



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

Sentencia – Acción de Protección al Consumidor

Bogotá, D.C., 09/10/2023

Sentencia número 9588

Acción de protección al Consumidor

Radicado No. 22-429103

Demandante: ANDREA ALDANA HUYO

Demandado: ULTRA AIR S.A.S. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL

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 párrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Refiere la accionante que, el día 25 de agosto de 2022 adquirió tiquetes aéreos en la página web de la aerolínea con destino a la ciudad de Cartagena, para el día 22 de noviembre de dos mil veintidós (2022).
- 1.2. Que el valor de los tiquetes aéreos tuvo un costo de \$1.343.756.
- 1.3. Refirió que el mismo día, es decir el día 25 de agosto de 2022, solicitó la devolución del dinero, y ante la respuesta de la demandada, remitió los documentos solicitados en atención al procedimiento señalado por la demandada.
- 1.4. Así mismo, el día 19 de septiembre de 2022 se tiene que la demandada informó a la demandante la recepción de los documentos, que el reembolso se encontraba en trámite y que el mismo es por desistimiento razón por la cual se realizará una retención del 10% de la tarifa base.
- 1.5. No obstante lo anterior, habiendo transcurrido 30 días calendario, a la fecha presentación de la demanda la demandada no había procedido con el reintegro de los dineros.

2. Pretensiones

Como pretensiones solicita la demandante que se declare que el demandado vulneró sus derechos como consumidor o usuario, y en consecuencia se disponga la devolución del dinero. Así mismo, en el escrito de subsanación a la demanda solicitó el reintegro de los intereses causados por la utilización de la tarjeta de crédito, siendo el valor \$1.505.678.60.

3. Trámite de la acción

El día 04 de noviembre de 2022 mediante Auto No. 132516, el Despacho dispuso inadmitir la demanda para que en el término de 5 días contados a partir de la notificación la parte demandante determinara de manera clara y concisa el valor de sus pretensiones. Dentro del término procesal otorgado la parte demandante presentó escrito de subsanación a la demanda, obrante a consecutivo 22-429103-2.

El día 18 de noviembre de 2022 mediante Auto No. 138518, esta Dependencia admitió la demanda de mínima cuantía obrante en el consecutivo 22-429103-0 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 registrada en el Certificado de Existencia y Representación Legal (RUES), al correo notificaciones@ultraair.com tal y como se evidencia en los consecutivos 22-429103-5 y 6 del expediente, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Mediante memorial radicado bajo consecutivo 22-429103-5 del expediente, la sociedad **ULTRA AIR S.A.S** presentó escrito de contestación a la demanda a través de la cual se opuso a la prosperidad de las pretensiones refiriendo como fundamento principal que dando aplicación a la figura de desistimiento se dispuso el reintegro de los dineros a la cuenta bancaria enviada por el demandante.

A su turno, la Secretaría de este Despacho en atención a las disposiciones contenidas en el inciso 6° del artículo 391 mediante fijación en lista obrante bajo consecutivo 22-429103-8 dispuso el traslado de las excepciones de mérito propuestas por el extremo demandado en el escrito de contestación de la demanda, término que venció el día 13 de enero de 2023, y de las cuales la parte demandante se manifestó reiterando los argumentos expuestos en la demanda referentes a la extemporaneidad del reembolso, y el pago realizado correspondió a un valor inferior al pretendido, reiterando el pago de intereses.

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos allegados junto con el escrito primigenio, bajo consecutivo 22-429103-0 del expediente. Así mismo se tendrán como oportunamente allegados aquellos presentados en la subsanación a la demanda, y en el escrito que descurre el traslado de las excepciones de mérito. 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.

La parte demandada aportó como prueba los soportes incorporados en el escrito de contestación de demanda; a los cuales se les concederá el valor probatorio que corresponda bajo las previsiones de los artículos 244, 245, 246 y 262 del Código General del Proceso. Por otra parte no solicitó prueba alguna, y en este sentido lo indicó en el escrito de contestación a la demanda.

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 inciso 2° del 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.”. (Negrillas fuera de texto).”

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.

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.

