



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

Bogotá D.C., 24/06/2020

Sentencia número 5564

Acción de Protección al Consumidor No. 19-291875

Demandante: ORLANDO JOSÉ SALAZAR RIVERA

Demandado: AEROVÍAS DE INTEGRACIÓN REGIONAL S.A.

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 parágrafo 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 19 de noviembre de 2019, la parte actora adquirió de la demandada el tiquete aéreo número 0356378518664, para una menor de edad, en el trayecto Cali – Valledupar, solicitando el servicio de acompañamiento de azafata, el cual fue autorizado el día 5 de diciembre de 2019, y al momento de llegar al aeropuerto no dejan embarcar la niña ya que manifiestan que el servicio no lo pueden hacer porque el vuelo tiene escala, sin darnos ninguna solución la cual es obligación de la aerolínea por dar una mala información simplemente por el hecho de vender utilizando publicidad engañosa vía telefónica.
- 1.2. Que el 19 de noviembre de 2019 la parte actora elevó reclamación directa ante la demandada.
- 1.3. Que a la fecha no se ha dado respuesta a la petición.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se declare que, la información o publicidad suministrada por la empresa demandada fue engañosa, y que como consecuencia de lo anterior, se ordene la devolución del dinero cancelado por el tiquete aéreo, y el reconocimiento y pago de los perjuicios que a su juicio le ha causado el demandado (compra otro tiquete, transportes terrestres y otros).

3. Trámite de la acción

El día 18 de diciembre de 2019, mediante Auto No. 00129316 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 judicial registrada en el RUES, esto es al correo erika.zarante@latam.com (Consecutivo 19-291875- -00002), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro del término concedido para ejercer su derecho de defensa y contradicción la sociedad demandada allegó escrito de contestación de la demanda, en el cual se pronunció sobre los hechos, se opuso a las pretensiones y excepcionó.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a Consecutivo 19-291875- -00000 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 19-291875- -00004 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.

En primer lugar, y respecto a la solicitud de declarar para el presente caso publicidad e información engañosa, este Despacho indicara que es necesario que se cumpla con lo dispuesto en la parte final del literal C) del numeral 5, artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 que **“...Cuando la reclamación sea por protección contractual o por información o**

publicidad engañosa, deberá anexarse la prueba documental e indicarse las razones de inconformidad..., situación que en el presente caso NO SE PRESENTA Y NO SE PRUEBA, por cuanto del material probatorio obrante en el expediente, simple contiene manifestaciones del demandante, con las que no se evidencia publicidad engañosa propiamente dicha en los términos de la Ley sustancial.

Entonces acertado resulta concluir que no sólo no aportó pruebas que acrediten alguna de las circunstancias antes enunciadas, sino que su colaboración para con el ejercicio probatorio dispuesto por este Despacho resultó precaria, si se tiene en cuenta que era su deber asumir de forma proactiva la carga probatoria en este asunto, punto sobre el cual es necesario precisar que, con apoyo en lo previsto por la jurisprudencia nacional, *“las atestaciones de las partes que favorezcan sus intereses, carecen, en el sistema procesal civil colombiano, de importancia probatoria a menos que se encuentren corroboradas con otras pruebas, caso en el cual su eficacia proviene de éstas y no de la aserción de la parte.”*¹(Subrayado fuera de texto)

En segundo lugar, resulta pertinente mencionar que asistiéndole a los compradores el derecho de recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los bienes y servicios que se le ofrecen y habiéndose consagrado la responsabilidad en cabeza de los productores y proveedores por el incumplimiento de tales obligaciones conforme se dispone en los artículos 23² y siguientes del Estatuto de Protección al Consumidor, no se pretende otra cosa más que garantizar que los consumidores cuenten con los elementos de juicio suficientes que les permitan elegir entre la variedad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado y así, adoptar decisiones de consumo razonables. En el mismo sentido, de cara a la publicidad circulada por el productor o proveedor, será quien funja como anunciante, responsable respecto de las condiciones objetivas y específicas contenidas en la publicidad³, quedando del todo prohibida la publicidad engañosa, por lo que el anunciante será responsable de los perjuicios que cause con la inexactitud de lo anunciado.⁴

Todo lo anterior, resulta acorde con las definiciones de calidad e idoneidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

“...Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

...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...” (Subrayado fuera de texto)

¹ Cas. Civ. Sentencia de Octubre 31 de 2002. Exp. 6459.

²Artículo 23. Información mínima y responsabilidad. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano. Parágrafo. Salvo aquellas transacciones y productos que estén sujetos a mediciones o calibraciones obligatorias dispuestas por una norma legal o de regulación técnica metrológica, respecto de la suficiencia o cantidad, se consideran admisibles las mermas en relación con el peso o volumen informado en productos que por su naturaleza puedan sufrir dichas variaciones.

³ Artículo 29. Fuerza vinculante. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.

⁴ Artículo 30. Prohibiciones y responsabilidad. Está prohibida la publicidad engañosa. El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados.

Y es que centrándonos en los productores y expendedores, como consecuencia de su experiencia en el mercado y de sus conocimientos en el proceso de producción y comercialización, estos suelen tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que venden, mientras que el consumidor, a pesar de ser quien mejor sabe qué es lo que le interesa, no necesariamente tiene a su disposición la información que le permita adoptar la decisión que más le conviene.

De este modo, evaluar la veracidad y suficiencia de la información que determinó la intención de compra en un determinado caso, siempre será un aspecto de suma relevancia a la hora de proteger los derechos de los consumidores en el marco de la acción jurisdiccional de protección al consumidor.

