



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., _____

Sentencia número _____

27 DIC 2018

00016332

Acción de Protección al Consumidor No. 18-231592

Demandante: LUIS EDUARDO SUAREZ ESPINOSA

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

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Que la parte actora adquirió en la Casa del Turismo dos (2) tiquetes aéreos Cali-Bogotá - Bogotá - Cartagena para el día 17 de febrero de 2018 y Santa Marta – Bogotá – Bogotá – Cali para el día 22 de febrero de 2018, por valor de \$1.200.000.
- 1.2. Que de acuerdo a lo manifestado por la accionante, los tiquetes no pudieron ser utilizados por motivo de un accidente que sufrió su esposa Alba Milena Peñaloza el día 11 de febrero de 2018, a quien le dieron incapacidad.
- 1.3. Que el día 26 de julio de 2018, la parte actora elevó reclamación directa ante la pasiva de forma escrita, en la cual solicito la devolución del dinero cancelado por los tiquetes.

2. Pretensiones:

Con fundamento en lo anterior, el extremo activo solicita la devolución del dinero cancelado por los tiquetes, esto es la suma de \$1.200.000.

3. Trámite de la acción:

El día 18 de septiembre de 2018 mediante Auto No. 95459 (fol. 21), 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 de notificación judicial señalado en el RUES, esto es notificacionesjudiciales@pricetravel.com (fols.22 y 23), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir, que la demandada radicó escrito de contestación bajo consecutivo No.18-231592-00004 (fols.24 a 34), en el cual reconoció la relación de consumo, se opuso a los demás hechos y a las pretensiones de la demanda argumentando que no ha vulnerado

los derechos del consumidor y cumplió cabalmente con las obligaciones derivadas de la relación de consumo, en la tarifa del tiquete que adquirió hay unos términos y condiciones que fueron informados antes de la reserva y sin embargo aceptó; adicionalmente el accionante compro los tiquetes con tarifa promocional a los cuales no les aplica el retracto, no son responsables de acuerdo a las políticas generales de cancelación que se encuentran publicadas en los términos y condiciones en la parte inferior de la página www.pricetravel.com, proponiendo en consecuencia las excepciones de mérito denominadas: i) cobro de lo debido, ii) actuación dentro de las normas legales y iii) información suficiente.

No obstante, la sociedad demandada manifestó que la aerolínea autorizo de manera excepcional a reembolsar para del valor de los tiquetes y a los impuestos, esto es la suma de \$344.000, para lo cual el accionante deberá enviar al correo electrónico icoral@cdt.travel unos datos.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folio 4 a 19 del expediente.

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

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

La parte demandada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 25 a 31 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.

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 además se compadezcan 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

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..."

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..."

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 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 acreditada con las manifestaciones realizadas por los dos extremos procesales y el documento obrante a folios 6 y 7 del expediente, en virtud de los cuales se acredita que la parte actora adquirió dos (2) tiquetes aéreos Cali- Bogotá - Bogotá - Cartagena para el día 17 de febrero de 2018 y Santa Marta – Bogotá – Bogotá – Cali para el día 22 de febrero de 2018, por valor de \$1.200.000.

Las anteriores circunstancias dan cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es el comprador de los tiquete aéreo objeto de litigio.

En cuanto a la reclamación, se encuentra acreditado que la parte actora el día 26 de julio de 2018 elevó reclamación directa ante la pasiva solicitando la devolución del tiquete, dado que motivos de fuerza mayor no podía viajar (fol. 3).

- **Oportunidad en el ejercicio del derecho de retracto**

En el presente caso, observa el Despacho que no se aplica el derecho de retracto por cuanto no se cumplen con las reglas previstas en la Resolución 1375 de 2015, esto es: i) que el retracto debe ser ejercido dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la operación de compra, circunstancia fáctica que no se cumple a cabalidad, por cuanto el tiquete fue adquirido el día 13 de enero de 2018 y la solicitud de devolución del dinero se realizó hasta

⁵Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

el 26 de julio de 2018 (fol.3); ii) tratándose de vuelos nacionales, como lo es el de este caso, limita a que el mismo sea ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la prestación del servicio, circunstancia que tampoco se cumplió porque el derecho de retracto no se ejerció de manera oportunidad, ni mucho menos el requisito de anterioridad que habla la norma.

En cuanto al ejercicio oportuno del desistimiento, se advierte que este no resulta procedente en razón a que el tique adquirido corresponde a una tarifa promocional y que de acuerdo a lo previsto en el artículo 3.10.1.8.1 de la Resolución 1375 de 2015 no aplica para dicha tarifas.

Así mismo, dentro del material probatorio obrante en el plenario no se vislumbra que la pasiva haya vulnerado algún derecho según lo consagrado en la Ley 1480 de 2011; sin embargo, en virtud a lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, al adoptar la decisión definitiva, 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, con plenas facultades para fallar infra, extra y ultrapetita, por lo que, en el caso objeto de estudio, se analizará la favorabilidad otorgada por el extremo de reembolsar de manera excepcional parte del valor de los tiquetes y los impuestos, esto es la suma de \$334.000.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso, el Despacho aceptará la intención de acceder favorablemente frente a lo pretendido y, en consecuencia ordenará a la demandada, reintegrar al accionante la suma de **\$334.000** correspondiente a parte del valor de los tiquetes y los impuestos de los dos (2) tiquetes aéreos objeto de litigio.

Para el efectivo cumplimiento de la orden, corresponderá a la parte actora realizar los trámites necesarios ante la demandada para que se efectuó la devolución de la suma de **\$334.000**.

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: Aceptar la intención de acceder favorablemente frente a lo pretendido y en consecuencia ordenar a la sociedad PRICE RES S.A.S., identificada con NIT. 900.474.794-8, que a favor del señor LUIS EDUARDO SUAREZ ESPINOSA, identificado con cédula de ciudadanía No. 16.620.270, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta providencia, reintegrar la suma de **\$334.000** correspondiente a parte del valor de los tiquetes y los impuestos de los dos (2) tiquetes aéreos objeto de litigio, tal y como se indicó en la parte considerativa de la presente providencia.

PARÁGRAFO: Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, la parte actora deberá realizar los trámites necesarios ante la demandada para que se efectuó la devolución del dinero ordenada, momento a partir de cual se computará el término concedido a la demandada.

TERCERO: Se ordena a la demandada acreditar el cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia dentro de los cinco (5) días siguientes, contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el numeral precedente.

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 causada

NOTIFÍQUESE,

JENNY LORENA MURILLO LOZANO ⁶



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.