



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

Bogotá D.C., _____

25 ABR 2019

Sentencia número _____

00005139

Acción de Protección al Consumidor No. 18-299380

Demandante: MYRIAM GALVIS PEDRAZA

Demandado: VOLARE TRAVELS S.A.S. EN LIQUIDACIÓN

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 día 15 del mes de enero del año 2017, la parte demandante adquirió un paquete turístico para tres (3) personas, con destino a Isla Margarita, con salida el 25 de agosto de ese mismo año, por la suma de tres millones novecientos noventa y ocho mil pesos M/Cte. (\$3.998.000).
- 1.2. Que el día 16 del mes de agosto del año 2017, en las instalaciones de la sociedad demandada procedió a solicitar las reservas correspondientes, momento en el cual indagó sobre el manejo de la situación de orden público en el país de destino, otorgándole la oportunidad para elegir un nuevo destino, eligiendo la opción de Varadero- Cuba, para lo cual debió asumir una suma adicional de tres seiscientos sesenta y cuatro mil pesos M/Cte. (\$3.664.000).
- 1.3. Que el día 18 de septiembre del año 2017 se encontró con la situación que en ninguna de las oficinas de la sociedad demandada estaban prestando atención al público, circunstancia que motivo la solicitud de devolución del dinero pagado.
- 1.4. Que la sociedad demandada no dio respuesta al derecho de petición, así como tampoco procedió a dar cumplimiento con los términos del contrato.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que, se declare la vulneración de los derechos al consumidor, así como se ordene a realizar la devolución del dinero pagado por el servicio, esto es, la suma de siete millones seiscientos sesenta y dos mil cuatrocientos pesos M/Cte. (7.662.400).

3. Trámite de la acción

El día 26 del mes de noviembre del año 2018, mediante Auto No. 117953, 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 judicial registrada en el RUES (fls.27 a 29), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo pasivo contestó en oportunidad la demanda, por medio de memorial allegado el día 11 de diciembre de 2018, donde se pronunció frente a los hechos de la demanda y manifestó su oposición a las pretensiones.

4. Pruebas

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

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 11 a 24 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 sociedad demandada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 33 a 35 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." (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

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."

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.

1. Presupuestos de la obligación de garantía

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

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

2. La garantía en el caso concreto

• Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada, como se desprende de las documentales obrantes a folios 11 a 14 del expediente, en el cual se encuentran los contratos de compraventa de servicios turísticos No. 4194 y 10195, lo cual da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es la compradora del servicio objeto de reclamo judicial.

• Ocurriencia del defecto en el caso concreto

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..."*.

Es preciso señalar que, en el presente asunto, en modo alguno la sociedad demandada logró desvirtuar el decir de la consumidora, frente al hecho del incumplimiento en la prestación del servicio turísticos, pues a pesar de haberse cancelado íntegramente el costo del paquete, y si bien se presentó un derecho de petición antes de la fecha de la prestación, no se dio respuesta al mismo, ni se otorgaron los elementos necesarios que den cuenta de la intención de cumplir íntegramente el contrato, lo que de plano da lugar a que, en cabeza de la consumidora pese el derecho a acceder a la devolución del precio pagado por el servicio, dando entonces por cierto que el mismo no se prestó en los términos inicialmente prometidos.

Frente al particular, debe mirarse que, la Ley 1480 de 2011, en su artículo 10 es claro en indicar que la carga probatoria en cabeza del consumidor en materia de garantía será probar la existencia de la falla o daño, cosa que en el presente asunto se cumplió, por lo que, se traslada de igual forma la carga de la prueba de la causal de exoneración que se pretenda hacer valer a instancias del productor y/o proveedor, en los términos del artículo 16 de la misma disposición normativa, que tal como ha quedado expresado no se cumplió,

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

pues con la contestación de la demanda, no se aportaron elementos que den lugar a entrever que el decir de la consumidora no guarda relación con la realidad, pues no se sustentó que se hubiese dado respuesta al derecho de petición elevado, así como tampoco se allegaron los soportes propios de la adquisición de los tiquetes y hospedaje.

De igual forma, considera este Despacho relevante indicar que, el hecho de que se encuentren cerradas las oficinas que representan a la sociedad con la cual se adquiere el servicio, va en contravía de la confianza legítima en la cual el consumidor fundamenta su decisión de compra, en atención a la imposibilidad de presentar reclamaciones, solicitar la entrega de los soportes correspondientes de confirmación de viaje.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes al presente proceso y teniendo en cuenta que el extremo demandado no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad, a la luz de lo dispuesto en el artículo 16 del Estatuto del Consumidor, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que a título de efectividad de la garantía, proceda con la devolución del dinero pagado, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

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 **VOLARE TRAVELS S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, identificada con NIT. 900.895.708-0, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a la sociedad **VOLARE TRAVELS S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, identificada con NIT. 900.895.708-0, que, a título de efectividad de la garantía, a favor de **MYRIAM GALVIS PEDRAZA**, identificada con C.C. No. 51.832.038, dentro de los quince (15) días siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, pague la suma de siete millones seiscientos sesenta y dos mil cuatrocientos pesos M/Cte. (7.662.400).

PARÁGRAFO: Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, la parte actora deberá devolver el bien objeto de litigio en las instalaciones del accionado, momento a partir de cual se computará el término concedido al demandado. En caso de generarse costos por concepto de transporte y traslado, estos deberán ser asumidos por el extremo pasivo.

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 causadas.

NOTIFÍQUESE,

ANDRÉS FELIPE RESTREPO PRADO⁵

 **Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA**

Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales

De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.

No. 074.

De fecha: 26 ABR 2019



FIRMA AUTORIZADA

⁵ 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 párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.