



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

Bogotá D.C., 26 DIC 2017

Sentencia número 000 13 68 8

Acción de Protección al Consumidor No. 17-194269.

Demandante: SANDRA PATRICIA MENDEZ RIVERA.

Demandado: AEROREPUBLICA S.A.

Estando el expediente al Despacho a causa de encontrarse vencido el término de traslado de la demanda y, de esa manera, concluida como está la etapa escrita de este proceso verbal sumario, en los términos del artículo 625 del Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), corresponde a partir de ahora dar aplicación íntegra a la referida Ley procesal.

Así las cosas, 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 referido cuerpo normativo. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Que el día 14 de junio de 2017, la accionante realizó mediante la página web de la pasiva la adquisición de un tiquete aéreo bajo la ruta Bogotá - Chicago - Bogotá, con fecha de salida 23 de junio de 2017 y regreso el 08 de agosto de 2017, por la suma de \$2.511.970.
- 1.2. Que de acuerdo a lo manifestado por la parte actora, el día 16 de junio de 2017 la demandante solicitó a la pasiva el retrato de la compra realizado por los tiquete aéreos objeto de litigio, sin embargo, la pasiva negó dicha solicitud.
- 1.3. Que el 16 de junio de 2017, la demandante elevó reclamación directa a la pasiva solicitando la devolución del dinero pagado por el boleto de avión adquirido.
- 1.4. Que el día 16 de junio de 2017, la pasiva dio contestación a la referida reclamación, indicando que la tarifa elegida por la accionante no era reembolsable.

2. Pretensiones

El extremo accionante solicita que la pasiva devuelva el dinero pagado por el tiquete aéreo objeto de litigio, es decir, la suma de \$2.511.970.

3. Trámite de la acción

El día 25 de julio de 2017, mediante Auto No. 64815 (fol. 14), 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 (fol. 15 y 16), 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 tuviera como pruebas los documentos obrantes a folios 2 adverso y 3, 7 a 12 del expediente.

A este se le 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 parágrafo 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:

*"Parágrafo 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.

Sea lo primero señalar que, atendiendo a lo dispuesto en los numerales 15 y 16 del artículo 5¹ y los artículos 45, 46, 47 y 48 de la Ley 1480 de 2011, las operaciones mercantiles pactadas mediante sistemas de financiación y las ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, fueron objeto de especial supervisión y, por ende, cuentan con pautas claras y expresas para su ejecución, pues precisamente siendo operaciones atípicas en las que prima el escaso contacto del consumidor con el producto o servicio que se va a adquirir y la forma en que se realiza el abordaje del cliente para obtener su consentimiento, fue que el legislador consideró necesario reglamentar este tipo de negocios. De este modo, la normativa busca proteger los derechos de los consumidores y garantizar que en efecto puedan adquirir y recibir bienes y servicios en condiciones de calidad e idoneidad, que

¹ "... 15. Ventas con utilización de métodos no tradicionales: Son aquellas que se celebran sin que el consumidor las haya buscado, tales como las que se hacen en el lugar de residencia del consumidor o por fuera del establecimiento de comercio. Se entenderá por tales, entre otras, las ofertas realizadas y aceptadas personalmente en el lugar de residencia del consumidor, en las que el consumidor es abordado por quien le ofrece los productos de forma intempestiva por fuera del establecimiento de comercio o es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento..."

"... 16. Ventas a distancia: Son las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico..."

además se comparezcan con las características ofrecidas y las condiciones pactadas al momento de realizar la compra.

En este escenario, frente a la calidad, idoneidad y seguridad del bien o servicio adquirido mediante sistemas de financiación y las ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia y, en general, frente a los productos y servicios adquiridos mediante cualquier tipo de operación mercantil, deberán responder tanto productores² como proveedores³, pues así lo dispuso el numeral 1° del artículo 6 de la Ley 1480 de 2011⁴.