En cuanto a la ocurrencia del presupuesto de reclamación previa en sede de empresa, se observa su debido cumplimiento conforme al material probatorio obrante en la página 3 a 6 del consecutivo No. 22-429103-0 del expediente, a través de los cuales se aportó la comunicación con la demandada respecto de la devolución de los recursos girados con ocasión de la compra objeto de reclamo judicial.

1. De la acción de protección al consumidor.

Para el efecto, se trae a colación la naturaleza tuitiva de la *acción de protección al consumidor*, en cuyo marco el legislador confió a la autoridad jurisdiccional de consumo la salvaguarda de los derechos del consumidor, en tanto, además de reconocer una asimetría en los negocios jurídicos de consumo¹, también previó como función estatal² en cabeza de los jueces, de resolver “(...) *sobre las pretensiones de la forma que considere más justa para las partes según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar infra³, extra⁴ y ultrapetita⁵ (...)*”⁶.

Significa lo anterior que, en materia de consumo se avista una ruptura al principio de congruencia (*ne eat iudex ultra petita partium*) en su forma objetiva⁷, lo que equivale a dejar establecido que, a más de lo pretendido, será lo probado el sustento de la decisión judicial.

¹ Ver al efecto los artículos 1 a 4 de la Ley 1480 de 2011 y CSJ. Sala de Casación Civil. Sentencia del 30 de abril de 2009. M.P. Pedro O. Munar C.

² Artículos 2, 228 y 230 de la Constitución Política de Colombia de 1991.

³ Es llamada también incongruencia *infra petita* y se da cuando el juez en su decisión final no emitió pronunciamiento sobre alguna de las pretensiones propuestas por las partes o sobre un punto controvertido. Es una omisión que pone en evidencia la falta de identidad entre lo resuelto y lo pedido por las partes.

⁴ Este tipo de incongruencia se presenta en un proceso cuando el Juez, al emitir pronunciamiento, lo hace sobre un pedido o pretensión no propuesta por las partes, es decir decide sobre algo que no fue discutido en el proceso por estas, y en consecuencia se aparta del *thema decidendum*.

⁵ Esta incongruencia resulta cuando el juez otorga más de lo que realmente pidieron las partes, mediando un criterio cuantitativo, basado en el quantum o monto del petitorio. Así, si el demandante pide que el demandado le pague una suma, entonces el Juez no debe tomar una decisión donde se le reconozca un pago mayor al demandante que el solicitado.

⁶ Numeral. 9, art. 58, Ley 1480 de 2011.

⁷ DIAZ CUFÍÑO, Rodrigo Alejandro. El principio de congruencia en los fallos de solución de controversias contractuales en las relaciones de consumo. Universidad Nacional, 2015.

2. Del desistimiento y el derecho de retracto en materia de tiquetes aéreos.

Es menester tener en cuenta que la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil es la encargada de la potestad reglamentaria otorgada por el artículo 1782 del Código de Comercio, en cuya virtud emanaron los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC), los cuales devienen directamente del Convenio sobre Aviación Civil Internacional de 7 de diciembre de 1944 que en los artículos 11, 12 de la aplicación de las reglamentaciones aéreas, que señalan:

“(...) Artículo 11: A reserva de lo dispuesto en el presente Convenio, las leyes y reglamentos de un Estado contratante relativos a la entrada y salida de su territorio de las aeronaves empleadas en la navegación aérea internacional o la operación y navegación aérea de dichas aeronaves mientras se encuentren en su territorio, se aplicaran sin distinción de nacionalidad a las aeronaves de todos los estados contratantes y dichas aeronaves deberán cumplir tales leyes y reglamentos a la entrada a la salida y mientras se encuentren dentro del territorio de ese estado (...)”

“(...) Artículo 12: Cada estado contratante se compromete a adoptar medidas que aseguren que todas las aeronaves que vuelen sobre su territorio o maniobren en él, así como todas las aeronaves que lleven la marca de su nacionalidad, donde quiera que se encuentren, observen las reglas y reglamentos en vigor relativos a los vuelos y maniobras de las aeronaves en tal lugar.

