



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

Sentencia – Acción de Protección al Consumidor

Bogotá D.C., 18/01/2023

Sentencia número 188

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 22-139147

Demandante: Tania Salazar

Demandada: 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 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. La parte demandante señaló que adquirió dos tiquetes aéreos a instancias de la pasiva, bajo la ruta Cartagena – Cali de ida y regreso por valor de \$399.620 para el 21 de abril de 2022.
- 1.2. Que el 25 de enero de 2022 recibió un correo electrónico de la demandada donde le informaron que no continuarían operando la ruta Cali – Cartagena – Cali, vuelos 1500 y 1503. Por lo que podía requerir el reembolso del dinero.
- 1.3. Que el 28 de enero de 2022 solicitó vía correo electrónico el reintegro del valor pagado por los tiquetes aéreos, pero a la fecha de presentación de la acción no le habían reembolsado el dinero.

2. Pretensiones

El extremo activo solicitó que a título de pretensiones:

“Solicito me sea devuelto la totalidad del dinero pagado por los boletos aéreos”.

3. Trámite de la acción

El día 08 de abril del 2022 mediante Auto No. 44346, 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 al correo electrónico de notificación judicial dispuesto en el Certificado de Existencia y Representación Legal (RUES), esto es, al e-mail: rl@gcaair.com, el 11 de abril de 2022, tal y como se evidencia en los consecutivos Nos. 22-139147- -00006 y 7 del sumario, con el fin de que ejercieran sus derechos de defensa y contradicción.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, la parte demandada, guardó silencio.

2. Pruebas

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

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo los consecutivos Nos. 22-139147- -00000 a 3 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.

3. 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.

I. 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.*

*Quando 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 productos y servicios² que comercialicen en el mercado. En este mismo sentido encontramos el artículo 2.2.2.3.2.6.1., 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.

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 de este 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.”

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.⁴

Claro lo anterior, con el fin de determinar si están llamadas a prosperar las pretensiones formuladas en este caso, se procederán a analizar los siguientes puntos: **1)** existencia de la relación de consumo, **2)** si efectivamente hubo una infracción a los derechos de los consumidores y, finalmente, **3)** la responsabilidad del productor y/o proveedor.

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 consumidor 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

- La relación de consumo

Es preciso señalar que en materia de derecho del consumidor la legitimación o interés para actuar está determinada por la existencia de una relación de consumo, la cual, si bien no tiene una definición legal, se ha entendido en la jurisprudencia como *“una particular categoría que surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere con el fin de consumirlos”*, de forma que, es posible afirmar que la relación de consumo es aquel vínculo jurídico que se establece entre un proveedor y/o productor y el consumidor o usuario.

En este sentido, la Ley 1480 de 2011 define en su artículo 5 al consumidor o usuario como *“toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica.”* Es oportuno señalar que por producto debe entenderse cualquier bien o servicio, tal como lo prevé el numeral 8 del artículo 5 de nuestro Estatuto del Consumidor.

Así mismo, la norma citada establece que el proveedor es aquella persona *“quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.”*

Precisado lo anterior, considera el Despacho que la legitimación se encuentra acreditada en el pretense asunto, en tanto se demostró la relación de consumo existente entre el demandante y la sociedad demandada, conclusión que emana del material probatorio obrante en el consecutivo No. 0 del expediente, tiquetes aéreos que se adquirieron el 3 de marzo de 2021, tal y como se observa del comprobante de pago obrante en la página 4 del consecutivo No. 0 del expediente.

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.

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴ Numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011

- Reclamación previa en sede empresa

En cuanto a la ocurrencia del presupuesto objeto de análisis, se observa su debido cumplimiento conforme al material probatorio, allegado en las páginas 3 y 5 del consecutivo No. 22-139147- -00002 del expediente, a través de la cual la parte actora allegó la respectiva reclamación de forma escrita el 28 de enero de 2022.

En conclusión, vale la pena precisar que la reclamación previa y la acción jurisdiccional se dieron dentro de la oportunidad prevista en el numeral 3 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

3. De la efectividad de la garantía en materia de prestación de servicios

En atención 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 garantía⁵, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos⁶ 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 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.

3.1. Del defecto en el producto

Teniendo en cuenta que el producto hace referencia a un bien o servicio⁷ y, para responder por el incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad bastará con demostrar el defecto en el producto (servicio), es requisito indispensable que en materia de prestación de servicios se acredite en qué consistió el incumplimiento.

En consecuencia, es importante recalcar, que la efectividad de la garantía no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, **sino también al cumplimiento de los términos y condiciones pactados desde el momento mismo en que se realizó el contrato**, dentro de los cuales naturalmente se encuentra la oportunidad en la prestación efectiva del servicio, que el cliente reciba la información pertinente frente al avance de los servicios contratados, pues el incumplimiento de las obligaciones pactadas, constituye una vulneración a los intereses legítimos de los consumidores en la medida en que no ven colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales se efectuó la compra.

