



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

Bogotá D.C., 08/03/2022

Sentencia número 2597

Acción de Protección al Consumidor No. 21-69352
Demandante: OSCAR JAVIER ROSALES GUTIERREZ
Demandado: FAST COLOMBIA S.A.S.

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 21 de febrero de 2020, la parte actora adquirió por la plataforma de la demandada, la reserva N8JV7J para ser ejecutado en la ruta vuelo ida y vuelta Cartagena – San Andrés Isla – Cartagena, por lo que cancelo la suma de \$453.598.00.
- 1.2. Que por la contingencia del COVID -19, los vuelos fueron cancelados, enviándosele Voucher por la suma de \$393.200.00.
- 1.3. .Que el demandante hizo uso del voucher en dos (2) oportunidades por las cancelaciones d ellos vuelos por la contingencia del COVID 19.
- 1.4. Que manifiesta el demandante en los hechos sexto y séptimo de la demanda

SEXTO: En el mes de octubre del año 2020, volví a gestionar mis pasajes con la aerolínea **Viva Air**, a través de su página web, hacía los mismos destinos a través de las mismas rutas (Cartagena – San Andrés – Cartagena), pero en esta ocasión para el mes de diciembre 2020, quedando con las siguientes fechas y horarios, ruta *Cartagena – San Andrés el día 19/12/2020 13:13 con Viva Air, al igual que el vuelo que cubre la ruta San Andrés – Cartagena el día 22/12/2020 a las 15:31.*

Pero al igual que en las anteriores ocasiones el día 17 de noviembre de 2020, recibí una nueva notificación vía correo electrónico de parte de **Viva Air**, en donde se me manifestaba: *"Desde Viva siempre queremos que tus planes de viaje sean tal cual te los imaginaste, sin embargo, hoy debemos informarte sobre la cancelación de tu próximo vuelo que cubre la ruta CTG - ADZ el día 19/12/2020 13:13 y la ruta ADZ – CTG el día 22/12/2020 15:31. No es algo que nos guste, y sabemos que te causa molestias, por lo que queremos darte alternativas para que el cambio de planes genere el menor malestar posible.*

SEPTIMO: Al día siguiente 18 de noviembre ingreso a la página web de **Viva Air**, para gestionar mis tiquetes nuevamente y me doy cuenta de que, si estaban vendiendo pasajes para esas mismas fechas con destino a San Andrés, pero con escalas en las ciudades de Bogotá y Rio Negro; debido a que en el vuelo directo (Cartagena – San Andrés – Cartagena) no había cupos. Por tal motivo me tocó gestionar mis pasajes de ida con escala en Rionegro y el de venida con escala en la ciudad de Bogotá.

- 1.5. Que el día 19 de noviembre de 2020, la parte actora elevó reclamación directa solicitando el reembolso del dinero.
- 1.6. Que la demandada no respondió a la reclamación.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que se declare la vulneración a sus derechos como consumidor y en consecuencia se ordene la devolución del dinero pagado por gastos administrativos y perjuicios, por daños patrimoniales \$1.605.141.00 (hoteles, alimentación e intereses) y daños morales \$2.000.000.00.

3. Trámite de la acción

El día 09 de marzo de 2021 mediante Auto No. 30319, esta Dependencia admitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por la parte demandante, en ejercicio de las facultades Jurisdiccionales atribuidas por la 1480 de 2011, providencia que fue notificada debidamente al extremo demandado a la dirección electrónica judicial registrada en el RUES, esto es al correo (consecutivos No. 21-69352- -5, -6) con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la parte demandada, bajo consecutivo 21-69352- -00007 de 25 de marzo de 2021, dio contestación al escrito de demanda, pronunciándose frente a los hechos, oponiéndose a las pretensiones y formulando excepciones de mérito como La improcedencia de las pretensiones indemnizatorias, La tarifa administrativa y su IVA son cargos no reembolsables, Mi representada no vulneró los derechos del Demandante.