Cada estado contratante se compromete a mantener sus propios reglamentos sobre este particular conformes en todo lo posible, con los que oportunamente se establezcan en aplicación del presente convenio, sobre alta mar las reglas en vigor serán las que se establezcan de acuerdo con el presente Convenio. Cada estado contratante se compromete a asegurar que se procederá contra todas las personas que infrinjan los reglamentos aplicables. (...)”

Colombia ratificó dicho convenio el día 31 de octubre de 1947 entró a formar parte del bloque de constitucionalidad colombiano y siendo acogido mediante la Ley 12 de 7 de noviembre de 1947.

Dichos reglamentos, a su vez, abrevan en la Decisión Andina 619 de 2015, la cual tiene como objeto *“establecer los derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores de los servicios de transporte aéreo regular y no regular en la Comunidad Andina”* y dentro de su ámbito de aplicación descrito en su artículo 2, contempla el desistimiento del pasajero.

En consecuencia es menester mencionar que estos derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores de los servicios de transporte aéreo regular y no regular, entiéndase como servicio de transporte aéreo regular aquel que está sujeto a horarios e itinerarios prestados por una línea aérea que mantiene un servicio comercial, el servicio no regular es entonces aquel que no está sujeto a horarios e itinerarios, se da por medio de vuelos programados para situaciones especiales, como sujetos de esta decisión se menciona a los transportistas u operadores de transporte aéreo entendidos estos como líneas aéreas en los términos del Reglamento Aeronáutico de Colombia No. 1 (RAC 1) y a los usuarios, que son las personas que toman este servicio.

A lo anterior, debe sumarse que, conforme al Reglamento Aeronáutico De Colombia - RAC 3 –, al pasajero le asisten derechos para ejercer el desistimiento o el retracto, efectuar reservas y confirmarlas, entre otros. Dicho Reglamento Aeronáutico señala en sus artículos 3.10.1.8.1 y 3.10.1.8.2., lo concerniente al derecho de desistimiento y al derecho de retracto, así:

“(...) Artículo 3.10.1.8.1.- En aplicación del artículo 1878 del Código de Comercio, el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo.

En estos casos, el transportador o agencia de viajes, podrá retener una suma de dinero, de acuerdo con lo regulado en el presente numeral.

El transportador o agencia de viajes, de acuerdo con las condiciones de la tarifa, podrá retener el porcentaje pactado, el cual no podrá ser superior al 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador.

Lo dispuesto en el presente numeral no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, salvo que sea ofrecido por el transportador, en cuyo evento se aplicará de conformidad con las condiciones ofrecidas.

Las tarifas promocionales no podrán ser publicadas u ofrecidas hasta tanto sus condiciones no sean registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC.

En caso de desistimiento, la aerolínea o agencia que haya efectuado la venta del ticket, dará orden a la entidad financiera de la devolución correspondiente en un término no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud del pasajero.

La aerolínea y/o agente de viajes, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento.

Si el pasajero desiste del viaje dando aviso a la agencia de viajes que realizó la venta del ticket como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero al pasajero una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo. (...)”

“(...) Artículo 3.10.1.8.2.- En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros que se perfeccionen a través de los mecanismos de venta a que se refiere Decreto 1499 de 2014, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del ticket, de acuerdo a lo siguiente:

(a) Podrá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor.

(c) Aplica para las ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia a que se refiere el Decreto 1499 de 2014.

(d) Las anteriores condiciones, son indispensables y no son excluyentes entre sí.

(f) Las sumas establecidas en el presente numeral, serán reajustadas el primero de febrero de cada año de acuerdo con el aumento en el Índice de Precios al Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior.

(g) La aerolínea o agente de viajes que vendió el ticket, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracto.

(h) Si el pasajero ejerce su derecho de retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta del ticket como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero a que haya lugar, una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo.

(i) El pasajero tendrá derecho a la devolución de la tasa aeroportuaria. Se excluyen aquellas tasas, impuestos y o contribuciones que por regulación no sean reembolsables.

(j) El vendedor deberá informar al comprador tanto en el proceso de adquisición del servicio, como en el momento de haberse expedido el tiquete o boleto aéreo, las condiciones para ejercerlo, como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución, de conformidad con lo previsto en el numeral 3.10.1.1 del RAC, art 46 de la Ley 1480 de 2011. (...)"

