



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES
SENTENCIA - ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Bogotá D.C., 28/10/2022

Sentencia número 11486

Acción de Protección al Consumidor No. 21-389923
Demandante: CRISTYAN FREY DURAN CAMARGO
Demandado: GRAN COLOMBIA DE AVIACIÓN 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 2º del parágrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

1.1. Que el día 01 de mayo de 2021 la parte actora adquirió de la demandada un tiquete aéreo bajo la reserva PDKKM, para el mes de mayo de 2021, el cual no se pudo utilizar por los disturbios y perturbación del orden público a nivel nacional, por lo que se aplazó la utilización del mismo.

1.2. Que se reprogramó viaje para el 12 de julio de 2021 con número de ticket EMD1960700005564 y código de reserva EXCURL, con un pago por diferencia tarifaria de \$30.740.00 por medio de efecty.

1.3. Que Manifiesta la parte actora en los hechos de la demanda *El día sábado 10 de Julio de 2021 siendo aproximadamente las 10:04 am recibí una llamada del sr **CARLOS CONTRERAS** agente de la empresa GCA AIRLINES, el cual me dijo que el vuelo antes relacionado para el día lunes 12 de Julio, se había cancelado por motivos de la aerolínea y que tenía derecho a redimir el tiquet para salir el día jueves 15 a las 9:30 am como prioridad por haber sido cancelado el vuelo del día 12, que podía redimir o utilizar el tiquet hasta el 17 de Junio de 2022 y que si no quisiese alguno de los anteriores solicitar el reembolso del dinero a la empresa ya relacionada por la situación de la cancelación del vuelo. Este sr me permitió tiempo para tomar una decisión y me dijo que podía escribirle al número de whatsapp del que me llamó ya que era el número personal de él para la respuesta **+057-3175531664**, el cual lo realicé ese mismo día sábado 10 de Julio a las 12:30 pm y confirmé que me realizaran el reembolso, a lo cual este sr CARLOS CONTRERAS me guio como seguir al paso siguiente (enviar un correo a la empresa) de igual manera envíe el correo a la empresa GCA AIRLINES como el sr antes relacionado me había dicho (**Anexo conversación vía whatsapp**) Y el mismo sábado 10 de Julio siendo aproximadamente las 5:52 pm me enviaron el volante de la cancelación del vuelo (...)*El día jueves 15 de Julio de 2021 a la 1:32 pm, recibí un correo de la empresa GCA AIRLINES (Reembolsos) Firmado por la señora **GINA MONTAÑO** diciendo que el tiquet del vuelo antes relacionado para el día 12 de Julio correspondía a un bono ofrecido para

uso posterior por dificultades del paro nacional y que dicho bono no era susceptible a reembolsos y que podía hacer uso del mismo hasta el día 17 de junio de 2022” (sic)

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se ordene la devolución del dinero cancelado por el tiquete aéreo (\$384.180.00), más el valor cancelado por diferencia tarifaria por cambio de fecha (\$30.740.00), para un total de \$414.920.00, por el servicio objeto de litis.

3. Trámite de la acción

El día 14 de octubre de 2021, mediante Auto No. 125354 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 rl@gcaair.com (consecutivos 21-389923- -5, -6) con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que, dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado guardó silencio.

4. Pruebas

• Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo los consecutivos 21-389923- -0, -2 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 no aportó ni solicitó prueba alguna, toda vez que dentro del término concedido para dar contestación a la demanda guardó silencio.

II. CONSIDERACIONES

Habiéndose agotado las etapas procesales de rigor y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta que el párrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, en los siguientes términos:

*“Párrafo tercero. Los procesos que versen sobre **violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales**, con excepción de las acciones populares y de grupo, se tramitarán por el proceso verbal o por el verbal sumario, según la cuantía, cualquiera que sea la autoridad jurisdiccional que conozca de ellos.*

*Cuando se trate de procesos **verbales sumarios**, el juez podrá **dictar sentencia escrita vencido el término de traslado de la***

demanda y sin necesidad de convocar a la audiencia de que trata el artículo 392, si las pruebas aportadas con la demanda y su contestación fueren suficientes para resolver de fondo el litigio y no hubiese más pruebas por decretar y practicar.”. (Negritas fuera de texto).”

