



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

Sentencia – Acción de Protección al Consumidor

Bogotá, D.C., 9/11/2023

Sentencia número 11699

Acción de Protección al Consumidor radicado No. 23-111630

Demandante: José Fernando Ochoa Bedoya y Angela María Ruiz Ramírez

Demandado: Fast Colombia S.A.S., en liquidación judicial

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.

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

1. Que la parte demandante adquirió de la pasiva, el 19 de febrero del año 2023, tiquetes aéreos en la ruta Medellín- Santa Marta, para dos personas.
2. Que a la compra de tiquetes le fue asignado el código de reserva D6C7SI.
3. Que el precio pagado por los tiquetes aéreos correspondió a la suma de \$494.678.
4. Que la demandada, el 27 de febrero de 2023, suspendió sus operaciones.
5. Que debido a lo anterior, no se prestó el servicio contratado.

2. Pretensiones:

En apoyo en lo descrito, la parte actora solicitó a título de efectividad de la garantía: 1. Se declare la vulneración de los derechos de los consumidores y 2. Se ordene la devolución del dinero pagado por la compra de los tiquetes, esto es, cuatrocientos noventa y cuatro mil seiscientos setenta y ocho pesos (\$494.678)

3. Trámite de la acción

Mediante Auto No. 100296 de 2023, 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 registrada en el Certificado de Existencia y Representación Legal (RUES), notificacionesvvc@gmail.com y rodrigo.tamayocifuentes@gmail.com, tal y como se evidencia en consecutivo Nos. 23-111630-11 a 14 del expediente, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa y contradicción.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S hoy en LIQUIDACIÓN JUDICIAL, guardó silencio, pese haber sido debidamente notificada el 19 de septiembre de 2023.

4. Pruebas.

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo el consecutivo No. 23-111630-0 y 7 del sumario.

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.

La parte demandada no aportó ni solicitó prueba alguna, toda vez que dentro del término concedido para dar contestación a la demanda guardó silencio.

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).”*

Esta norma prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, una vez vencido el término del traslado de la demanda, siempre que el material probatorio obrante en el expediente resulte suficiente para fallar y no hubiese más pruebas por decretar o practicar, condiciones que este Despacho encuentra reunidas.

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.

El artículo 56 del Estatuto del Consumidor (en adelante E.C.) señala algunas acciones jurisdiccionales de protección al consumidor; se resalta que la competencia de esta Entidad, y en particular sobre la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, recae sobre asuntos contenciosos relacionados con el numeral 3° del artículo en mención, estos son:

- Asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios.
- Asuntos contenciosos originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios.
- Asuntos contenciosos orientados a lograr que se haga efectiva una garantía.
- Asuntos contenciosos encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien.
- Asuntos contenciosos encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes por información o publicidad engañosa.

Conforme lo explicado, es necesario que la controversia que se desate ante esta Delegatura se enmarque en los asuntos aludidos para dar efectividad a los derechos sustanciales de los consumidores.

En el presente caso se analizará si se dan los presupuestos para reconocer la prosperidad de las pretensiones formuladas por la accionante dirigidas a que se declare la vulneración por parte de la accionada de sus derechos como consumidora y, en consecuencia, que se ordene la devolución de

la totalidad del dinero pagado por los tiquetes aéreos objeto de Litis, a título de efectividad de la garantía.

En ese contexto, procede este Despacho a efectuar el respectivo análisis de la legitimación en la causa por pasiva de la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., en liquidación judicial.

Es preciso señalar que en materia de derecho del consumidor la legitimación o interés para actuar está determinada por la existencia de una relación de consumo, la cual, si bien no tiene una definición legal, se ha entendido en la jurisprudencia como *“una particular categoría que surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere con el fin de consumirlos”*, de forma que, es posible afirmar que la relación de consumo es aquel vínculo jurídico que se establece entre un proveedor y/o productor y el consumidor o usuario.

En este sentido, la Ley 1480 de 2011 define en su artículo 5 al consumidor o usuario como *“toda 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.”* Es oportuno señalar que por producto debe entenderse cualquier bien o servicio, tal como lo prevé el numeral 8 del artículo 5 de nuestro Estatuto del Consumidor.

Precisado lo anterior, considera el Despacho que la legitimación se encuentra acreditada en el pretense asunto, en tanto se demostró la relación de consumo existente entre la demandante y la sociedad demandada, conclusión que emana del acervo probatorio que reposa en el escrito de demanda, específicamente tiquetes adquiridos bajo reserva D6C7SI, por los cuales se pagó la suma de \$494.678, mediante la redención de un voucher.



Documento que acredita que la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., en liquidación judicial, actuó como proveedora y productora de los servicios aéreos contratados por la parte actora.

Lo anterior da cuenta de esta manera de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa del extremo actor de la acción de la referencia y de la calidad de productor de la sociedad accionada.

Aunado a ello, se observa su debido cumplimiento con la solicitud de medida cautelar solicitada en el consecutivo, a la luz del párrafo 1° del artículo 590 del C.G.P., que establece *“En todo proceso y ante cualquier jurisdicción, cuando se solicite la práctica de medidas cautelares se podrá acudir directamente al juez, sin necesidad de agotar la conciliación prejudicial como requisito de procedibilidad”*, máxime que la sociedad demandada no solo cerró sus operaciones, sino que también cerró sus canales de atención al público.

En conclusión, 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 / parágrafo 1° del artículo 590 del Código General del Proceso.