Respecto del desistimiento se puede observar que de acuerdo con el Reglamento Aeronáutico de Colombia – RAC 3 se podrá realizar incluso con 24 horas de antelación a la realización del vuelo, y con ocasión al mismo se podrá retener al usuario el 10% de la tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa, con excepción de las tarifas promocionales las cuales se sujetarán a las reglas pactadas, bajo la autonomía de la voluntad como principio contractual y que se deberán registrar ante la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil de Colombia, así mismo se indica que en el caso del desistimiento la aerolínea dará orden a la entidad financiera de realizar la devolución del dinero para dicha orden cuenta con 5 días siguientes a la solicitud del pasajero, y en todo caso para que se dé el proceso de devolución del dinero no se podrá exceder de 30 días a partir de la puesta en conocimiento del desistimiento.

Ahora bien respecto del retracto se puede señalar que de acuerdo con el Reglamento Aeronáutico 3 podrá ser ejercido a través de cualquier canal de atención del vendedor, aplica para las ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales tales como son las ventas de tickets por internet, se deberá informar de dicho derecho en el momento de la compra del tiquete, cuando se dé el retracto, las sumas concernientes al tiquete deberán devolverse dentro de los 30 días calendario a partir de la comunicación del retracto, el pasajero tendrá derecho a la devolución de la tasa aeroportuaria, pero no a otras tasas e impuestos o cualquier contribución que por materia de regulación no sean reembolsables.

Cabe resaltar que el Reglamento Aeronáutico de Colombia 3 tenía algunas disposiciones más en materia de retracto que fueron suspendidas por Auto de noviembre 28 de 2019 Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Primera Rad.: 11001-03-24-000-2017-00239-00, Magistrado Ponente: Roberto Augusto Serrato Valdés.

En consecuencia, lo que no se encuentre dentro de dicho reglamento se realizara conforme a la Ley 1480 de 2011 "Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones." De acuerdo con el inciso 2 del artículo 2 de esta última ley que a su tenor reza:

"(...) Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley. (...)"

En esa línea, el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, prevé que:

"(...) En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado (...)". Subrayado fuera de texto.

Respecto del retracto entonces deberá aplicarse dentro de los 5 días hábiles contados a partir de la celebración del contrato de prestación de servicios, los efectos son de resolución contractual y se debe devolver el dinero dentro de los 30 días calendario desde que se ejerza el derecho de retracto, no se podrá exceder ese término por ningún motivo.

De otra parte, es preciso traer a colación lo dispuesto en el artículo 17 del Decreto 482 de 2020 “*Por el cual se dictan medidas sobre la prestación del servicio público de transporte y su infraestructura, dentro del Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica*” el cual señala que:

“(…) 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. (…)”

Como se puede evidenciar el Decreto Legislativo no deroga las disposiciones sobre el desistimiento, ni sobre el retracto si no que impone una medida transitoria pues como lo menciona el título II del mismo son medidas económicas derivadas de la declaratoria de emergencia, económica, social y ecológica, es solo dentro de este término que es aplicable el artículo 17 ibídem, por lo cual no hay una derogatoria de los artículos 3.10.1.8.1 del Reglamento Aeronáutico de Colombia, pues este deriva del Convenio Sobre Aviación Civil Internacional de Chicago de 1944 de la Organización de Aviación Civil Internacional (ICAO – OACI) aprobado e incorporado a la legislación mediante la Ley 12 de 1947, tampoco deroga la Ley 1480 de 2011 entendida esta como el estatuto del consumidor.

Sin embargo, el plazo de los 30 días para el reembolso de dineros producto del retracto o desistimiento se vuelve facultativo durante el término de la emergencia económica, social y ecológica, así como la aplicación del término del artículo 17 del Decreto 482 de 2020 el cual indica que la devolución del dinero la podrá realizar durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más., siendo necesario acreditar por el prestador del servicio que el no reembolso de los dineros en efectivo estén dentro de una situación o eventualidad generada o amparada por el COVID- 19.

