



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia
Sala de Casación Civil

AROLDO WILSON QUIROZ MONSALVO

Magistrado ponente

STC8404-2021

Radicación n.º 11001-22-03-000-2021-00955-01

(Aprobado en sesión virtual de siete de julio de dos mil veintiuno)

Bogotá, D.C., ocho (8) de julio de dos mil veintiuno (2021).

Se decide la impugnación interpuesta por Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca) frente a la sentencia de 19 de mayo pasado, emitida desde el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, Sala Civil, en la acción de tutela que aquella compañía impulsó contra la Superintendencia de Industria y Comercio; trámite al que fue vinculada Yesica Lizeth Casanova García.

ANTECEDENTES

1. La sociedad convocante deprecó, mediante representante legal¹, el respeto de sus garantías fundamentales al debido proceso «y (...) defensa», presuntamente conculcadas por la oficina dispensadora de justicia requerida.

¹ En lo judicial y extrajudicial.

Y, en concreto, que se ordene dejar sin valor lo dirimido de fondo dentro del *dossier* n.º «20-42979».

2. El sustrato fáctico relevante, es el que enseguida se devela:

2.1. Ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio se surtió en única instancia, bajo el consecutivo descrito a espacio, una demanda de «*protección al consumidor*» instaurada por Yesica Lizeth Casanova García contra la titular del presente resguardo.

2.2. De la contienda desatada provino fallo en audiencia de 14 de abril de la anualidad en curso, el cual *grosso modo* dispuso el pago, a cargo de la allí enjuiciada, de «*CINCO MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y TRES MIL PESOS M/C (\$5.973.000 COP)*», como «*indemnización de perjuicios por daño emergente derivado del incumplimiento de la información brindada*» a la reclamante pasajera, en torno al «*avión que operaría el vuelo (...) AV 014*» Cali – Madrid, del «*16 de enero de (...) 2020*».

Lo anterior, «*conforme a lo establecido en el artículo 23 de la ley 1480 del 2011*», sobre la base de «*las facultades Infra-petita consagradas*» en el canon «*58 numeral 9*» *idem* y, «*en concordancia con lo regulado en el numeral 3.10.1.6*» de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.3. La promotora criticó, en apretada síntesis, que con la decisión en comento la dependencia encartada contravino «*el límite y (...) carácter excepcional*» de su competencia y, por ende, los preceptos «*116 de la Constitución Política, ... 24 del Código General del Proceso y ... 56 numeral 3º de la Ley 1480 de 2011*» (Estatuto del Consumidor).

En lo tocante adujo que se le impuso el pago de una indemnización por «*incumplimiento del deber de información*», aun cuando el artículo precitado sólo contempla ese tipo de condenas (interpretado así también por la misma superintendencia y esta Sala de la Corte en CSJ STC8508-2020²), a causa del daño fincado en **i)** «*la prestación de servicios que impliquen la entrega de un bien*» y **ii)** la «*información o publicidad engañosa*», siendo esto último lo expresamente demandado, de donde además fue trasgredido el «*objeto del litigio*».

Agregó que en el caso planteado, al margen de la antedicha circunstancia, tampoco se produjo la negligencia achacada respecto al cambio de la aeronave en la que se realizaría el vuelo Cali-Madrid de 16 de enero de 2020, en tanto que ello aconteció por «*circunstancias ajenas a su voluntad*» y, en específico, el retiro de «*una parte de la flota de aviones Boeing B787*», a raíz del «*programa de mantenimiento preventivo a nivel global*», en acatamiento a lo dictaminado por el «*fabricante de los motores*».

² 14 oct. 2020, rad. 01270-01.

LAS RESPUESTAS DE LOS CONVOCADOS

1. La Superintendencia de Industria y Comercio se opuso a la prosperidad de la demanda, toda vez que acorde a los cánones 145 de la ley 446 de 1998 y 24 del Código General del Proceso ostenta la facultad para zanjar controversias sobre protección al consumidor, prerrogativas que en el caso contra Avianca encontró vulneradas a través de la sentencia disidente, la cual se profirió en derecho.

2. Yesica Lizeth Casanova García guardó silencio.

LA SENTENCIA IMPUGNADA

Denegó la salvaguarda, puesto que el fallo censurado se aprecia razonable y fueron abordadas las alegaciones de los extremos litigantes.