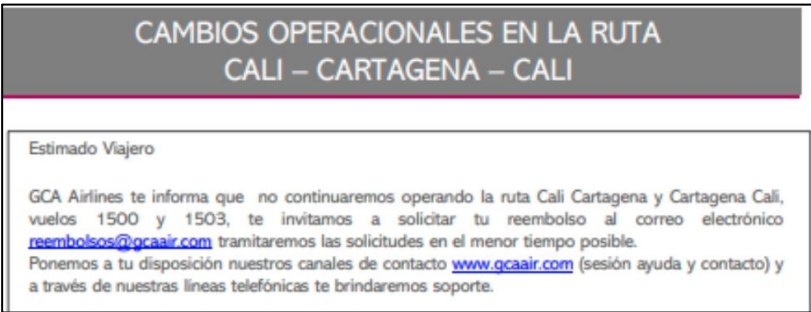
Siguiendo este hilo discursivo, es importante indicar que debido a que la relación consumo se instrumentó en un contrato, las partes deben de dar estricto cumplimiento a las obligaciones adquiridas por virtud de este acuerdo de voluntades. Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, de conformidad con lo establecido el artículo 1602 del Código Civil, por lo que el incumplimiento del demandado de cara a las obligaciones adquiridas con el demandante le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor, independientemente que la causa que genere el incumplimiento obedezca a circunstancias ajenas a su voluntad.

En el caso concreto, es claro que el servicio de transporte aéreo se adquirió bajo la ruta Cartagena – Cali de ida y regreso por valor de \$399.620 para el 21 de abril de 2022, como se desprende del acervo probatorio obrante en los consecutivos Nos. 0 a 3 del plenario. Es pertinente señalar que el servicio no fue prestado por cuanto la sociedad demandada canceló la ruta Cali - Cartagena – Cali, lo cual fue notificado a la parte demandante mediante correo electrónico del 25 de enero de 2022. Veamos:

⁵El 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 de este con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.”

⁶ El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como “Producto: Todo bien o servicio.”

⁷ Ver numeral 8º del artículo 5º de la Ley 1480 de 2011.



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 la consumidora, toda vez que la usuaria no vio satisfechas las necesidades por las cuales adquirió el servicio de transporte aéreo.

4. 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 la consumidora en su derecho de elección optó por la devolución del dinero pagado por los tickets aéreos objeto de Litis, esto es, la suma por valor de \$399.620, 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 de fondo la reclamación previa en sede de empresa elevada por parte demandante tendiente al reintegro del dinero y en segundo lugar, al informar a la usuaria que efectuaría el reintegro del valor total pagado por los tickets aéreos objeto de Litis y no dar cumplimiento en el plazo señalado.

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) que las parte actora adquirió a instancias de la pasiva dos (2) tickets aéreos, por valor de \$399.620; ii) que la parte demandada canceló la ruta Cali – Cartagena - Cali; iii) que el servicio contratado no se llevó a cabo en los términos y condiciones pactadas al momento de la compra y iv) que la parte demandada no reintegró el valor pagado.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes 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, así como tampoco, acreditó que reintegró el dinero, el Despacho ordenará al demandado que a título de efectividad de la garantía, reintegre la suma de \$399.620 pagados por los tickets aéreos objeto de Litis, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

5. La naturaleza de la indexación.

En lo que concierne a la naturaleza de la indexación y atendiendo a que este Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará el reintegro del valor pagado por los tickets aéreos objeto de Litis. En consecuencia, se advierte que la indexación no corresponde de ninguna forma a una indemnización o se pretenda aumentar el valor de la suma a devolver, ya que jurisprudencialmente se ha decantado: que:

“la indexación pretende mantener el valor o poder adquisitivo constante de la moneda en razón de la depreciación que ha sufrido por el paso del tiempo. La indexación o corrección monetaria no tiene por finalidad

*incrementar o aumentar el valor nominal de las sumas económicas, sino actualizarlo, es decir, traerlo a valor presente*⁸.

Teniendo en cuenta lo expuesto, la suma a reembolsar deberá indexarse con base en el I.P.C. para la fecha en que se verifique el pago, empleando para el efecto la siguiente fórmula: $V_p = V_h \times (\text{I.P.C. actual} / \text{I.P.C. inicial})$ en donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena.

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 COLOMBIA DE AVIACIÓN S.A.S.**, identificada con NIT 901.107.380-3, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a la sociedad **GRAN COLOMBIA DE AVIACIÓN S.A.S.**, identificada con NIT 901.107.380-3, que a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora **TANÍA SALAZAR**, identificada con permiso protección temporal No. 1504147, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reintegre la suma de \$399.620 pagados por los tiquetes aéreos objeto de Litis, debidamente indexado 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 las órdenes 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 las órdenes que se imparten 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 accionada, la parte demandante podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

SÉPTIMO: No habrá lugar a costas, por no encontrarse causadas.

NOTIFÍQUESE,

⁸ Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Primera consejera ponente: María Elizabeth García González Bogotá, D.C., treinta (30) de mayo de dos mil trece (2013) Radicación número: 25000-23-24-000-2006-00986-01

FRM_SUPER

SILVIA CRISTINA HOYOS GÓMEZ ⁹



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

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. 006

De fecha: 19/01/2023


FIRMA AUTORIZADA

⁹ Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada para el ejercicio de funciones jurisdiccionales mediante Resolución 14371 de 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.