



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 9/03/2023

Sentencia número 1895

**Acción de Protección al Consumidor Nro. 2021-318459**

**Demandante: NUBIA ESTHER ARTEAGA JIMÉNEZ**

**Demandado: PRICE RES 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 2° del párrafo 3° del artículo 390 del Código General del Proceso, así como lo dispuesto en el artículo 98 ibídem. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

**I. ANTECEDENTES**

**1. Hechos**

- 1.1. Que la parte actora adquirió una reserva identificada con el No. ARTHDI, para un vuelo en la ruta Cali – Madrid, saliendo el 23 de junio y regresando el 21 de julio de 2021, por la suma de \$2.619.620.
- 1.2. Que de acuerdo a lo manifestado por la actora, el día del inicio del viaje, la aerolínea prestadora del servicio de transporte aéreo Avianca, no le permitió viajar, indicando que para poder entrar a España, debía tener la dosis completa de la vacuna para el virus Covid-19.
- 1.3. Que según adujo la accionante, a la fecha del viaje, presentó el certificado PCR Negativo y la primera dosis de la vacuna de AstraZeneca, puesto que la segunda dosis la tenía programada para el 5 de agosto de 2021.
- 1.4. Que adujo la demandante, la aerolínea Avianca, le entregó un documento, donde le indicaba que el vuelo quedaba abierto para modificar las fechas y pudiera viajar hasta que fuese vacunada.
- 1.5. Que con ocasión a lo anterior, la parte actora en reiteradas oportunidades elevó reclamación directa ante la accionada solicitando la efectividad de la garantía, mediante el cambio de fecha del vuelo.
- 1.6. Que ante las referidas reclamaciones, el extremo demandado contestó, manifestando que el tiquete se encontraba en estado No Show, y que se encuentra su tiquete no les permite como agencia intermediaria realizar modificaciones, y que debe comunicarse con IBERIA para ver si le brindan alguna opción.

**2. Pretensiones:**

Con apoyo en lo aducido, la parte activa solicitó que se ordene a la demandada la devolución del dinero pagado por el servicio objeto de controversia.

**3. Trámite de la acción:**

El día 23 de agosto de 2021, mediante Auto Nro. 100466, 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 Certificado de Existencia y Representación Legal RUES, esto es al correo (notificacionesjudiciales@pricetravel.com) mediante los consecutivos Nro. 21-318459-3 y 21-318459-4, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo pasivo contestó en oportunidad la demanda, bajo consecutivo 21-318459- -00005, a través del cual, reconoció la relación de consumo con la actora, sin embargo, expresó su oposición a las pretensiones de la actora, argumentando que el dinero ya fue trasladado al prestador del servicio, a saber, la aerolínea como prestadora directa del servicio de transporte aéreo.

Finalmente excepcionó: *enriquecimiento sin causa y exoneración de la responsabilidad de la garantía.*

Con el escrito de contestación de la demanda, el extremo pasivo solicitó se convoque al proceso a IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANONIMA OPERADORA SUCURSAL COLOMBIANA, como llamado en garantía o se vincule como Litis consorcio necesario.

El Despacho, a través de Auto No. 64609 del 31 de mayo de 2022, rechazó el llamamiento en garantía y negó la solicitud de integración de litis consorcio necesario.

La sociedad demandada, mediante consecutivo 21-318459- -00008 presentó recurso de reposición en contra del Auto Nro. 64609 del 31 de mayo de 2022.

Este Despacho, mediante Auto No. 77288 del 5 de julio de 2022, ordenó No Reponer el Auto Nro. 64609 del 31 de mayo de 2022.

#### **4. Del traslado de las excepciones**

Las excepciones planteadas por la sociedad demandada, fueron fijadas a través de la Fijación en Lista No. 174 del 10 de octubre de 2021.

#### **5. Pruebas**

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo consecutivo Nro. 21-318459-0 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 consecutivo Nro. 21-318459- -00005 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.

- **Otros medios de prueba solicitados.**

Sobre los demás medios probatorios solicitados por la accionada, esto es, interrogatorio de parte - se niegan en atención a lo siguiente:

Con apoyo en lo dispuesto por la Corte Suprema de Justicia- sala civil- en radicación No. 47001 22 13 000 2020 00006 01., sentencia del 27 de 20201, magistrado ponente Octavio Augusto Tejeiro Duque, en el texto de este fallo se exponen los fundamentos para negar la solicitud probatoria, en este orden, se expondrán de forma breve y concisa las razones para negar la prueba:

Así, para este Despacho judicial las pruebas relacionadas con el interrogatorio de parte, resulta inviable habida cuenta que, en la presentación de la demanda y la contestación, se aportó suficiente material probatorio para el estudio del Despacho y lograr así emitir una sentencia de fondo en aras de los principios de celeridad y economía procesal.