4. Pruebas

• Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo los consecutivos Nos. 21-69352- -0, -1 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 los consecutivos Nos. 21-69352- -7 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:

*“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 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.

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.

Siguiendo lo expuesto, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio comprende también su entrega o la realización oportuna del servicio para el cual se contrató. Es decir, la garantía consiste en la posibilidad real de disfrutar de un bien o un servicio, y satisfacer las necesidades que se tenían cuando éste se adquirió. En consecuencia, la garantía inicia desde el momento mismo en que se realiza el contrato, y radica en la posibilidad de poder obligar al vendedor o al prestador del servicio a que entregue el bien o que realice el trabajo para el cual fue contratado. Así, se estaría acorde con la definición de idoneidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

“...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...”.

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.

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.”

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

1. Presupuestos de la obligación de garantía del servicio

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 en consideración a los documentos que obran en el expediente y a las manifestaciones de la parte demandante, en virtud de las cuales se acredita que el 21 de febrero de 2020, la parte actora adquirió por la plataforma de la demandada, la reserva N8JV7J para ser ejecutado en la ruta vuelo ida y vuelta Cartagena – San Andrés Isla – Cartagena, por lo que cancelo la suma de \$453.598.oo.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, toda vez que se encuentran indicios suficientes para demostrar que quien adquirió el bien, es un consumidor pues reúne los presupuestos previstos en el numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2012, máxime que este hecho no ha sido controvertido por el extremo demandado.

- Omisión en el reembolso del dinero cancelado según lo informado

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...***”.

Este punto es importante señalar que, que el Estatuto de Protección al Consumidor consagró la responsabilidad que tienen los productores, expendedores o proveedores en Colombia frente a los consumidores, ello implica entonces que deben asegurar que los bienes y servicios que ofrecen a los consumidores sean de calidad e idoneidad, y que los mismos resulten seguros para el usuario, salvo, circunstancias eximentes de responsabilidad. En ese sentido, se recalca que es el productor, proveedor o expendedor el que tenga la carga probatoria de demostrar que el defecto se generó por alguna de las causales de responsabilidad establecidas taxativamente por la ley.

Descendiendo al caso en particular, la parte demandante aporta prueba al plenario donde se evidencia que los vuelos adquiridos fueron cancelados en razón a la pandemia generada por el Coronavirus COVID-19, por lo que se expidió el voucher por la suma de \$393.200.oo.

En ese contexto, no cabe duda respecto a la no prestación del servicio contratado, situación que derivó en una vulneración de los derechos del consumidor, toda vez que los usuarios no vio satisfechas las necesidades por las cuales adquirió el servicio.

Sobre este aspecto, es precisar señalar que el incumplimiento en la prestación del servicio o la insatisfacción a la necesidad de la usuaria no obedece a causas imputables a la aerolínea, tampoco a la consumidora, pues la pandemia por Covid-19 afectó varios servicios, entre ellos, el acá se describe. Por ello las medidas que se adoptan en el presente fallo no serán otras que garantizar la protección de los derechos de los usuarios y considerar la situación que afrontan las aerolíneas, tal y como más adelante se expondrá en el marco del Decreto legislativo 482 de 2020.

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

Ahora, si bien es importante indicar que la relación consumo es una relación de carácter contractual por lo que las partes deben de dar estricto cumplimiento a las obligaciones adquiridas por virtud de este acuerdo de voluntades. Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, de conformidad con lo establecido el artículo 1602 del Código Civil, por lo que el incumplimiento del demandado en cara a las obligaciones adquiridas con el demandante, le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor.

Y, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también el 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.

No obstante, este Despacho no puede desconocer que el Gobierno Nacional ha establecido políticas mediante sus decretos con fuerza de ley, por medio de los cuales y a efectos de contrarrestar los efectos de la pandemia en la economía a nivel nacional, en relación con la prestación de servicios público de transporte y su infraestructura, mediante el Decreto 482 del 26 de marzo de 2020, a través del cual estableció en su capítulo 1 de la industria aeronáutica, artículo 17 que:

“Artículo 17. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea”.