Sin perjuicio de lo expuesto, de cara a los deberes especiales del productor y proveedor que realice ventas a distancia, el artículo 2.2.2.37.7. del Decreto Único Reglamentario del Sector comercio, Industria y Turismo, dispuso sobre la responsabilidad: *"...Para efectos del presente capítulo, se entenderá que las obligaciones previstas en los numerales 3 y 4 del artículo 46 de la Ley 1480 de 2011, son exigibles exclusivamente a quien realiza la operación de venta en forma directa al consumidor. Sin perjuicio de lo anterior, el productor es responsable del cumplimiento de dichas obligaciones, cuando un tercero realiza la operación de venta en su nombre y representación. Respecto de las obligaciones previstas en los numerales 1 y 2 del artículo 46 de Ley 1480 de 2011, en lo que tiene que ver con la entrega bien o servicio y la posibilidad de presentar reclamaciones y solicitar devoluciones, el productor y el proveedor serán solidariamente responsables, de conformidad con los artículos 10 Y 11 la misma ley..."*

Bajo esta misma perspectiva, fue claro el legislador al contemplar mecanismos expresos y expeditos que garanticen los derechos del consumidor a recibir bienes y servicios acordes con las condiciones ofrecidas y a replantear su decisión de compra cuando su consentimiento se vio determinado por las condiciones en las que se le abordó para concretar el negocio. Es así como, en el marco del derecho de retracto, se habilita al consumidor para modificar su decisión de compra, esto, siempre y cuando el derecho se ejercite dentro de la oportunidad contemplada para el efecto.

Al respecto dispuso el artículo 47 del Estatuto de Protección al Consumidor:

"...Artículo 47. Retracto. 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.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios..."

Lo anterior, como mandato general para las operaciones mercantiles en las que no existe norma especial que disponga un manejo específico para determinados asuntos. Es así como

²"...Productor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria..."

³"...Proveedor o expendedor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro..."

⁴"...Artículo 6°. Calidad, idoneidad y seguridad de los productos. Todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar a:

1. Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores..."

en relación con el transporte aéreo de pasajeros, deberá darse aplicación a las disposiciones contempladas en el RAC 3 -Reglamento Aeronáutico de Colombia-modificado por la Resolución 1375 del 11 de junio de 2015 -; sin embargo, en atención a la fecha de ocurrencia de los hechos, resultó aplicable el RAC 3 - Reglamento Aeronáutico de Colombia-modificado conforme al artículo primero de la Resolución No. 02591 del 6 de Junio de 2013, que sobre el particular, dispone:

"...3.10.1.8.2. Retracto en caso de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia a que se refiere el Decreto 1499 de 2014.

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 el Decreto 1499 de 2014, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete.

El ejercicio del derecho estará sujeto a las siguientes reglas:

El retracto deberá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la operación de compra.

El retracto solo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio de la prestación del servicio para operaciones nacionales. En caso de operaciones internacionales, el término será igual o mayor a quince (15) días calendario.

La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador. Será equivalente a sesenta mil pesos (\$60.000.00) para tiquetes nacionales o a cincuenta dólares estadounidenses (US\$50) para tiquetes internacionales, aplicando la tasa de cambio oficial aprobada por el Banco de la República para el día en que el pasajero comunique al transportador o agente de viajes su decisión de retractarse. En todo caso, el valor retenido no podrá ser superior al diez por ciento (10%) del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.

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.

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

Si el pasajero ejerce su derecho de retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete 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.

PAR. 1º—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.

PAR. 2º—El vendedor deberá informar al consumidor en forma previa a la adquisición del servicio, el derecho de retracto y las condiciones para ejercerlo, al tenor de lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 1480 de 2011 y el 3.10.1.1.1. del presente reglamento..."

En el marco de estas previsiones legales, una vez se ejercite la acción jurisdiccional de protección al consumidor de que trata el artículo 56 de la Ley 1480 de 2011 alegando la violación del derecho de retracto, le corresponderá al Despacho, en aras de adoptar una decisión de fondo dentro del asunto, determinar en primer lugar, la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual el consumidor⁵ haya adquirido un bien o servicio a un productor o proveedor mediante sistemas de financiación o por medio de ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia. Evacuado lo anterior, bastará con verificar la fecha en que se ejerció el derecho al retracto conforme lo dispuesto en el RAC 3 - Reglamento Aeronáutico de Colombia - modificado por la Resolución 1375 del 11 de junio de 2015.