Con fundamento en lo preceptuado por la norma citada en precedencia, considera el Despacho que en el caso objeto de análisis no resulta necesario decretar pruebas adicionales, habida cuenta que con los elementos de juicio existentes es suficiente para resolver la controversia planteada. Atendiendo a lo dispuesto en los artículos 5, 7, 8, 10, 11 y 18 de la Ley 1480 de 2011, en virtud de la obligación de garantía¹, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos² que comercialicen en el mercado. En este mismo sentido encontramos el artículo 2.2.2.32.6.1.- del Decreto Único Reglamentario del Sector comercio, Industria y Turismo, según el cual son responsables de atender la solicitud de efectividad de la garantía tanto productores como proveedores.

En el marco de la obligación de garantía los consumidores tienen derecho a obtener la reparación totalmente gratuita del bien cuando se presente una falla y, en caso de repetirse, podrá obtener a su elección una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o el cambio del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas³.

En el caso de **la prestación de servicios**, cuando exista incumplimiento por parte del proveedor, el consumidor tiene el derecho a exigir que se preste el servicio en las condiciones originalmente pactadas o la devolución del precio pagado.

1. Presupuestos de la obligación de garantía

La obligación de garantía, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor⁴ adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor. Dicho bien debe presentar uno o varios defectos o fallas de calidad, idoneidad o seguridad durante el término de garantía para que surja la obligación de responder por parte del productor o proveedor.

En este orden ideas, a continuación se verificarán los presupuestos antes mencionados para el caso objeto del presente proceso.

2. La garantía en el caso concreto

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante los documentos y las manifestaciones de la parte demandante, en virtud de la cual se acredita que el día 01 de mayo de 2021 la parte actora adquirió de la demandada un tiquete aéreo bajo la reserva PDTKKM, para el mes de mayo de 2021, el cual no se pudo utilizar por los disturbios y perturbación del orden público a nivel nacional, por lo que se aplazó la utilización del mismo, siendo así que se reprogramó viaje para el 12 de julio

¹El artículo 5, numeral 5 de la Ley 1480 de 2011 define garantía como la “Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.”

² El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como “Producto: Todo bien o servicio.”

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

de 2021 con número de ticket EMD1960700005564 y código de reserva EXCURL, con un pago por diferencia tarifaria de \$30.740.00 por medio de efecty.

Así mismo, lo anterior cobra mayor fuerza, si se tiene en cuenta que la parte demandada no contestó la demanda, por lo que atendiendo los lineamientos de la ley procesal vigente, se tiene por cierto el hecho antes descrito, lo que da cuenta de esta manera de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa del extremo actor de la acción de la referencia.

- Ocurrencia del defecto en el caso en concreto

Dispone el artículo 7 de la norma en mención, señala que en materia de garantía legal es un deber a cargo de todo productor y/o proveedor *“responder por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado y funcionamiento de los productos.”*

Bajo esta misma línea, el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011 que *“...para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad, **bastará con demostrar el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad...**”*.

Este punto es importante señalar que, el Estatuto de Protección al Consumidor consagró la responsabilidad que tienen los productores, expendedores o proveedores en Colombia frente a los consumidores, ello implica entonces que deben asegurar que los bienes que ofrecen a los consumidores sean de calidad e idoneidad, y que los mismos resulten seguros para el usuario, salvo, circunstancias eximentes de responsabilidad, las cuales no han sido ni señaladas ni probadas en el presente asunto. En ese sentido, se recalca que es el productor, proveedor o expendedor el que tenga la carga probatoria de demostrar que el defecto se generó por alguna de las causales de responsabilidad establecidas taxativamente por la ley.

En el caso concreto, es claro que el servicio de transporte aéreo se adquirió bajo una reserva PDKKM para ser usada en el mes de mayo de 2021, como se desprende las documentales allegadas en el acto de postulación (demanda). Es pertinente señalar que el demandante indicó que le fue enviado un bono por el servicio no prestado mismo que se utilizó para la reserva EXCURL, con un pago por diferencia tarifaria de \$30.740.00 por medio de efecty, siendo así que este servicio “Final”, no fue prestado por cuanto la sociedad demandada mediante llamada telefónica del día 10 de julio de 2021 y luego al correo, informo que el vuelo programado para el día 12 de julio de 2021, había sido cancelado y se procedería a reprogramar.