3. Del caso concreto

No se puso en discusión por las partes la existencia de la relación de consumo, de hecho, la sociedad demandada conforme al material probatorio obrante en la página 3 y 4 del consecutivo No. 22-429103-0 del expediente, emitió respuesta respecto de la devolución de los recursos girados con ocasión de la compra objeto de reclamo judicial.

Sumado a lo anterior, la parte demandante manifestó que adquirió unos tiquetes aéreos (sin mencionar la fechas de vuelo) con destino la ciudad de Cartagena por la suma de \$1.343.756. Así mismo indicó que el mismo día de efectuada la compra solicitó la devolución del dinero. Acto seguido aportó los documentos para efectuar el tramite de reembolso.

Frente a lo anterior, se destaca la ausencia de soportes referentes al destino, la fecha de vuelo, y en general los datos básicos del itinerario, siendo unicamente allegado el soporte del valor pagado y la comunicación referente a la devolución de dineros.

Así mismo, para resolver se tendra en cuenta la comunicación aportada por la demandante de fecha 19 de septiembre de 2022, en donde se indica por parte de la aerolínea que el reembolso es por desistimiento, y que se realiza una retención del 10% de la tarifa base.

De lo anterior, se concluye que lo entendido por la parte demadante es que la devolución procedía por el valor total de la reserva, no obstante haber advertido lo contrario por la demandada.

A continuación, se tiene como única referencia del itinerario, la comunicación remitida por la aerolínea a la demandante en la cual refiere que el tiquete fue adquirido el 25 de agosto de 2022 para viajar el 31 de agosto de 2022, es decir 4 días hábiles entre la fecha de compra y la fecha de vuelo.

Por lo expuesto, no es posible dar aplicación al derecho de retracto, tal y como fue informado por la aerolínea, lo anterior atendiendo a los presupuestos legales contenidos en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, y con base en las pruebas anteriormente aludidas en virtud de las cuales se puede evidencia que el servicio fue adquirido dentro de los 5 días hábiles para ser ejecutado, razón por la cual le asiste el razón a la aerolínea, siendo procedente en el presente caso aplicar la figura de desistimiento contemplada en el Artículo 3.10.1.8.1. del Reglamentos Aeronáutico De Colombia - RAC 3.

Sumado a ello, obrante en el expediente se encuentra que la demandada remitió comunicación con el fin de dar trámite al reintegro de los dineros, en donde de manera principal se indicó que el reembolso se realizará a la cuenta del consumidor en un período de 30 días calendario, advirtiendo que la solicitud de devolución era bajo modalidad de desistimiento y no de retracto.

De lo anterior se concluye entonces que, la demandante incurre en error de apreciación respecto del ejercicio del derecho de retracto, por cuanto al verificar el Despacho la fecha en la cual se solicitó el servicio fue el día 25 de agosto de 2022, que la solicitud de devolución de dineros fue el día 25 de agosto de 2022 (el mismo día), y que el servicio fue adquirido para las fechas 31 de agosto de 2022 (4 días después)., aclarando con ello que lo que procedía en este caso es la aplicación del desistimiento, y por tanto, le asiste razón a la demandada.

Decantado lo anterior, se advierte entonces que, la sociedad accionada en el escrito de contestación a la demanda radicado bajo el consecutivo No. 22-429103-5, en virtud del desistimiento acreditó que el pasado 24 de noviembre de 2022 reintegró parte de los dineros objeto del presente litigio mediante consignación efectuada a la cuenta de ahorros No. 00000008800666938 del Banco Davivienda perteneciente al aquí demandante., tal y como se indica a continuación:

Recibo individual de pagos - Sucursal Virtual Empresas			
			
Compañía:		ULTRA AIR SAS	
NIT Compañía:		0901428193	
Fecha Actual:		Lunes, 28 de noviembre de 2022 - 08:22 AM	
Número de cuenta:	00000008800666938	Tipo de cuenta:	Ahorros
Entidad:	BANCO DAVIVIENDA	Cuenta local:	\$
Nombre de beneficiario:	Andrea Aldana	Documento:	000000052864719
Valor:	1.247.237,00	Cheque:	0
Concepto:	Y3UYKV	Referencia:	
Estado:	ABONADO EN ENTIDAD DE ACH		
Fecha de aplicación:	24 de Noviembre de 2022		

Así mismo, frente a la acreditación de reintegro cabe resaltar que no fue desconocida o tachada de falsa por la parte actora, por el contrario, mediante el escrito que descurre el traslado de excepciones de mérito así lo acreditó.