LA IMPUGNACIÓN

La convocante, quien con la ayuda de su representante persistió en los reproches atañedores a la supuesta falta de competencia de la superintendencia confutada, a lo que agregó que el hecho de que el artículo 58 numeral 9º de la ley 1480 de 2011 contemple las «*facultades ultra, extra e infra petita (...), de ninguna forma implica que*» aquella oficina «*pueda desconocer el estricto ámbito de su [reducida atribución] en materia jurisdiccional*»,

como lo ha plasmado esta Sala en el fallo que citó *ab initio*.

CONSIDERACIONES

1. Al tenor del artículo 86 de la Carta Política, la acción de tutela es un mecanismo jurídico en respaldo de los derechos fundamentales, susceptible de invocar cuandoquiera que estos resulten vulnerados o en peligro inminente por los actos u omisiones de las autoridades públicas y, en ciertos supuestos, de los particulares, que por su connotación subsidiaria y residual no permite sustituir o desplazar a los instrumentos comunes de defensa.

Por lineamiento jurisprudencial, en lo que concierne a las actuaciones y proveídos judiciales, el resguardo cabe de manera excepcional y ceñido a la presencia de una irrefutable «*vía de hecho*», cuando «*el proceder ilegítimo no es dable removerlo a través de los medios ordinarios previstos en la ley*» (CSJ STC, 11 may. 2001, rad. 00183-01) y, por antonomasia, cada vez que sobrevenga el imperativo de la inmediatez.

2. Circunscrita la Corte a los reparos impugnatorios, en el entendido de que los ataques están enfilados contra el fallo dictado en audiencia de 14 de abril de 2021, con el cual la superintendencia recriminada optó por condenar a la quejosa dentro del paginario de protección al consumidor n.º

«20-42979» –incoado en contra suya por Yesica Lizeth Casanova García–, se conduce a indagarlo en sus cimientos.

Nótese que, en lo estrictamente medular, allí se acotó:

...La fijación del objeto del litigio (...) [es] primero, si existió alguna publicidad o información engañosa, presuntamente suministrada hacia la accionante por la compañía accionada, respecto del servicio aéreo contratado y segundo, si dado el caso de verificarse lo anterior, resulta(...) procedente ordenar a la compañía el reconocimiento y pago en favor de la parte demandante, por concepto de indemnización de perjuicios a título de daño emergente (...); luego, en ese orden de ideas, (...) el despacho sí considera pertinente realizar unas precisiones muy importantes, en materia de la información [y] de la publicidad a la luz de lo establecido en la ley 1480 de 2011...

(...)

*(...)[En] lo que tiene que ver con (...) el concepto de información que está regulado en el artículo 5 numeral 7º del Estatuto del Consumidor, ley 1480 de 2011, adicionalmente el concepto de publicidad que trae el mismo estatuto en el mismo articulado, pero en el numeral 12 y también el concepto de publicidad engañosa (...), el despacho lo que evidencia..., a la luz de las manifestaciones realizadas por la parte accionante del proceso y, ahora sí, entrando al primer punto, a resolver si existe o no información o publicidad engañosa suministrada por la parte accionada (...), teniendo en cuenta que la relación de consumo ya fue (...) debidamente comprobada (...) lo cierto entonces es que **lo que acá se evidencia (...) [es] que no existió ni información ni publicidad engañosa para el caso en concreto,** (...) tampoco de garantía real por incumplimiento del servicio aéreo contratado (...) porque efectivamente en todo momento, y como la demandante lo expuso (...), el servicio en todo momento estuvo disponible, (...) sino más bien que a juicio de este despacho **lo que [se está] tratando es un tema de incumplimiento de una información brindada a la consumidora al momento de la celebración del contrato que constituyó el núcleo esencial de su decisión de consumo.***

(...)

Lo que ocurrió fue (...) que a la consumidora se le informó, en un inicio, durante las etapas (...) formación del contrato que ella iba a abordar [un avión B787 clase ejecutiva], pero el mismo día de la ejecución del vuelo, el día 16 de enero de 2020, le informaron que ya no iba a abordar este avión sino [otra aeronave (A300)] que indiscutiblemente, como bien lo expuso el representante legal de la compañía pasiva, en el estricto sentido de la palabra ofrece (...) servicios generales (...) pero que la experiencia no es idéntica (...). A ella se le informó que iba a abordar este avión (...) en un inicio, pero el día de la ejecución del vuelo se le informó que no iba a abordar este, el B787 clase ejecutiva, sino el (...) A300 (...), [pese a que] lo que motivó la decisión de consumo de la demandante (...) [fue] “única y exclusivamente por agradable experiencia que Avianca ofreció a través de la página web y por el video que muestra en su portal de Youtube, sobre el Boeing 787 clase ejecutiva”.