La cancelación del vuelo fue efectuado de manera unilateral por parte de la sociedad accionada, quien le indicó *“que tenía derecho a redimir el tiquet para salir el día jueves 15 a las 9:30 am como prioridad por haber sido cancelado el vuelo del día 12, que podía redimir o utilizar el tiquet hasta el 17 de Junio de 2022 y que si no quisiese alguno de los anteriores solicitar el reembolso del dinero a la empresa ya relacionada por la situación de la cancelación del vuelo.”*. Siendo así que el usuario solicitó el reintegro de los valores pagados por el tiquete aéreo y la tarifa diferencial objeto de litis, petición que elevó mediante correos electrónicos dirigidos a la pasiva de las cuales no recibió respuesta.

Bajo ese contexto, no cabe duda respecto a la no prestación del servicio contratado, situación que preliminarmente pudo derivar en una vulneración de los derechos de los consumidores, toda vez que el usuario no vio satisfecha la necesidad por la cual adquirió el servicio de transporte aéreo.

- **Prestaciones que se derivan en materia de efectividad de la garantía por prestación de Servicios**

De conformidad con el numeral 3º del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, *“En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado”*.

En el caso objeto de estudio, es evidente que los consumidores en su derecho de elección optaron por la devolución del dinero pagado por el tiquete aéreo (\$384.180.00), más el valor cancelado por diferencia tarifaria por cambio de fecha (\$30.740.00), para un total de \$414.920.00, circunstancia que encaja en los supuestos establecidos en la norma en cita.

Sobre este punto, es preciso indicar que la parte demandada infringe de manera reiterada las normas del Estatuto del Consumidor, en primer lugar al no dar contestación a la reclamación previa en sede de empresa elevada por parte demandante y en segundo lugar, al retener el valor total pagado por la reserva EXCURL y tarifa diferencial objeto de litis aunque la reserva viene de la aplicación de un BONO por no prestación del servicio en mayo y posteriormente por la cancelación del nuevo vuelo, la norma es clara en materia de servicios al señalar que se devuelve el precio pagado, no diferencia de ninguna manera retenciones o similares en contra del consumidor.

En cuanto a la expedición del bono en los términos del artículo 17 del Decreto 482 de 2020, es pertinente advertirle a la sociedad demandada que en efecto dicha normatividad con fuerza de ley habilita a los prestadores de servicios aéreos al reembolso a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea, bien sea a través de Bonos, Travel Voucher o su equivalente. No obstante lo anterior, se precisa que prevalece el derecho de elección de los usuarios contemplado en el numeral 1.7 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, es decir, que solo podrá otorgarse el reembolso del dinero mediante Bonos, Travel Voucher o su equivalente **sí el usuario acepta esta alternativa de manera voluntaria**, conociendo de manera previa los términos y condiciones que rigen para la adecuada utilización de los documentos emitidos.

De conformidad con lo expuesto, ha sido clara la Corte Constitucional en las sentencias C-208 de 2020 y C-402 de 2020, en señalar que no se puede generar afectación al derecho de elección que tienen los consumidores, concretamente mencionó lo siguiente: *“En este análisis la Corte observa que el verbo rector “podrán” incluido en el artículo 04 del decreto legislativo para autorizar reembolsos a los consumidores con otros servicios turísticos, garantiza el derecho de elección, que es una auténtica prerrogativa de los consumidores.*

No podría ser de otra forma, pues siendo la relación de consumo una relación bilateral, al surgir estos intereses contrapuestos, la prerrogativa de elección en cabeza de una de las partes no elimina de facto la posibilidad de elección de la otra. En el caso concreto, ello se traduce en que la disposición examinada otorga al operador turístico la facultad de elegir cómo efectuar el reembolso, pero sin suprimir el derecho de elección que el orden jurídico le reconoce expresamente al consumidor.”

