



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 11 JUN 2019

Sentencia número 00007022

Acción de Protección al Consumidor No. 18-185893

Demandante: FABIOLA MAGALI FAJARDO MANCERA

Demandado: AERO VACACIONES LTDA.

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 programó un viaje de turismo rumbo a Alemania para el mes de mayo y pensando en evitar complicaciones con los tiquetes y los trámites, decidió comprar 3 tiquetes por intermedio de la agencia de viajes demandada.
- 1.2. Que teniendo en cuenta lo manifestado por la actora, se contactó con un agente del demandado vía telefónica y whatsapp el 17 de mayo, dejando en claro desde el principio y por escrito que no quería dificultades con migración y que el regreso estuviera dentro de los 3 meses permitidos.
- 1.3. Que le enviaron los tiquetes con itinerario salida el 21 de mayo Bogotá-Panamá. Panamá-Frankfort y de retorno el 21 de Agosto Frankfort-Bogotá, los cuales aparentemente reflejan 3 meses, por un costo de \$12.000.000.00.
- 1.4. Que para completar los requisitos legales del viaje solicitó información para adquirir la tarjeta de asistencia médica familiar, enviándosele información con 93 días de cubrimiento, al cuestionarle sobre esos días demás en la tarjeta y verificar los días en los tiquetes (92) le indican que no existe algún inconveniente por estos 2, adquiriéndola por \$ 1.073.678.00.
- 1.5. Que en Panamá al iniciarles revisión de los documentos para el siguiente abordaje vía Frankfort, le comunican que debe presentar un visado de larga permanencia ya que excedía el tiempo permitido como turista sin visa para la Comunidad Europea, que son 90 días exactos, y no como le hizo creer el agente vendedor.
- 1.6. Que ante esta situación le dan 2 opciones de solución, que se compren unos tiquetes nuevos tiquetes de regreso con menor tiempo de estadía por un valor de \$430 dólares o que se haga el cambio directamente con la demandada, ante lo cual se hicieron las respectivas gestiones y se recibieron unos nuevos tiquetes vía e-mail y whatsapp generado para el 18 de agosto y continuar el viaje.
- 1.7. Que en este nuevo documento figuraban la salida de 21 de mayo, el regreso del 18 de agosto y el del 21 de agosto, todos abiertos y confirmados. Al llegar a Frankfort - Alemania, la policía de migración les negó la entrada ya que figuraban todos los tiquetes abiertos, confirmados y el último no estaba anulado, cosa que debió hacer la agencia de viajes Aerovacaciones, experta en el tema; presentándose la Inconsistencia en el tiempo permitido de turismo sin visa; y la falta de un visado de larga permanencia por exceder los 90 días.
- 1.8. Que se envió reclamación en dos (2) oportunidades solicitando se emitan nuevos tiquetes a la agencia de viajes dentro del tiempo legalmente estipulado y se fue personalmente a la agencia y la respuesta obtenida es que enviaron un correo que indica que se debe hacer la reclamación a la Aerolínea Lufthansa, por los tiquetes, ya que aseguran fueron usados para regresar y no hay nada que hacer.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se declare que la parte demandada vulneró sus derechos como consumidor de cara a la información suministrada al momento de la compra del servicio, en consecuencia, se ordene el reintegro de unos nuevos tiquetes con fecha abierta por el valor del dinero aportado para la compra \$ 12.000.000.00 más una nueva tarjeta asistencial.

3. Trámite de la acción

El día 3 de agosto de 2018, mediante Auto No. 00079751 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 aerovacaciones@outlook.com (fls. 22 y 23), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro del término concedido para ejercer su derecho de defensa y contradicción la demandada alegó 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 fls. 5 a 17 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 tuviera como prueba el documento obrante a folios 32 a 36 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.*

*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.

Ahora bien, 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 23¹ y siguientes del Estatuto de Protección al Consumidor, no se pretende otra cosa más que garantizar que los consumidores cuenten con

¹Artículo 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.

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.

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.

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)

De esta manera, 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 garantía², los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos³ 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 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.

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 consumidor⁴ 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 mediante su manifestaciones de las partes en sus respectivos escritos y con la impresión de los tiquetes aéreos con código de reserva OSRKTW (fl. 8).

La anterior circunstancia 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.

²El 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.”

³El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como “Producto: Todo bien o servicio.”

