



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

Bogotá D.C., 09/12/2022

Sentencia número 12956

Acción de Protección al Consumidor No. 22-1868

Demandante: CARLOS MARIO GARCIA CASAS

Demandado: AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A.

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, en los términos del artículo 625 del Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), corresponde a partir de ahora dar aplicación íntegra a la referida Ley procesal.

Así las cosas, 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 referido cuerpo normativo. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

El demandante Realizo una compra con LifeMiles de unos tiquetes aéreos para cinco (5) personas, en la ruta Medellín – Miami - Medellín, para lo cual se asignó el código de reserva 472F8R, manifestó que: "...Por motivos personales no pude viajar y se procedió a realizar la solicitud de desistimiento de la reserva, la cual fue aceptada...El 11 de noviembre de 2021, se recibió comunicación de Avianca en donde se informó que se autorizaba el reembolso de los dineros cancelados. En la respuesta enviada se indicó que el reembolso se devolvería en el lapso de 30 días..."

Presento reclamaciones, sin tener respuesta efectiva, referente a la devolución del dinero.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicita que, en cumplimiento al derecho a la garantía se ordene a la pasiva la devolución del dinero por valor de 2.722.923 y el pago de intereses de mora.

3. Trámite de la acción

El día 27 de enero de 2022 mediante Auto No. 8446 (csc 4) 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 (csc. 5 y 6), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo pasivo contestó en oportunidad la demanda bajo el consecutivo 7 y 8 por parte de la sociedad AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. la cual manifestó el allanamiento parcial a las pretensiones del demandante relacionadas con la devolución del

dinero la cual se realizó el 10 de febrero del 2022, a la cuenta de Davivienda en tres pagos de 555.577, 1.611.769 y 555,577 pesos colombianos, adjunto comprobante.

4. Pruebas

• Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en la demanda consecutivo 0 y 2 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 en la contestación de la demanda consecutivo 7 y 8 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 y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a dictar sentencia teniendo en cuenta que el memorial aportado por la demandada contiene una aceptación expresa respecto a la pretensión principal del consumidor, así como de los fundamentos facticos de la acción, cumpliéndose de dicha forma lo preceptuado en el artículo 98 del Código General del Proceso¹, en concordancia con lo dispuesto en el inciso segundo del párrafo 3° del artículo 390 ibídem².

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 garantía³, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos⁴ 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.

¹ARTÍCULO 98.Allanamiento A La Demanda. En la contestación o en cualquier momento anterior a la sentencia de primera instancia el demandado podrá allanarse expresamente a las pretensiones de la demanda reconociendo sus fundamentos de hecho, caso en el cual se procederá a dictar sentencia de conformidad con lo pedido. Sin embargo, el juez podrá rechazar el allanamiento y decretar pruebas de oficio cuando advierta fraude, colusión o cualquier otra situación similar.

Cuando la parte demandada sea la Nación, un departamento o un municipio, el allanamiento deberá provenir del representante de la Nación, del gobernador o del alcalde respectivo.

Cuando el allanamiento no se refiera a la totalidad de las pretensiones de la demanda o no provenga de todos los demandados, el juez proferirá sentencia parcial y el proceso continuará respecto de las pretensiones no allanadas y de los demandados que no se allanaron.

²ARTÍCULO 390.Asuntos Que Comprende. Se tramitarán por el procedimiento verbal sumario los asuntos contenciosos de mínima cuantía, y los siguientes asuntos en consideración a su naturaleza:

(...)
PARÁGRAFO 3o. 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.

³El 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.”

⁴ El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como “Producto: Todo bien o servicio.”

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 técnicas⁵.

1. Presupuestos de la obligación de garantía

La obligación de garantía, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor⁶ 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.

1. La garantía en el caso concreto

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto con la sociedad demandada respecto a la compra de los tiquetes aéreos.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante y la pasiva por parte de la empresa demandada.

Al respecto se informa al folio 8 que se realizó la devolución del dinero el 10 de febrero del 2022, por valor de 2.722.923 por lo anterior se abstiene de impartir una orden sobre la efectiva materialización de lo pretendido.

Sea lo primero señalar frente a las pretensiones de la parte accionante relativas al reconocimiento de una indemnización por daños y perjuicios, 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 de bienes y servicios, en esa medida no se realizará pronunciamiento sobre el particular.

Al manifestar la demandante que se trata de una publicidad engañosa, no se cumplió lo previsto en el inciso a) numeral 5 del art. 58 del Estatuto del Consumidor, así mismo no se adjuntó pruebas que demuestre los perjuicios causados.

En ese sentido es dable señalar que dicho allanamiento cubre la totalidad de las pretensiones que en este caso el juzgador puede examinar en el marco de la presente acción. Es así como se dispondrá a aceptar el allanamiento presentado por la parte demandada, por considerar que cumple lo dispuesto en el artículo 98 del Código General del Proceso.

⁵ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁶ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

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: Aceptar el allanamiento parcial de la sociedad AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. y abstenerse de emitir órdenes sobre el particular, de conformidad con el expuesto en la parte motiva de esta providencia

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

TERCERO: Archivar las presentes diligencias.

artículo20

FRM_SUPER

MARIA CRISTINA VALLEJO ARTEAGA⁷



⁷ 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 párrafo 1º del artículo 24 del CGP.