Lo que motivó la decisión de consumo, de pagar una tarifa costosa en clase ejecutiva es el avión (...), lo cual constituyó el núcleo esencial de consumo por cuanto ella quería viajar en clase ejecutiva dentro de un avión (...) que no pudo estar disponible en las fechas de vuelo (...) debido a unas labores de mantenimiento que entiende completamente el despacho, las cuales si bien se informaron en cuanto a su fecha de iniciación (...) [y la actora así lo reconoció al decir que de hecho logró la reacomodación del primer vuelo (Madrid-Cali de 12 de diciembre de 2019) con escala en Bogotá], no se informó (...) adecuada y oportunamente en cuanto a [la] fecha de finalización [tales mantenimientos de aeronaves], puesto que sólo le notificaron de esta novedad, cambio del avión el mismo día de la ejecución del trayecto, es decir, ...16 de enero de 2020, (...) tal como lo demuestra [el] correo electrónico presentado como prueba documental (...) [en el que Avianca manifiesta] a la consumidora (...) a las 06:04 de la tarde, unas pocas horas antes de la iniciación del vuelo, que su vuelo de Cali a Madrid ya iba a ser operado por [otra operadora y otra aeronave].

Si [se hace remisión] al artículo 23 del Estatuto del Consumidor, ley 1480 de 2011..., establece (...) que “los proveedores y productores deberán suministrar a los

consumidores información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información"; si [esta norma se acopla o complementa] con el numeral 3.10.1.6 de los RAC 3, Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, dice esta norma en mención que “en caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la aerolínea o la agencia de viaje por cuyo conducto se haya efectuado la reserva (...) deberá informarlo al pasajero por el medio más rápido posible, por ejemplo teléfono, fax, correo electrónico, mensaje de datos (...) a más tardar con un término de 24 horas de antelación al vuelo”.

Entonces, la parte accionada (...) no hizo el (...) cumplimiento [del deber de información], y de manera anticipada..., [con respecto al] vuelo de regreso [de 16 de enero de 2020, pues aun cuando se sabía de las condiciones de reparación de aviones desde un inicio, lo cierto es que] no se dejó constancia [ni se documentó] hasta cuándo iban a estar esas labores de mantenimiento de los Boeing 787 (...), no obstante, acá la sociedad demandada (...) sí tenía la posibilidad de informarle (...) a la consumidora, por lo menos con 24 horas de antelación al vuelo mediante (...) correo electrónico (...) el que ya no iba a embarcar en el avión que ella pretendía (...) y sí era una situación previsible por parte de la demandada que las labores de mantenimiento de los Boeing se iban a poder extender más allá de la fecha de operación del vuelo...

...Existió un incumplimiento del deber de información por parte de la compañía demandada y de la información brindada en las diferentes etapas del iter contractual; por ende, al notar la consumidora que ya no iba a viajar en [l]as condiciones [inicialmente pactadas] (...) [y] a la consumidora no le fue posible conseguir la reacomodación ofrecida por la sociedad pasiva, por falta de disponibilidad, como lo (...) manifestó la parte accionada (...) y eso en últimas qué desencadenó, que para que ella pudiera mantener (...) la experiencia que quería conseguir (...) y que motivó su decisión de consumo, pues indiscutiblemente incurrió en toras erogaciones económicas...

...Sí es posible, a pesar de que no haya existido información (...) o publicidad engañosa [establecer el daño frente a información insuficiente e inoportuna]..., porque **el artículo 23 del Estatuto del Consumidor**, en consonancia con el artículo 56, numeral 3º (...) **dice** (...) **“serán responsables [los empresarios] de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información”** y a posteriori el **artículo 56 del mismo estatuto sustancial establece que “la acción de protección al consumidor mediante la cual se decidirán asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor o la violación directa de las normas de protección a consumidores”** (...) esto es, una violación directa a lo establecido en el artículo 23... Se está vulnerando una norma jurídica de protección al consumidor, que es la [antedicha 23]...³ (Énfasis ajeno).