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

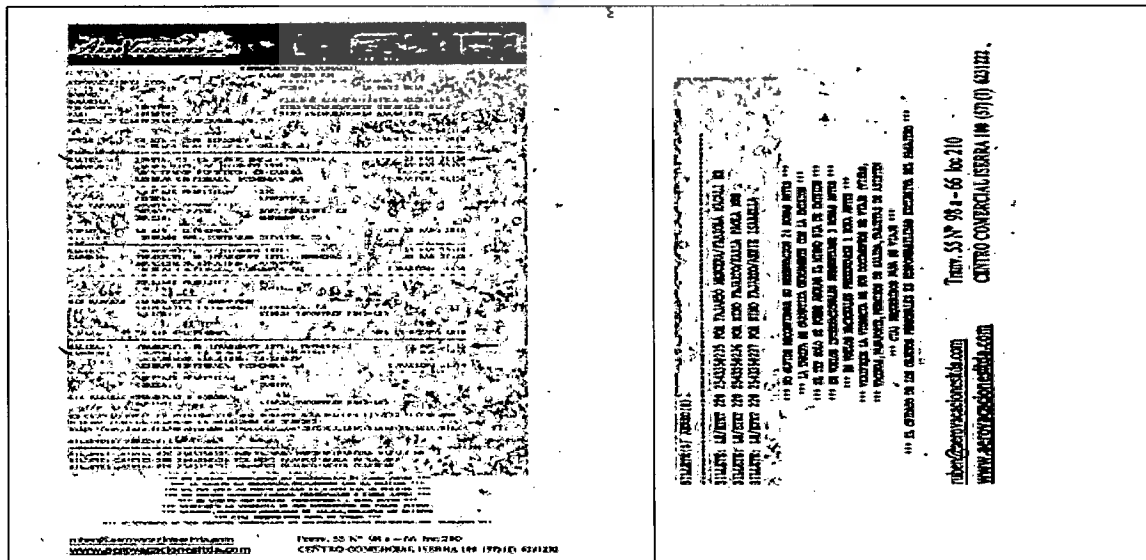
31 JUN 2019

- 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, la demandante solicitó que para la compra de los tiquetes aéreos no quería dificultades con migración y que el regreso estuviera dentro de los tres meses permitidos e igualmente sobre la tarjeta médica asistencial, enviándosele información con 93 días de cubrimiento, al cuestionarle sobre esos días demás en la tarjeta y verificar los días en los tiquetes (92) le indican que no existe algún inconveniente por estos 2, adquiriéndola por \$ 1.073.678.00

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 no cubrimiento de urgencias médicas por preexistencias.

De otra parte, el Despacho decreta oficiosamente el documento obrante a folio 7 del expediente, en el cual obra la reserva inicial y en donde se puede comprobar que se indica verificar documentos de visa.



Siguiendo lo expuesto, el consumidor al momento de verificar lo pertinente al servicio de la agencia en cuanto a la venta de los tiquetes aéreos y las condiciones requeridas por el país a donde se va a viajar, debió cerciorarse en cuanto a lo establecido en el mismo y los términos y condiciones de ingreso a la comunidad europea, por lo que en tal sentido, es evidente que la pasiva aplicó lo correspondiente teniendo en cuenta lo enunciado al momento de la compra más aún si de los documentos presentados por al demandante no se evidencia lo correspondiente a haber cuestionado a la demandada sobre verificación de los días en los tiquetes (92) y en la tarjeta asistencia (93); Y si se hubiese presentado discrepancia en la información brindada, está debió haber sido probada por la demandante 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 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

00007022

SENTENCIA NÚMERO _____ DE 2019

HOJA No. 15 JUN 2019

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.

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,

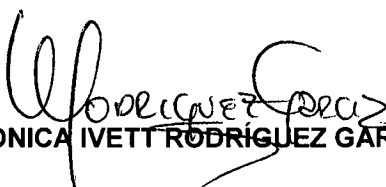
RESUELVE

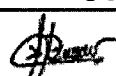
PRIMERO: Negar las pretensiones incoadas en la demanda, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la decisión.

SEGUNDO: Archivar las presentes diligencias.

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

NOTIFÍQUESE


MÓNICA IVETT RODRÍGUEZ GARCÍA⁵

	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.	<u>105</u>
De fecha:	<u>12 JUN 2019</u>
	
FIRMA AUTORIZADA	

⁵ Profesional especializado 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.