1. Presupuestos del Deber de Información

La obligación de informar, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor⁵ adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor, determinado por las condiciones objetivas y específicas anunciadas respecto del mismo. En consecuencia, el bien o servicio deberá ajustarse a las características de uso y funcionamiento anunciadas, so pena de resultar el productor o proveedor, responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información.

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 en el presente asunto con la los documentos y las manifestaciones de las partes en litigio, con las que se acredita que el día 19 de noviembre de 2019, la parte actora adquirió de la demandada el tiquete aéreo número 0356378518664, para una menor de edad, en el trayecto Cali – Valledupar, solicitando el servicio de acompañamiento de azafata, el cual fue autorizado el día 5 de diciembre de 2019, y al momento de llegar al aeropuerto no dejan embarcar la niña ya que manifiestan que el servicio no lo pueden hacer porque el vuelo tiene escala, sin darnos ninguna solución la cual es obligación de la aerolínea por dar una mala información simplemente por el hecho de vender utilizando publicidad engañosa vía telefónica.

Visto la anterior circunstancia, es claro que con la adquisición de la prestación del servicio se acredita el presupuesto de la legitimación por activa, toda vez que el adquirente es el comprador del servicio objeto de reclamo judicial.

- Las falencias en la información

En este punto del análisis, conviene mencionar que el caso que se plantea por la parte demandante a este Despacho, involucra el derecho a la información que tiene todo consumidor sobre los productos ofertados, objeto de reclamo, para ser más concreto, el servicio de acompañamiento de azafata, el cual fue autorizado el día 5 de diciembre de 2019, y al momento de llegar al aeropuerto no dejan embarcar la niña ya que manifiestan que el servicio no lo pueden hacer porque el vuelo tiene escala.

⁵Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

Frente al deber de información, se recuerda que el mismo no solo recae en los productores o proveedores de bienes y servicios, los consumidores deben actuar de forma diligente, en cuanto a verificar e informarse sobre las condiciones esenciales, que posee el producto que pretende adquirir o en el caso en concreto, el cobro por medio de débito automático de mensualidades del servicio que es objeto de debate.

Siguiendo lo expuesto, el consumidor debió cerciorarse al momento de la compra del tiquete aéreo, lo pertinente a términos y condiciones para el servicio especial que solicitaba y no 15 días después de efectuada la misma, más aun tratándose de una menor de edad que no tenía 12 años como el indico al momento de la compra sino 11 años, tal circunstancia debería en primer lugar haber sido advertida al momento de la compra de conformidad con el artículo 167 del Código General del Proceso el cual manifiesta: ***“Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen”***, situación que no fue demostrada dentro de la Litis.

Por otro lado, es importante poner de presente al consumidor, que si bien es cierto la Ley 1480 de 2011, protege los derechos de los consumidores, no es menos cierto que también impone unos deberes al usuario, frente a lo adquirido ya sea bien o servicio; para el efecto, el numeral 2.1., del numeral 2 del artículo 2 del Estatuto del Consumidor, dispone ***“Informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación”***.

Por todo lo anterior, y frente a la excepción planteada por la demandada como excepción ***“Inobservancia del deber de Información”***, lo cierto es, que está llamada a prosperar por las razones ya planteadas por este Despacho, a saber: **(i)** el demandante faltó a la verdad al momento de la compra del Ticket para la menor de edad, en cuanto a la edad de está informando tener 12 años y verificada la edad el día de viaje esta contaba con 11 años, **(ii)** el Demandante sólo se informó de las condiciones del Tiquete para que la menor pudiera viajar sin la compañía de un adulto cuando la demandada negó tal solicitud por no ser aplicable a las políticas de Aires, y **(iii)** los términos y condiciones del servicio indican con absoluta claridad en la página web de la compañía demandada.

Así mismo, y en aplicación al inciso 3 del artículo 282 del Código General del Proceso⁶, este Despacho no examinara las excepciones restantes.

Por tal motivo, mediante la acción de protección al consumidor no podría este Despacho ordenar las pretensiones solicitadas por la demandante, pues se estaría pasando por alto las indicaciones señaladas en el Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y de este modo, imponiéndole cargas excesivas al demandado, más aun cuando no se encuentra probado la falta de información, publicidad o un incumplimiento por parte de la sociedad demandada, lo que advierte al Despacho que la sociedad demandada brindó la información clara, veraz, comprensible, verificable y transparente sin ocasionar que se incurriera en error, frente a lo ofrecido, conforme a los términos del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

Por lo anterior, y ante la inexistencia de vulneración de los derechos del consumidor en lo que respecta a la efectividad de la garantía por un servicio, la aplicación de las normas de protección contractual, el Despacho considera procedente despachar negativamente las pretensiones de la parte activa, procediendo con el archivo de las presentes diligencias.

⁶ ARTÍCULO 282. RESOLUCIÓN SOBRE EXCEPCIONES

... Si el juez encuentra probada una excepción que conduzca a rechazar todas las pretensiones de la demanda, debe abstenerse de examinar las restantes. En este caso si el superior considera infundada aquella excepción resolverá sobre las otras, aunque quien la alegó no haya apelado de la sentencia.

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,

FRM_SUPER

MÓNICA IVETT RODRÍGUEZ GARCÍA⁷



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. 081

De fecha: 25/06/2020



FIRMA AUTORIZADA

⁷ 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.