Veredicto que al margen de compartirse no subyace arbitrario, subjetivo o antojadizo, pues se supeditó al ordenamiento, lo que descarta las trasgresiones aducidas y, por ende, las réplicas no encuentran recibo en esta calzada excepcional de auxilio.

Es que, en rigor, la tutelante revela un mero desacuerdo en torno a la forma en que el juez encartado optó por irrogarle, sobre la base de «*las facultades Infra-petita consagradas*» en el canon «58 numeral 9» de la ley 1480 de 2011, una sanción conceptuada en «*perjuicios por daño emergente derivado del incumplimiento de la información brindada*» a la allá demandante pasajera, al margen de que no se produjera una información o publicidad engañosa. Cuestión que, en principio, no alberga usurpación o extralimitación competencial alguna,

³ Cfr. Tiempo 1:46:22 a 2:22:10 de la audiencia.

toda vez que, a la postre, la amonestación pecuniaria impuesta tuvo asidero en «*la violación directa de las normas de protección a consumidores*» a que alude el canon 56, numeral 3º *ídem* (invocado en el libelo inicial de resguardo e impugnación) y, en específico, el precepto 23 *ejusdem*, a cuyas voces «*los proveedores o productores (...) serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información*».

Planteamientos que improbable es desaprobarnos de plano o calificarlos de absurdos o aviesos, «*máxime si [los] que [se] ha[n agotad]o no resulta[n] contrari[os] a la razón, es decir[,] si no está demostrado el defecto apuntado..., ya que con ello se desconocerían normas de orden público... y [se] entraría a la relación procesal a usurpar las funciones asignadas válidamente*» en la definición del «*conflicto de intereses*» (CSJ STC, 11 en. 2005, rad. 1451; reiterada en STC7135, 2 jun. 2016, rad. 01050).

No en vano, es tema averiguado que divergir del fundamento de una resolución judicial no desemboca, *per se*, en una vulneración ostensible, si en cuenta se tiene que «*no se puede recurrir a la acción tutelar para imponer al fallador una determinada interpretación de las normas procesales aplicables al asunto sometido a su estudio o una específica valoración probatoria, a efectos de que su raciocinio coincida con el de las partes*» (CSJ STC, 18 abr. 2012, rad. 0009-01; STC, 27 jun. 2012, rad. 00088-01; y

STC, 12 ago. 2013, rad. 00125-01; reiterado en STC18711, 10 nov. 2017).

3. Baste con añadir que el precedente CSJ STC8508-2020, 14 oct., rad. 01270-01 no se percibe totalmente aplicable a la controversia ahora estudiada, pues en el caso allí estudiado el debate gravitó en torno a la imposibilidad legal, por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, de emprender trámites sancionatorios de «*verificación de cumplimiento*» frente a conciliaciones y transacciones extrajudiciales en el marco de relaciones de consumo, mientras que aquí versó sobre el deber de información. Agréguese, es el precedente vertical el que ata a los funcionarios judiciales, que no necesariamente el horizontal que también sugirió la censura.

4. Lo consignado, entonces, impone resolver de modo ratificatorio.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley, **confirma** la sentencia impugnada.

Comuníquese mediante telegrama a los interesados.
Remítase el expediente a la Corte Constitucional para la
eventual revisión.

FRANCISCO TERNERA BARRIOS

Presidente de Sala

ÁLVARO FERNANDO GARCÍA RESTREPO

HILDA GONZÁLEZ NEIRA

AROLDO WILSON QUIROZ MONSALVO

LUIS ALONSO RICO PUERTA

OCTAVIO AUGUSTO TEJEIRO DUQUE

LUIS ARMANDO TOLOSA VILLABONA

Firmado electrónicamente por Magistrado(a)(s):

Francisco Ternera Barrios

Alvaro Fernando Garcia Restrepo

Hilda Gonzalez Neira

Aroldo Wilson Quiroz Monsalvo

Luis Alonso Rico Puerta

Octavio Augusto Tejeiro Duque

Luis Armando Tolosa Villabona

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en artículo 103 del Código General del Proceso y el artículo 7 de la ley 527 de 1999

Código de verificación: ADC7BBA57BE8AA70A4EBB983609141E3CFA83C16A90AF08B016F0252AD2127D2

Documento generado en 2021-07-09