En consideración a lo expuesto, es pertinente señalar que este Despacho que, en el presente caso se encuentra demostrado que la demandada procedió con la entrega del Voucher por la suma de \$393.200.00, aportada al expediente en la página 3 del consecutivo 7.



No obstante lo anterior, si se evidencian hechos que devienen en la vulneración de los derechos, pues retomando el artículo 17 citado, los reembolsos a que hace alusión el Decreto nacional, no imponen al consumidor deber alguno de asumir descuentos sobre los valores efectivamente pagados, pues claramente se evidencia que la solicitud de reintegro no obedece a una decisión unilateral del usuario sino a la situación de emergencia que impide a ambas partes de la relación de consumo perfeccionar el cumplimiento de sus obligaciones y recibir lo adquirido.

De esta manera, no haya asidero el Despacho **en los descuentos de tarifa administrativa** que la sociedad demandada realizó al momento de expedir los *voucher* y más aún, no se evidencia prueba que demuestre que, en efecto, el valor descontado correspondió a la suma de \$60.398.00 y que haya sido un concepto debidamente informado al consumidor al momento de la compra del producto.

En igual sentido, considera este Despacho que existe una circunstancia violatoria de los derechos del consumidor, al expedir un *voucher* con una vigencia de tan solo nueve (9) meses e, incluso, imponer al consumidor su uso a más tardar el día 29 de noviembre de 2020, cuando ni aun la declaratoria de emergencia tuvo adelanto en determinar o señalar cuando se podrían reestablecer

las operaciones, no solo en el territorio nacional sino, además desconociendo qué reglas adoptarían los gobiernos de los destinos internacionales. Aunado a ello, el mentado artículo 17 del Decreto 482 claramente determinó que los reembolsos podrían efectuarse por el año que dure la emergencia y hasta por un año más, término ampliamente favorable a los consumidores quienes voluntariamente deciden la fecha en que ejecutarán dichos servicios.

Por tal motivo, este Despacho declarará la vulneración a los derechos discutidos y ordenará a la demandada a REEMBOLSAR la suma de \$60.398.00, valor descontado como tarifa administrativa, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11, de la Ley 1480 de 2011 y el artículo 17 del Decreto 482 del 26 de marzo de 2020.

Finalmente, frente a las pretensiones de la parte accionante **relativas al reconocimiento de una indemnización por daños y perjuicios**, de conformidad con el artículo 2.2.2.32.6.4. del Decreto 1074 de 2015, debe recordarse 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 cancelado por bienes y servicios, en esa medida no se realizará pronunciamiento sobre el particular⁵.

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 **FAST COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT.900313349-3, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a la sociedad **FAST COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT.900313349-3, que a título de efectividad de la garantía, a favor de OSCAR JAVIER ROSALES GUTIERREZ, identificado con cédula de ciudadanía No. 73.376.947, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia **REEMBOLSE** la suma de \$60.398.00, suma que corresponde a la tarifa administrativa de los tiquetes aéreos adquiridos.

TERCERO: Se **ordena** a la parte demandante que, dentro del término improrrogable de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en la Sentencia, **informe** a este Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la orden señalada en esta providencia, lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite jurisdiccional de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, **so pena** de declarar el archivo de la actuación en sede de verificación del cumplimiento, con sustento en el desistimiento tácito contemplado en el numeral 1° del artículo 317 del Código General del Proceso.

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.

⁵ Numeral 3° artículo 56 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,

FRM_SUPER

MÓNICA IVETT RODRÍGUEZ GARCÍA⁶

 <p>Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA</p> <p>Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales</p> <p>De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.</p> <p>No. <u> 042 </u></p> <p>De fecha: <u> 09/03/2022 </u></p> <p> FIRMA AUTORIZADA</p>
--

⁶ 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 parágrafo 1º del artículo 24 del CGP.