



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 31 MAY 2019

Sentencia número 00006645

Acción de Protección al Consumidor No. 18-163284.
Demandante: CLAUDIA CECILIA VELEZ SALGADO.
Demandado: EXPRESO BRASILIA 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 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, de acuerdo con lo indicado por la parte actora, adquirió a través de la página de internet de la pasiva dos tiquetes para servicio de transporte en la ruta Sincelejo – Cartagena, servicio a prestarse el día 15 de abril de 2018, por la suma de \$62.000.
- 1.2. Que, de acuerdo con lo indicado por la parte actora, el día 15 de abril de 2018, al momento de solicitar el número del bus que abordaría, le fue informado que no había disponibilidad para el viaje, toda vez que la ruta correspondiente no había salido y por tanto, no fue posible prestar el servicio.
- 1.3. Que, según manifestó la accionante, al no poder recibir el servicio, le fue menester adquirir tiquetes adicionales.
- 1.4. Que el día 14 de abril de 2018, la accionante elevó reclamación directa de forma verbal ante el demandado.
- 1.5. Que, frente a la referida reclamación la pasiva guardó silencio.

2. Pretensiones.

El extremo activo solicita que se declare que la información o publicidad suministrada por la demandada fue engañosa y, en consecuencia, se ordene el pago de \$100.000, a título de indemnización.

3. Trámite de la acción

El día 19 de junio de 2018, mediante Auto No. 63124, 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 física judicial registrada en el RUES, esto es a la dirección *carrera 35 # 44 – 63*, en la ciudad de Barranquilla (fols. 7 y 8), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo pasivo contestó en oportunidad la demanda, bajo consecutivo 18-163284- -00003, en el cual se pronunció frente a los hechos, se opuso a las pretensiones y formuló excepciones de mérito, manifestando que el día 23 de mayo de 2018 realizó la devolución del dinero de uno de los tiquetes, por valor de \$31.000, sin embargo, el valor correspondiente al pasajero Manuel De La Rans, no había sido devuelto por cuanto el consumidor no se había acercado ante las instalaciones del demandado para requerir dicha devolución, puesto que al ser el boleto de viaje personal e intransferible, la devolución de dinero debía hacerse de forma personal.

De igual modo, excepcionó la inexistencia de pruebas que acreditan la devolución del dinero pagado.

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 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 14 a 42 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 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.*

*Quando 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.

Sobre el particular, si bien la parte actora dentro del acápite de pretensiones solicitó se declare que la información suministrada por la pasiva fue engañosa, requiriendo la devolución del dinero pagado por el servicio contratado objeto de reclamo judicial más una indemnización por los daños y perjuicios, lo cierto es que dentro de los hechos constitutivos de vulneración se vislumbra que en el presente caso objeto de litigio existió un incumplimiento por la no prestación del servicio de transporte adquirido en las condiciones originalmente pactadas, motivo por el cual el presente caso se analiza de conformidad con el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

En atención 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.

¹ El 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.

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.

Teniendo como base del presente examen jurídico, el Estatuto del Consumidor, Ley 1480/2011, se permite el Despacho traer al mismo lo dispuesto en el numeral tercero (3), del artículo once (11), de dicha norma, en el cual se establece que:

"ARTÍCULO 11. ASPECTOS INCLUIDOS EN LA GARANTÍA LEGAL. Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones:

(...)3. En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado. (...)"

Lo anterior sin perjuicio de lo establecido en el artículo 34 de la Ley 1480 de 2011 que reza:

"ARTÍCULO 34. INTERPRETACIÓN FAVORABLE. Las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor."

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 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.

2. La garantía en el caso concreto

• Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante el documento visto a folio 4 del expediente, en virtud del cual se acredita que la demandante adquirió de la demandada dos tiquetes mediante boleto identificado con PIN 2018030721/2018030722, para efectuar un viaje de la ciudad de Sincelejo hacia Cartagena, servicio a prestarse el día 15 de abril de 2018.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es la adquirente del paquete turístico objeto de reclamo judicial.

• Ocurrencia 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...".

En el presente caso se encuentra demostrado que el servicio objeto de litigio presentó defectos relacionados con incumplimiento en su ejecución, por cuanto el mismo no fue prestado en las condiciones pactadas, tal como se evidencia de las manifestaciones hechas por la parte demandante en su escrito de demandada, así como de la demandada en su escrito de contestación al indicar que "por razones de fuerza mayor" el bus mediante el cual se realizaría el viaje, no pudo ser despachado.

Así mismo, vale la pena precisar que la reclamación previa y la acción jurisdiccional se dieron dentro de la oportunidad prevista en el numeral 3 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.⁵

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

⁵3. Las demandas para efectividad de garantía, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía y las controversias netamente contractuales, a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato, En los demás casos, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a que el

Ahora, en relación con la contestación de la demanda, la pasiva indicó que el día 23 de mayo de 2018, realizó la devolución del dinero efectivamente pagado, únicamente, por el tiquete adquirido por la señora CLAUDIA CECILIA VELEZ SALGADO, por la suma de \$31.000, para lo cual aporta el documento visto a folio 14 del expediente, suscrito con firma y documento de identidad de la demandante y del cual aclara que se emite como pagado al señor Nemecio Rafael Rodríguez García por ser el director de la agencia.

