

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

Bogotá D.C., _____

13 DIC 2018

Sentencia número _____

00016529

Acción de Protección al Consumidor No. 18- 226263
Demandante: WILLIAM ALFONSO TORRES MENDEZ
Demandado: ALMUNDO.COM S.A.S.

Estando el expediente al Despacho a causa de encontrarse vencido el término de traslado de la demanda y, de esa manera, concluida como está la etapa escrita de este proceso verbal sumario, 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 demandante, el 5 de agosto de 2018, intentó comprar a través de la página de ALMUNDO.COM, tres tiquetes aéreos de la aerolínea Avianca, por valor de \$7.259.831.
- 1.2. Que el valor de los tiquetes fue cargado a la tarjeta American Express a nombre de Avianca, por concepto de la compra efectuada a través de ALMUNDO.COM.
- 1.3. Que el mismo día recibió un correo electrónico en el que se le informó sobre un problema con el pago.
- 1.4. Que el accionante se comunicó telefónicamente y le informaron que la reserva estaba cancelada y que no le prestarían el servicio, por lo anterior, solicitó la anulación de la transacción, sin embargo, no reversaron la transacción.
- 1.5. Que el 5 de agosto de 2018, efectuó el reclamo directo, de forma verbal, ante el accionado.
- 1.6. Que la sociedad demandada, no generó respuesta alguna, frente a la reclamación impetrada.

2- Pretensiones

El extremo activo solicita se ordenen a la sociedad demandada proceder con la reversión de la suma de \$7.173.630 a la tarjeta de crédito American express de Bancolombia, del mismo modo reintegre los intereses corrientes a la tasa del 2.19% sobre el monto total, desde el 5 de agosto de 2018 hasta la fecha en que se realice el reembolso y finalmente, se reconozcan los intereses a la tasa del 2.20% sobre la suma de \$597.802.50 a partir del 17 de septiembre de 2018 hasta la fecha que se realice el reembolso.

3- Trámite de la acción

Mediante Auto No. 98133 del 26 de septiembre de 2018, (fol.16) 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, al email de notificación registrado en el RUES, esto

es, maria.oriani@almundo.com (fols. 17 y 18), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro del término otorgado para contestar la demanda, la accionada radicó memorial bajo consecutivo No. 2018- 226263- 00006, por medio del cual contestó la demanda (fls.19 a 32) y, manifestó que el 8 de octubre de 2018, la aerolínea Avianca informó por correo que se había realizado la reversión por valor de \$7.173.630 al medio de pago original, aportando una certificación y, en vista de lo anterior, el 11 de octubre de 2018, se comunicaron con el demandante quien manifestó que en efecto, se había visto reflejada la reversión a su tarjeta de crédito American express.

Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 3 a 6 y 11 a 15 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 a folios 25 a 32 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.

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.”. (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.

Dispone el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 que *“Cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el*

pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso. (Subrayado fuera del texto)

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el consumidor deberá presentar queja ante el proveedor y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador."

- De la omisión en la prestación del servicio.

En el asunto objeto de estudio, se tiene que, el 5 de agosto de 2018, el demandante intentó comprar a través de la página de ALMUNDO.COM, tres tiquetes aéreos de la aerolínea Avianca por valor de \$7.259.831, no obstante, al comunicarse telefónicamente le informaron que la reserva estaba cancelada y que no le prestarían el servicio, sin embargo, el valor de los tiquetes fue cargado a la tarjeta American Express a nombre de Avianca, por concepto de la compra efectuada a través de ALMUNDO.COM.

Lo anterior da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, y la omisión de la sociedad demandada al no entregar el producto adquirido.

- Incumplimiento en la reversión del pago.

Igualmente se tiene que, el mismo día de la realización de la compra, el demandante solicitó la reversión del pago, sin embargo, ante las múltiples solicitudes, a la fecha de presentación de la demanda no habían realizado la reversión de la suma de \$7.173.630 a la tarjeta de crédito American express.

Ahora bien, en su escrito de contestación de la demanda, la sociedad accionada manifestó que, la aerolínea Avianca informó por correo que había realizado la reversión por valor de \$7.173.630 al medio de pago original, aportando una certificación, en vista de lo anterior, el 11 de octubre de 2018, se comunicaron con el demandante quien manifestó que, en efecto, se había visto reflejada la reversión a su tarjeta de crédito American express.

Al respecto, con el fin de acreditar el cumplimiento de la devolución del dinero, se allegó soporte emitido por Credibanco de fecha 8 de octubre de 2018 (fol.30), mediante el cual se evidencia valor intercambio de \$7.173.630, adicionalmente, se observa a folios 31 y 32 comunicación enviada al demandante a la dirección electrónica watorresm@hotmail.com, mediante la cual se le informa sobre la reversión realizada.

Así las cosas, encuentra el Despacho que la pretensión de la presente acción judicial ha sido resuelta a satisfacción por parte de la sociedad demandada, por lo que este despacho, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso, declarará la vulneración de los derechos discutidos y se abstendrá de emitir orden alguna sobre la materialización de lo pretendido, por las razones anteriormente expuestas.

Finalmente, frente a las pretensiones de la parte accionante relativas al reconocimiento de una indemnización por daños, perjuicios o intereses generados, 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

31 DIC 2018

cancelado por bienes y servicios, en esa medida no se realizará pronunciamiento sobre el particular¹.

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.

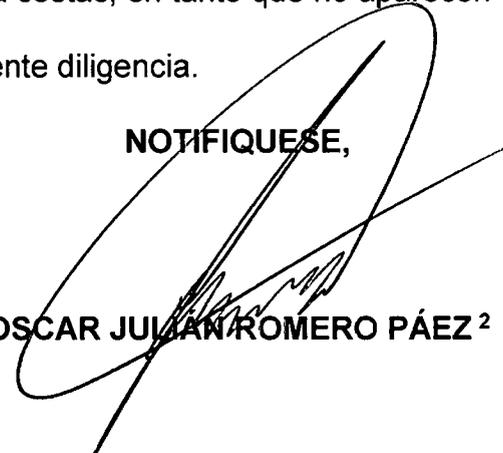
RESUELVE

PRIMERO: Declarar que la sociedad **ALMUNDO.COM S.A.S.** identificada con NIT. 900.844.720-1 vulneró los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: No habrá lugar a costas, en tanto que no aparecen causadas.

TERCERO: Archivar la presente diligencia.

NOTIFIQUESE,


OSCAR JULIAN ROMERO PÁEZ²

Proyectó: YPLA



¹ Numeral 3º artículo 56 de la Ley 1480 de 2011.

² Profesional Universitario adscrito al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado 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.