Fecha	Valor	Doc.	Clase de Movimiento	Oficina
24 11	\$ 1.247.237,00+	2640	Transferencia BANCOLOMBIA 0901428193 00000000000000000000000000000000 Y3UYKV ULTRA AIR SAS	PROCESOS ACH

Conforme lo anteriormente expuesto, dado que se trata en este caso de preservar los derechos del demandante, la Superintendencia de Industria y Comercio resolverá sobre las

pretensiones de la forma que considere más justa para las partes según lo probado en el proceso, por lo que, se aceptará que la demandada haya dispuesto la devolución de los dineros, no obstante advertir en este punto la vulneración de los derechos del consumidor, al no acreditar la devolución oportuna de los dineros.

4. Del hecho modificativo

Se observa que lo que admitiría en un principio despachar de manera favorable la excepción denominada hecho superado, permite establecer que dicho cumplimiento fue realizado por la demandada con posterioridad a la presentación de la demanda, por lo que no es dable la prosperidad de la excepción referida, pues ciertamente para arribar a dicha conclusión, debía demostrarse que su cumplimiento se dio con antelación al ejercicio de la acción jurisdiccional, para que, con la acreditación de reintegro al momento previo en que el consumidor presentó la acción, no tuviera asidero la pretensión.

Por tanto, al haberse acreditado que la demandada realizó la devolución del dinero, deviene en un hecho modificativo o extintivo del derecho sustancial en los términos del artículo 281 del Código General del Proceso, más no en la ausencia de vulneración de los derechos discutidos, tal como se ha expuesto.

Se reitera en este aspecto, que el plazo de los 30 días para el reembolso de dineros producto del retracto o desistimiento se vuelve facultativo durante el término de la emergencia económica, social y ecológica, así como la aplicación del término del artículo 17 del Decreto 482 de 2020 el cual indica que la devolución del dinero la podrá realizar durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más., siendo necesario acreditar por el prestador del servicio que el no reembolso de los dineros en efectivo estén dentro de una situación o eventualidad generada o amparada por el COVID- 19, y en este aspecto la parte demandada no aportó pruebas, ni argumentó con suficiencia la aplicación del término del artículo 17 del Decreto 482 de 2020, razón que acredita la vulneración de los derechos de la demandante.

En consecuencia, el Despacho declarará probada la vulneración de los derechos del consumidor, pero se abstendrá de impartir orden alguna sobre la materialización de lo pretendido, en tanto que el demandado demostró que la devolución fue realizada bajo la figura de desistimiento.

5. Del reconocimiento de perjuicios

En lo que refiere al reconocimiento de los daños y perjuicios causados, resulta necesario advertir que de acuerdo con el artículo 2.2.2.32.6.4 del Decreto 1074 de 2015, la Superintendencia de Industria y Comercio no es competente para reconocer indemnizaciones de perjuicios por incumplimientos contractuales o efectividad de la garantía.

Así mismo, el artículo 22 del Decreto 735 de 2013 dispone que “el reconocimiento de la garantía por parte de los obligados o por decisión judicial no impide que el consumidor persiga la indemnización por los daños y perjuicios que haya sufrido por los mismos hechos, ante la jurisdicción ordinaria.” De tal suerte que, si el accionante considera que se presentaron daños y perjuicios frente a la actuación desplegada por la sociedad demandada, este tiene la facultad de acudir ante la jurisdicción ordinaria para reclamarlos.

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 **ULTRA AIR S.A.S. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL**, identificada con NIT. 901428193-1, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Abstenerse de emitir órdenes sobre la materialización de lo pretendido de conformidad con lo expuesto en las consideraciones del fallo.

TERCERO: Archivar las presentes diligencias.

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

NOTIFIQUESE,

FRM_SUPER

WILHELM FREDY RODRÍGUEZ DÍAZ⁸



⁸ Profesional Universitario adscrito al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado 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 parágrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.