Por otra parte, respecto de la efectividad de la garantía en materia de prestación de servicios, es preciso puntualizar que por virtud de 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 productos y servicios² que comercialicen en el mercado. En este mismo sentido encontramos el artículo 2.2.2.3.2.6.1 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.³

Ahora bien, Dispone el artículo 7 de la norma en mención, 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.*”

Bajo esta misma línea, 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, las cuales no han sido ni señaladas ni probadas en el presente asunto. 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.

Se recalca que es deber de los agentes del mercado respetar los derechos que tienen los consumidores, dentro de los cuales se encuentra el *derecho de recibir productos y servicios de calidad*, la cual se traduce en la potestad del consumidor para exigir que el producto que recibe esté de *conformidad* con las condiciones que corresponden a tres referentes básicos: la *garantía legal*, definida en el artículo 7 de la ley *las que se ofrezcan* en la publicidad o en información, conforme los artículos 23 y 29 de la ley; y las *habituales del mercado*, ya contempladas dentro de la definición legal.

Descendiendo al caso en particular es pertinente señalar que se encuentra acreditada la relación de consumo entre las partes en virtud del contrato de transporte aéreo celebrado. A través del cual, la parte actora señaló que pagó la suma de \$494.678, por la reserva D6C7SI.

En el caso concreto, es claro que el servicio relacionado con el uso de los tiquetes aéreos adquiridos bajo la reserva D6C7SI no pudo llevarse a cabo por causas imputables a la parte demandada quien cesó sus operaciones en Colombia.

Bajo ese contexto, no cabe duda respecto a la no prestación del servicio contratado, situación que preliminarmente pudo derivar en una vulneración de los derechos del consumidor, toda vez que la usuaria no vio satisfechas las necesidades por las cuales adquirió los servicios de transporte aéreo ante la pasiva. En consecuencia, en su derecho de elección y ante el incumplimiento de la pasiva, la parte actora optó por el reintegro del dinero, petición que encaja en los supuestos establecidos en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

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 Numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011

Sobre este punto, es preciso indicar que la sociedad demandada infringe las normas del Estatuto del Consumidor al retener las sumas pagadas por los tiquetes aéreos objeto de controversia judicial; la norma es clara en materia de servicios al señalar que se devuelve el precio pagado, sin hacer ningún tipo de retención o similares en contra de los consumidores. Por ello, resulta contrario al Estatuto del Consumidor que la aquí demandada disponga retener sumas de dinero por el servicio contrato y que finalmente no se prestó, pues lo cierto es que debe responder por la totalidad del precio pagado, así que, cualquier término o condición que disponga lo contrario, atentaría contra normas de orden público (art. 4 Ley 1480 de 2011), por lo tanto, ante la falta de prestación del servicio contratado y la omisión de reintegrar el dinero, es que este Despacho declarará la vulneración de derechos del consumidor.

Sobre el particular, el Despacho recalca 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 y el incumplimiento a lo informado al momento de la compra, 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.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que conforme lo dispuesto en el artículo 97 C.G.P., la no contestación de la demanda, como ocurrió en el presente caso, hará presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión de la demanda, que para el presente caso son: i) la relación de consumo entre las partes derivada de la adquisición de la reserva aérea D6C7SI por valor de \$494.678; ii) que la pasiva cesó sus operaciones en el territorio nacional y iii) la omisión de la pasiva de reintegrar el valor pagado por los tiquetes aéreos objeto de Litis ante la no prestación de los servicios contratados.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes al presente proceso y teniendo en cuenta que el extremo demandado al no contestar la demanda 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 ordenará al demandado que a título de efectividad de la garantía, reintegre la suma de \$494.678 pagados por la reserva aérea D6C7SI objeto de Litis, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

La suma referida deberá ser indexada como se indicará.

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., en liquidación judicial, identificada con NIT. 900.313.349-3, vulneró los derechos de la efectividad de la garantía 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., en liquidación judicial, identificada con NIT. 900.313.349-3, que, a título de efectividad de la garantía, a favor de José Fernando Ochoa Bedoya, identificado con cédula de ciudadanía 70.096.923 y Angela María Ruiz Ramírez, identificada con cédula de ciudadanía 42.883.213, dentro de los quince (15) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reintegre la suma de cuatrocientos noventa y cuatro mil seiscientos setenta y ocho pesos (\$494.678), pagados por la reserva aérea D6C7SI, objeto de Litis.

La suma cuya devolución se ordena 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: $V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual} / I.P.C. \text{ inicial})$ 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 improrrogable término de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en esta Sentencia, informe al Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la orden emitida. Lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite incidental de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, so pena de ordenar el archivo inmediato de esta actuación.

En todo caso, tenga en cuenta que transcurrido el término aquí previsto, el demandante tendrá la posibilidad de acudir a la jurisdicción ordinaria, especialidad civil, para ejecutar la orden contenida en esta sentencia, de conformidad con las reglas del proceso ejecutivo.

CUARTO: El retraso en el cumplimiento de las órdenes 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 las órdenes que se imparten 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 sociedad demandada se encuentra proceso de liquidación judicial ante la Superintendencia de Sociedades, bajo el expediente No. 71523 y respecto del cual podrá la parte actora incorporarse como acreedora.

SÉPTIMO: Ordenar que por Secretaría se remita copias de la presente providencia a la Superintendencia de Sociedades con destino al proceso de liquidación que se sigue de la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S. en liquidación judicial, con el expediente No. 71523, para que las acreencias del aquí demandante, sea tenido en cuenta por el juez concursal

OCTAVO: No habrá lugar a costas, por no encontrarse causadas.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

Yalena Patricia Luna Anaya⁴



⁴ Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada 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.