Así mismo, aclaró la pasiva que el dinero pagado por el tiquete del señor Manuel De La Rans, no fue devuelto por cuanto los boletos son personales e intransferibles, no obstante aporte copia de los correos electrónicos con los cuales pretende acreditar haber contactado a dicho señor para acordar el término para el reembolso.

Al respecto, es preciso recordar que el numeral 3º del artículo 5º de la Ley 1480 de 2011 define como consumidor a **"[t]oda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica"**, (negritas fuera de texto) de donde se sigue, entonces, que el adquirente también tiene la calidad de consumidor y por ende, se encuentra legitimado para actuar a este título, al momento de iniciar la acción de protección al consumidor.

Para el caso en cuestión, el Despacho evidencia a folio 4 del expediente, que la identificación de contacto en el voucher del pasaje corresponde en el correo electrónico a la dirección electrónica de la demandante suministrada para efectos de notificaciones judiciales y que en relación con los caracteres de "personal e intransferible", se observa que dicha información corresponde a condiciones de uso del servicio. Aunado a ello, frente a los hechos primero y segundo de la demanda, al afirmar la parte actora que le fue ofrecido el servicio y vendido por medio electrónico, se contestó por la pasiva que fueron hechos ciertos. Por lo que, para este Despacho se tiene que la demandante es consumidora de los dos pasajes adquiridos y por tanto, como adquirente de los mismos se encuentra legitimada para solicitar la devolución del dinero efectivamente pagado.

Ahora bien, respecto del mencionado defecto en la prestación del servicio y teniendo en cuenta que la parte demandada reconoce su existencia al señalar que *"... el bus que tenía como destino la ciudad de Cartagena (Bolívar) no pudo salir a su destino por motivos de fuerza mayor..."*, es oportuno indicar que el Despacho no advierte, además del ofrecimiento que realizó a la parte actora para reprogramar el viaje, prueba alguna frente a tal manifestación que dé cuenta de la ocurrencia de una causal que exonere su responsabilidad y que en consecuencia lo libere de su obligación de cumplir con la garantía, en los términos del artículo 16 del Estatuto de Protección al Consumidor, pues aunque se afirme que el hecho acaecido para la no prestación del servicio recae en un acto de fuerza mayor, no se puede dejar de lado que de conformidad con el parágrafo de la citada norma, el proveedor tiene la carga de probar el nexo causal entre la causal de exoneración y el defecto del servicio. Ante la inexistencia de tales circunstancias, resulta incuestionable el incumplimiento del accionado frente a sus deberes de cara a la garantía del bien objeto de litis.

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 de valor faltante pagado por el boleto identificado con PIN 2018030721/2018030722 para servicio de transporte en la ruta Sincelejo – Cartagena, esto es la suma de \$31.000, teniendo en cuenta que a folio 14 del expediente se acredita la devolución de una parte del valor pagado, por el mismo monto \$31.000, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

Finalmente, frente a las pretensiones de la parte accionante relativas al reconocimiento de una indemnización por daños y perjuicios, se indica que esta Entidad no tiene competencia para reconocer indemnizaciones de perjuicios o incumplimientos contractuales propiamente dichos respecto de procesos de efectividad de la garantía encaminados a obtener la entrega, reparación, cambio o reembolso del dinero de bienes y servicios, en esa medida no se realizará pronunciamiento sobre el particular.

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 EXPRESO BRASILIA S.A., identificada con NIT 890.100.531 - 8, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad EXPRESO BRASILIA S.A., identificada con NIT 890.100.531 - 8, que a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora CLAUDIA CECILIA VELEZ SALGADO, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.047.446.310, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, proceda a realizar la devolución de valor pagado por el boleto identificado con PIN 2018030721/2018030722 para servicio de transporte en la ruta Sincelejo – Cartagena, esto es la suma de \$31.000.

TERCERO: El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la demandada, dentro de los cinco (5) días siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el artículo 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.

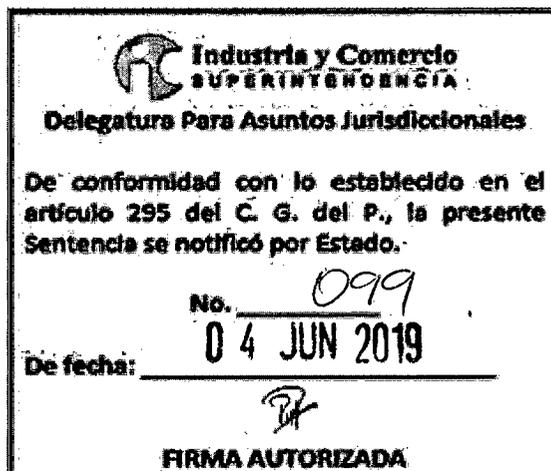
QUINTO: En caso de persistir el incumplimiento de la orden que se imparte la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá decretar el cierre temporal del establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

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,


YULY ANDREA MOGOLLÓN MARTÍNEZ⁶



⁶ 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 74622 de 5 de diciembre de 2013, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.