el medio constituye una respuesta equilibrada, porque no interfiere el núcleo del derecho de retracto. Tampoco afecta otras dimensiones normativas relevantes del mismo. El consumidor mantiene*

*la potestad de rescindir el contrato y retraer su voluntad, sin necesidad de que exista otro motivo diverso a su juicio. Lo que en realidad modifica el artículo 17 son los efectos del desistimiento o de la reflexión, al ampliar el plazo del pago. Por ende, la interferencia que sufren esos derechos es menor a los beneficios que trae la medida”.*

De otro lado, la Corte en la Sentencia C-432 de 2010, hizo alusión a la libertad de elección que gozan los consumidores; ante lo cual precisó que esta libertad no es absoluta, pues, si bien tiene una gran relevancia constitucional, “(...) el legislador puede limitarlo a efectos de la consecución de fines constitucionales válidos”, “el margen de configuración del legislador resulta ser menor, cuando en medio de tal decisión se encuentra el disfrute de algún derecho fundamental”. Por lo que, en armonía con este enfoque garantista y claramente orientado a la reivindicación del principio de igualdad material al interior de las relaciones de consumo, se encuentra que la flexibilización otorgada no resulta violatoria a los derechos de los consumidores, por el contrario, obedece a una causa mayor, concerniente a impedir la extensión o agravación de los efectos de la pandemia originada por el COVID-19, y en consecuencia garantizar el reembolso a todos los consumidores.

Así las cosas, si bien el demandante aduce que goza de su derecho de elección con el cual pretende la devolución del precio pagado por el servicio, no es menos cierto que en procura de la igualdad materia que rige las relaciones de consumo, así como las facultades previstas en el artículo 58 numeral 9º de la Ley 1480 de 2011, con las cuales el juez puede fallar de la forma que considere más justa, resulta acorde, proporcional, equitativo, con miras a evitar la descapitalización de este sector y a fin de satisfacer las necesidades del consumidor concernientes a disfrutar del servicio mantener el reembolso mediante servicios, tal y como sucedió con la entrega de un voucher, con lo cual le asiste razón a la demandada en señalar dentro de sus excepciones que no se vulneró el derecho de elección del consumidor.

### **3. Del deber de información y el perjuicio**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, los productores y proveedores deberán suministrar a los consumidores información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan, y sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información.

Bajo ese mismo hilo discursivo, el Reglamento Aeronáutico Colombiano prevé esta misma obligación con el fin de garantizar el derecho a la información de los usuarios del servicio de transporte aéreo, para tal efecto, en el artículo 3.10.1.6 estableció que: “*en caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la aerolínea o la agencia de viajes por cuyo conducto se haya efectuado la reserva (si ésta última hubiese tenido conocimiento), deberá informarlo al pasajero por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, mensaje de texto por teléfono móvil, etc.) a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo.*

*Se exceptúan de lo anterior, los cambios repentinos e imprevistos originados en situaciones como las de orden meteorológico, fallas técnicas, condiciones operacionales u otras ocurridas con menos de veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, que impidan su normal y puntual ejecución, los cuales pese a todo deberán ser informados al pasajero a la mayor brevedad que sea posible, por los medios mencionados en el inciso anterior”.*

Asimismo, en concordancia con lo señalado en el artículo 3.10.2.7. del mismo reglamento: “*El transportador suministrará al pasajero información suficiente, veraz, clara y oportuna sobre demoras en los vuelos, cancelación y desvío de los mismos. Durante el vuelo, al pasajero se le suministrará la información que requiera relativa al viaje, en cuanto esté al alcance de la tripulación y no entorpezca sus labores”.*

Estudiado el caso en particular, se observa que la parte demandada de forma expresa acepta que la cancelación del vuelo se dio por motivos operacionales, sin embargo, echa de menos este

Despacho en qué consistió la condición operacional que llevó a efectuar la cancelación y con ello exceptuarse de las obligación de informar cualquier cambio o cancelación respecto del vuelo. En este escenario judicial era deber de la demandada demostrar en qué consistió la condición operacional y sin estar demostrada está condición en el plenario es claro que tenía el deber de informar con antelación la cancelación.

Establecida la violación al deber de información por cuenta de no haber informado la cancelación del viaje, el artículo 23 del Estatuto del Consumidor dispone que se es responsable de todo daño que se consecuencia de la inadecuada e insuficiente información. En este asunto, la demandante solicitó a título de perjuicios la suma de \$750.756 correspondientes al valor del tiquete, y \$1.000.000 por concepto de representación y honorarios profesionales causados.

Frente al primer concepto lo cierto es que el demandante aceptó la entrega de un redimible en servicios de la aerolínea y desistió de esta pretensión, frente al segundo concepto, los honorarios del abogado no constituyen un perjuicio dentro del presente asunto, pues los mismos se encuentran inmersos dentro de lo que son las agencias en derecho.

Al respecto, la Corte<sup>1</sup> *“ha entendido que las costas procesales son aquellos gastos en que incurre una parte por razón del proceso. Esa noción comprende tanto las expensas como las agencias en derecho. Las expensas son las erogaciones distintas al pago de los honorarios del abogado, tales como el valor de las notificaciones, los honorarios de los peritos, los aranceles, entre otros. Las agencias en derecho corresponden a los gastos por concepto de apoderamiento dentro del proceso, que el juez reconoce discrecionalmente a favor de la parte vencedora atendiendo a los criterios sentados en el artículo 366 del Código General del Proceso y que no necesariamente deben corresponder a los honorarios pagados por dicha parte a su abogado”*.

En ese orden de ideas, simplemente se declarará la vulneración al deber de información, sin impartir ninguna orden al respecto, y al no acreditarse el perjuicio adicional derivado de esta inadecuada información, estrictamente se condenará al pago de costas equivalentes a la suma de setenta y seis mil pesos (\$76.000), lo anterior, en consideración a que existe un fallo adverso a la demandada y el demandante se encuentra representado por apoderada judicial quien ejerció un papel activo en el asunto.

En mérito de lo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio, en ejercicio de las facultades jurisdiccionales conferidas por la Ley 1480 de 2011 y el artículo 24 del Código General del Proceso, administrando justicia en nombre de la República de Colombia,

### RESUELVE,

**PRIMERO:** Declarar que la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S. identificada con NIT. 900.313.349, vulneró el deber de información, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Abstenerse de impartir órdenes, tal como se expuso en la parte motiva de esta providencia.

**TERCERO:** Condenar en costas a la parte demandada, para el efecto se fija por concepto de agencias en derecho la suma de setenta y seis mil pesos (\$76.000), por Secretaría efectúese la correspondiente liquidación.

<sup>1</sup> Ver sentencias de la Corte Constitucional C-043 de 2004 y T-625 de 2016.

CUARTO: Archivar las presentes diligencias.

NOTIFÍQUESE,

NOTIFÍQUESE

FRM\_SUPER

**LIZZ DAHIAM PACHECO RAMÍREZ**  
Coordinadora del Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor

 <b>Industria y Comercio</b> SUPERINTENDENCIA
<b>Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales</b>
De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.
No. <u>014</u>
De fecha: <u>28/01/2022</u>
 FIRMA AUTORIZADA