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

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto de acuerdo a lo manifestado por la demandante, lo cual no fue objeto de contradicción por parte de la accionada en su escrito de contestación, así como, del material probatorio obrante a folio 3 del plenario en virtud del cual se acredita que el día 14 de junio de 2017, la parte actora adquirió de la pasiva un tiquete aéreo que cubriría la ruta Bogotá – Chicago – Bogotá en las fechas 23 de junio al 08 de agosto de 2017, por la suma de \$2.511.970.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es la compradora de los tiquetes aéreos objeto de reclamo judicial.

- Oportunidad en el ejercicio del derecho de retracto

Sobre el particular, se observa que si bien la parte actora ejerció su derecho de retracto de forma oportuna de acuerdo a lo establecido en la Resolución 1375 de 2015, toda vez que habiendo efectuado la compra de los tiquetes el 14 de junio de 2017, dentro de las 48 horas ejerció el derecho de retracto. No obstante, la referida norma refiere el cumplimiento de otras reglas en aras de configurarse el retracto, como son: para vuelos internacionales el retracto solo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a quince (15) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio de la prestación del servicio, lo que, a todas luces no se cumple en el caso en particular teniendo en cuenta que el inicio del viaje estaba previsto para el día 23 de junio de 2017.

Así las cosas, no puede aplicarse únicamente una de las reglas previstas para el derecho de retracto, y que para todos los efectos, solo se tenga en cuenta que el referido derecho se ejerció dentro de las 48 horas corrientes a la operación de compra, pues la normatividad es clara en señalar que el retracto está sujeto al cumplimiento de unas reglas: i) que el retracto debe ser ejercido dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la operación de compra, lo que en el caso en concreto se cumple teniendo en cuenta que el retracto se ejerció al día siguiente de la compra de los tiquetes sub lite; ii) tratándose de vuelos internacionales, como lo es el de este caso, limita a que el mismo sea ejercido con una anterioridad igual o mayor a quince (15) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la prestación del servicio, circunstancia fáctica que no se cumplió, luego, pese a que se cumplió con una regla, no es suficiente para que la pasajera pretenda ejercer el derecho a retractarse, en todo caso, no se cumplió con la totalidad de las reglas exigidas por la normatividad vigente para su ejercicio, anudado al hecho que la incomodidad de la parte actora no obedeció al incumplimiento en la prestación del servicio por parte de la pasiva, si no, que se trató de una decisión propia de la demandante.

⁵Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

Finalmente, al contravenir alguna de las reglas puestas a consideración, la conclusión para el juez no será otra que despachar negativamente las pretensiones y ordenar el archivo de las diligencias.

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,

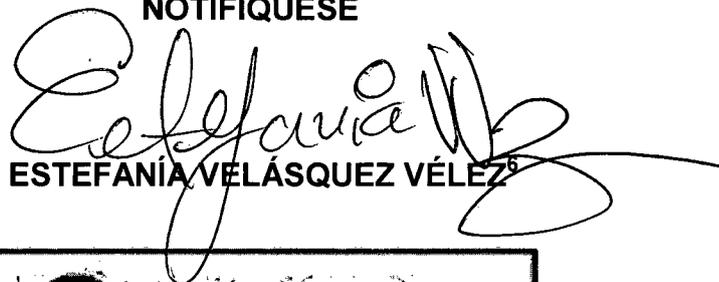
RESUELVE

PRIMERO: Negar las pretensiones incoadas en la demanda, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la decisión.

SEGUNDO: Archivar las presentes diligencias.

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

NOTIFÍQUESE


ESTEFANÍA VELÁSQUEZ VÉLEZ⁶



⁶ Profesional Universitaria adscrita 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 1º del artículo 24 del CGP.