Por ello, resulta contrario al Estatuto del Consumidor que la aquí demandada imponga a la parte actora que el reembolso del dinero pagado por la reserva EXCURL objeto de litis, se realice exclusivamente a través de la entrega de un Bono o Travel Voucher para redimirlo en los servicios ofrecidos por la pasiva, pues lo cierto es que debe responder por la totalidad del precio abonado por un servicio que no se realizó, así que, cualquier término o condición que disponga lo contrario, atentaría contra normas de orden público (arts. 04 de la Ley 1480 de 2011), por lo tanto, es frente a este aspecto que se declarará la vulneración de derechos del consumidor.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que conforme lo dispuesto en el artículo 97 C.G.P., la no contestación de la demanda, como ocurrió en el presente caso, hará presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión de la demanda, que para el presente caso son: **i)** el día 01 de mayo de 2021 la parte actora adquirió de la demandada un tiquete aéreo bajo la reserva PDKKM, para el mes de mayo de 2021, el cual no se pudo utilizar por los disturbios y perturbación del orden público a nivel nacional, por lo que se aplazó la utilización del mismo, siendo así que se reprogramó viaje para el 12 de julio de 2021 con número de ticket EMD1960700005564 y código de reserva EXCURL, con un pago por diferencia tarifaria de \$30.740.00 por medio de efecty, **ii)** servicio no fue prestado por cuanto la sociedad demandada mediante llamada telefónica del día 10 de julio de 2021 y luego al correo, informo que el vuelo programado para el día 12 de julio de 2021, había sido cancelado y se procedería a reprogramar, **iii)** el extremo activo elevó reclamación directa de forma escrita solicitando la devolución del dinero, y **iv)** el extremo pasivo dio respuesta negando devolución del dinero por cuanto “*el tiquete del vuelo antes relacionado para el día 12 de Julio correspondía a un bono ofrecido para uso posterior por dificultades del paro nacional y que dicho bono no era susceptible a reembolsos y que podía hacer uso del mismo hasta el día 17 de junio de 2022.*”

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por la parte demandante al presente proceso y teniendo en cuenta que el extremo demandado al no contestar la demanda no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad, a la luz de lo dispuesto en el artículo 16 del Estatuto del Consumidor, el Despacho ordenará al demandado que a título de efectividad de la garantía, reintegre la suma pagada por el tiquete aéreo (\$384.180.00), más el valor cancelado por diferencia tarifaria por cambio de fecha (\$30.740.00), para un total de \$414.920.00, de la reserva objeto de litis, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3º del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

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 GRAN COLOMBIANA DE AVIACIÓN S.A.S., identificada con NIT. No. 901.107.380 - 3, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a la sociedad GRAN COLOMBIANA DE AVIACIÓN S.A.S., identificada con NIT. No. 901.107.380 - 3, que a título de efectividad de la garantía, a favor de CRISTYAN FREY DURAN CAMARGO, identificado con cédula de ciudadanía No. 91.181.010, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reintegre la suma de \$ 414.920.00, como se indicó en la parte motiva de la presente providencia.

TERCERO: Se **ordena** a la parte demandante que, dentro del término improrrogable de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en la Sentencia, **informe** a este Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la orden señalada en esta providencia, lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite jurisdiccional de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, **so pena** de declarar el archivo de la actuación en sede de verificación del cumplimiento, con sustento en el desistimiento tácito contemplado en el numeral 1° del artículo 317 del Código General del Proceso.

CUARTO: El retraso en el cumplimiento de la orden causará una multa a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, por el equivalente a una séptima parte del valor del salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo, de conformidad con lo dispuesto literal a) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

QUINTO: En caso de persistir el incumplimiento de la orden que se imparte la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá decretar el cierre temporal del establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

SEXTO: Sin perjuicio del trámite de la imposición de alguna de las sanciones previstas en los numerales que anteceden, téngase en cuenta que la sentencia presta mérito ejecutivo y ante el incumplimiento de la orden impartida por parte de la demandada, el consumidor podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

SÉPTIMO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

MÓNICA IVETT RODRÍGUEZ GARCÍA⁵

⁵ Profesional Universitario adscrito al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada para el ejercicio de funciones jurisdiccionales, mediante Resolución 14371 del 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo 1° del artículo 24 del CGP.



Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales

De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.

No. **200**

De fecha: 31/10/2022

FIRMA AUTORIZADA