## 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.*

*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.

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 garantía<sup>1</sup>, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos<sup>2</sup> 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 técnicas<sup>3</sup>.

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.

En ese contexto jurídico este Despacho analizará cada uno de los presupuestos establecidos por la Ley para resolver el caso objeto de análisis, los cuales corresponden a: i) relación de consumo; ii) reclamación previa en

<sup>1</sup>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.”

<sup>2</sup>El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como “Producto: Todo bien o servicio.”

<sup>3</sup>Ley 1480 de 2011, artículo 11.

sede de empresa y iii) vulneración a los derechos del consumidor consagrados en la Ley 1480 de 2011, específicamente el incumplimiento en la prestación del servicio y la aplicación del Decreto Legislativo 557 de 2020.

### 1. Relación de consumo

Dentro del asunto *sub-examine*, tanto la relación de consumo como el cumplimiento de la reclamación directa como requisito de procedibilidad (artículo 58, numeral 5°, literal a) de la ley 1480 del 2011) se encuentran debidamente demostrados conforme los documentos que obran en el plenario (consecutivo 21-318459-0 página 4), en virtud de los cuales se acredita que la actora el 18 de mayo de 2021, adquirió el tiquete No.0756381351864, para un vuelo en la ruta Cali – Madrid, saliendo el 23 de junio y regresando el 21 de julio de 2021, por la suma de \$2.619.620.

La anterior circunstancia acredita la calidad de *“consumidor”* final de la parte demandante y la consecuente legitimación en la causa por activa para obrar en este proceso, teniendo en cuenta que realizó la contratación del servicio referenciado originario de la reclamación judicial como destinatario final del mismo para su uso y disfrute en pro de la satisfacción de una necesidad personal o privada (cumpliendo así con los requisitos establecidos en el numeral 3° artículo 5° de la ley 1480 del 2011).

### 2. De la infracción a los derechos del consumidor

En primer lugar, es preciso recordar que el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011 señala, que en materia de garantía legal es un deber a cargo de todo productor y/o proveedor *“responder por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado y funcionamiento de los productos.”*

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...”*.

Precisado esto, en el presente caso la actora manifestó que el servicio adquirido a instancias de la pasiva no pudo realizarse, debido a que el día del inicio del viaje, la aerolínea prestadora del servicio de transporte aéreo Avianca, no le permitió viajar, indicando que para poder entrar a España, debía tener la dosis completa de la vacuna para el virus Covid-19 y para la fecha solo contaba con el certificado PCR Negativo y la primera dosis de la vacuna de AstraZeneca, puesto que la segunda dosis la tenía programada para el 5 de agosto de 2021.

Por otro lado, adujo la consumidora que la aerolínea Avianca, le entregó un documento, donde le indicaba que el vuelo quedaba abierto para modificar las fechas y pudiera viajar hasta que fuese vacunada, no obstante, pese de solicitar en reiteradas ocasiones a la demandada la reprogramación del vuelo, no recibió solución alguna.

En virtud de lo mencionado, considera este Juzgador que en el presente caso se encuentra acreditada la infracción a los derechos que ostenta la demandante en su calidad de consumidora, en lo referente a la garantía legal, razón por la cual, se procederá a analizar la responsabilidad del proveedor en este caso.

### 3. De la responsabilidad del productor y/o proveedor

Al respecto debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el Art. 78 de la Constitución Política de Colombia *“Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios”*.

De esta manera, el Estatuto de Protección al Consumidor, dispuso que, *“Ante los consumidores, la responsabilidad por la garantía legal recae solidariamente en los productores y proveedores respectivos”*. (Art 10).

De manera que, tratándose de los derechos de los consumidores no es posible que cualquiera de los intervinientes en la cadena de comercialización de bienes o servicios, alegue disculpas frente al incumplimiento del otro, ya que todos los que participan deben de responder de manera solidaria como lo dispuso la norma.

Puestas de esta forma las cosas, por tratarse de una relación de consumo, todos los intervinientes están en la obligación de dar cumplimiento al contrato, y el incumplimiento de uno redundará en los demás participantes del negocio y por ello habilita al consumidor a perseguir su cumplimiento de uno o de otro *“es la obligación, en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos”*. (Art 7 1480 de 2011).

En consideración a lo anterior este Despacho, no acepta la manifestación del extremo demandado al señalar que no tiene obligación de reembolsar el dinero pagado por la usuaria por los servicios de transporte aéreo adquiridos con la aerolínea y pretender liberarse de su obligación ante la consumidora.

Ahora, en el caso en concreto, no cabe duda respecto a la no prestación del servicio contratado, situación que derivó preliminarmente en una vulneración de los derechos de la consumidora, toda vez que como usuaria del servicio no vio satisfechas las necesidades por las cuales adquirió el servicio.

