



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

Bogotá D.C., 19/02/2021

Sentencia número 1772

Acción de Protección al Consumidor
Radicado No. 20-76582
Demandante: MARLON JAIR ABELLA RIOS
Demandado: FAST COLOMBIA 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 el demandante adquirió de la pasiva unos tiquetes aéreos bajo reserva No. DFF8MR itinerario Bogotá – Cusco partiendo el día 08 de abril y regresando el día 13 de abril de 2020, por la suma de \$1.164.096.
- 1.2. Que por la contingencia del COVID -19, los vuelos fueron cancelados. Por lo que desde el 31 de marzo de 2020 solicitó el reintegro del dinero, ante la demandada.
- 1.3. Que la pasiva indicó como única opción el cambio de itinerario sin ningún costo.

2. Pretensiones

El extremo activo solicitó que se declaré que la demandada vulneró sus derechos como consumidor. En consecuencia, requirió que se reintegre el valor pagado por los tiquetes aéreos objeto de litis.

3. Trámite de la acción

El día 14 de mayo de 2020 mediante Auto No. 27747, esta Dependencia admitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por la parte demandante, en ejercicio de las facultades jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011, providencia que fue notificada debidamente al extremo demandado a la dirección electrónica registrada en el Certificado de Existencia y Representación Legal (RUES), al correo electrónico: notificaciones.vvc@vivaair.com, tal como se evidencia en el consecutivo No. 20-76582- -03, con el fin de que ejercieran su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado allegó memorial a través del cual se pronunció sobre los hechos de la demanda y respecto a las pretensiones de la parte actora ofreció el cambio de fecha, hora o ruta, o un voucher por el valor pagado redimible en servicios de la aerolínea hasta el 30 de noviembre de 2020.

Por último, el día 18 de junio de 2020, el demandante radicó escrito a través del cual se pronunció respecto a los argumentos presentados por la accionada, reiterando su solicitud de devolución de dinero.

4. Pruebas

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

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo el consecutivo No. 20-76582- -00 y 06 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 bajo el consecutivo No. 20-76582- -04 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.

5. 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.*

*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).”*

Con fundamento en lo preceptuado por la norma citada en precedencia, considera el Despacho que en el caso objeto de análisis no resulta necesario decretar pruebas adicionales, habida cuenta que con los elementos de juicio existentes es suficiente para resolver la controversia planteada.

Atendiendo a lo dispuesto en los artículos 5, 7, 8, 10, 11 y 18 de la Ley 1480 de 2011, en virtud de la obligación de garantía¹, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos² que comercialicen en el mercado. En este mismo sentido encontramos el artículo 2.2.2.32.6.1. del Decreto Único Reglamentario del Sector comercio, Industria y Turismo, según el cual son responsables de atender la solicitud de efectividad de la garantía tanto productores como proveedores.

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

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

Siguiendo lo expuesto, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio comprende también su entrega o la realización oportuna del servicio para el cual se contrató. Es decir, la garantía consiste en la posibilidad real de disfrutar de un bien o un servicio, y satisfacer las necesidades que se tenían cuando éste se adquirió. En consecuencia, la garantía inicia desde el momento mismo en que se realiza el contrato, y radica en la posibilidad de poder obligar al vendedor o al prestador del servicio a que entregue el bien o que realice el trabajo para el cual fue contratado. Así, se estaría acorde con la definición de idoneidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

“...Idoneidad de un bien o servicio: Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado...”

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 entrega del bien o en la prestación del servicio, pues la no entrega o prestación o aún la simple dilación, 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.

1. Presupuestos de la obligación de garantía del servicio

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

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

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

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

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

2. La garantía en el caso concreto

- Relación de consumo

En el asunto objeto de estudio, la relación de consumo se encuentra debidamente acreditada tal y como coinciden ambas partes en reconocer en sus escritos de postulación, lo cual da cuenta que el día 01 de diciembre de 2019, el demandante adquirió de la pasiva unos tiquetes aéreos bajo reserva No. DFF8MR itinerario Bogotá – Cusco partiendo el día 08 de abril y regresando el día 13 de abril de 2020, por la suma de \$1.164.096.

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

- Omisión en la prestación del servicio

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

Este punto es importante señalar que, que el Estatuto de Protección al Consumidor consagró la responsabilidad que tienen los productores, expendedores o proveedores en Colombia frente a los consumidores, ello implica entonces que deben asegurar que los bienes y servicios que ofrecen a los consumidores sean de calidad e idoneidad, y que los mismos resulten seguros para el usuario, salvo, circunstancias eximentes de responsabilidad. En ese sentido, se recalca que es el productor, proveedor o expendedor el que tenga la carga probatoria de demostrar que el defecto se generó por alguna de las causales de responsabilidad establecidas taxativamente por la ley.