- **Sobre la aplicación del Decreto Legislativo 557 de 2020**

El Decreto 557 del 15 de abril de 2020 tiene como finalidad conjurar la crisis ocasionada por el nuevo coronavirus (COVID 19), e impedir la extensión de sus efectos. Esto dentro del marco de la declaración del estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional, realizada a través del Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, para tal efecto el artículo 4 del Decreto 557 de 2020 estableció:

*“Artículo 4. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que los prestadores de servicios turísticos con inscripción activa y vigente en el Registro Nacional de Turismo reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19, y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios que ellos mismos presten.”*

Así las cosas, tenemos que, ante la imposibilidad de prestación del servicio aéreo, la demandada, en aplicación a lo dispuesto en el decreto mencionado previamente, estaba en el deber de suplir la insatisfacción del consumidor con la expedición de un travel voucher para utilizar en servicios prestados por la compañía, cosa que, pasados más de 20 meses desde la compra, no ha realizado dejando desprotegido a la consumidora quien no ha visto satisfecha su necesidad, ni a través de la utilización del servicio ni a través del reembolso del dinero.

Y es que la consumidora manifestó en los hechos de la demanda que estuvo intentando comunicarse con la pasiva en varias oportunidades con el fin de reprogramar el vuelo, sin embargo, no fue posible, razón por la cual, haciendo uso de su derecho de elección, solicita por este medio el reembolso del dinero que pagó por la compra del tiquete aéreo.

De igual forma, como se dijo previamente, la petición de devolución del dinero va ligada al ejercicio del derecho de elección de los consumidores descrito en el artículo 3, numeral 1.7., del Estatuto del consumidor y, en armonía con lo resuelto por la Corte Constitucional en sentencias C-208 de 2020 y C-402 de 2020, en las que se precisó la constitucionalidad del artículo 4 del Decreto Legislativo 557 de 2020, sin perjuicio de afectar la elección en cabeza del consumidor, al respecto concretamente mencionó lo siguiente:

*“En este análisis la Corte observa que el verbo rector “podrán” incluido en el artículo 4 del decreto legislativo para autorizar reembolsos a los consumidores con otros servicios turísticos, garantiza el derecho de elección, que es una auténtica prerrogativa de los consumidores.*

*No podría ser de otra forma, pues siendo la relación de consumo una relación bilateral, al surgir estos intereses contrapuestos, la prerrogativa de elección en cabeza de una de las partes no elimina de facto la posibilidad de elección de la otra. En el caso concreto, ello se traduce en que la disposición examinada otorga al operador turístico la facultad de elegir cómo efectuar el reembolso, pero sin suprimir el derecho de elección que el orden jurídico le reconoce expresamente al consumidor”.*

Sumado a lo anterior, cabe mencionar que cuando un servicio no se presta bajo las condiciones de calidad establecidas en la garantía legal, como ocurrió en el presente asunto, en virtud de lo señalado en el numeral 3. del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, “*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 las que fue contratado o la devolución del precio pagado.*”

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, reembolse la suma de **DOS MILLONES SEISCIENTOS DIECINUEVE MIL SEISCIENTOS VEINTE PESOS MCTE (\$2.619.620)** cancelados por el tiquete No.0756381351864 objeto de Litis.

Finalmente, en cuanto a las excepciones propuestas por la accionada denominadas “*Enriquecimiento sin causa y exoneración de la responsabilidad de la garantía*” no están llamadas a prosperar por las consideraciones antes expuestas al quedar demostrado que si le asiste obligación a la pasiva de responder ante la consumidora.

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 **PRICE RES S.A.S.**, identificada con **NIT. 900.474.794-8**, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Ordenar a la sociedad **PRICE RES S.A.S.**, identificada con **NIT. 900.474.794-8**, que a favor de **NUBIA ESTHER ARTEAGA JIMÉNEZ**, identificada con cédula de ciudadanía No. 31.303.007, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta sentencia, reembolse la suma de **DOS MILLONES SEISCIENTOS DIECINUEVE MIL SEISCIENTOS VEINTE PESOS MCTE (\$2.619.620)** cancelados por el tiquete No.0756381351864 objeto de Litis.

La suma a reembolsar deberá indexarse con base en el I.P.C. para la fecha en que se verifique el pago, empleando para el efecto la siguiente fórmula:

$$V_p = V_h \times (\text{I.P.C. actual})$$

\_\_\_\_\_

(I.P.C. inicial)

En donde  $V_p$  corresponde al valor a averiguar y  $V_h$  al monto cuya devolución se ordena.

**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.

**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**

**MARGARITA ROSA SANDOVAL GÓMEZ<sup>4</sup>**



<sup>4</sup> Profesional universitaria adscrita 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.