Descendiendo al caso en particular, la parte demandante narró en la demanda que los vuelos adquiridos en el mes de diciembre de 2019 a instancias de la página web de la pasiva, para ser ejecutados entre el 08 y 13 de abril de 2020, fueron cancelados en razón a la pandemia generada por el Coronavirus COVID-19. En consideración a ello, el día 31 de marzo de 2020 solicitó vía electrónica a la sociedad demandada el reintegro del valor pagado por los tiquetes aéreos, es decir, la suma de \$1.164.096, tal como se evidencia en la documental que reposa en la página 3 del consecutivo No. 20-76582- -00000.

En ese contexto, no cabe duda respecto a la no prestación del servicio contratado, situación que derivó en una vulneración de los derechos del consumidor, toda vez que el usuario no vio satisfechas las necesidades por las cuales adquirió el servicio.

Sobre este aspecto, es preciso señalar que el incumplimiento en la prestación del servicio o la insatisfacción a la necesidad del usuario no obedece a causas imputables a la aerolínea, tampoco al consumidor, pues la pandemia por Covid-19 afectó varios servicios, entre ellos, el acá se describe. Por ello las medidas que se adoptan en el presente fallo no serán otras que garantizar la protección de los derechos de los usuarios y considerar la situación que afrontan las aerolíneas, tal y como más adelante se expondrá en el marco del Decreto legislativo 482 de 2020.

Ahora, si bien es importante indicar que la relación consumo es una relación de carácter contractual por lo que 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 en cara a las obligaciones adquiridas con el demandante, le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor.

Y, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también el 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 entrega del bien o en la **prestación del servicio**, pues la no entrega o prestación o aún la simple dilación, 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.

Ahora bien, se tiene que la sociedad demandada en su escrito de contestación de la demanda ofreció lo siguiente: el cambio de fecha, hora o ruta, o un voucher por el valor pagado redimible en servicios de la aerolínea hasta el 30 de noviembre de 2020.

No obstante lo anterior, este Despacho no puede desconocer que el Gobierno Nacional ha establecido políticas mediante sus decretos con fuerza de ley, por medio de los cuales y con ocasión de contrarrestar los efectos de la pandemia en la economía a nivel nacional, en relación con la prestación de servicios público de transporte y su infraestructura, mediante el Decreto 482 del 26 de marzo de 2020, a través del cual estableció en su capítulo 1 de la industria aeronáutica, artículo 17 que:

“Artículo 17. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. 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”.

En consideración a lo expuesto, es pertinente señalar que este Despacho no puede acoger las pretensiones de la parte demandante encaminadas al reintegro del dinero pagado por los tiquetes aéreos objeto de Litis, toda vez que de acuerdo con la normatividad señalada las empresas de servicios aéreos comerciales podrán realizar los reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.

Sobre el particular, atendiendo a que la solicitud de reembolso se efectuó en la vigencia de dicho decreto (31 de marzo de 2020), no queda otra vía que reconocer la devolución mediante la prestación de servicios prestados por la misma aerolínea como lo indica la norma en cita.

Así las cosas, este Despacho declarará la vulneración a los derechos discutidos y ordenará a la demandada a entregar un Travel Voucher o su equivalente por valor de \$1.164.096, para ser utilizado en servicios de la compañía, el cual deberá tener un término de vigencia por el periodo que dure la emergencia sanitaria y hasta por un año más, este Travel Voucher deberá ser remitido vía correo electrónico al demandante: marlonabellarrios@gmail.com, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11, de la Ley 1480 de 2011 y el artículo 17 del Decreto 482 del 26 de marzo de 2020.

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 **FAST COLOMBIA S.A.S**, identificada con NIT 900.313.349-3, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a la sociedad **FAST COLOMBIA S.A.S**, identificada con NIT 900.313.349-3, que a título de efectividad de la garantía, a favor del señor **MARLON JAIR ABELLA RIOS**, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.140.838.367, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, entregue un Travel Voucher o su equivalente por valor de \$1.164.096, para ser utilizado en servicios de la compañía, el cual deberá tener un término de vigencia por el periodo que dure la emergencia sanitaria y hasta por un año más, dicho travel voucher o su equivalente deberá ser remitido vía correo electrónico al demandante, como se indicó en la parte considerativa de la presente providencia.

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

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

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

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

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

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

DIEGO ALEJANDRO DELGADO SALAZAR ⁵



⁵ Profesional Universitaria adscrita 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 párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.