



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

Bogotá D.C., 12 DIC 2017

Sentencia número 00012785

Acción de Protección al Consumidor No. 17-97705.

Demandante: SOFÍA ALEJANDRA QUINTERO ORTIZ.

Demandado: AGENCIA DE VIAJES DESTINOS TRAVEL 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, 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

- 1.1. Que el día 06 de octubre de 2016, la parte demandante adquirió de la pasiva un servicio turístico, consistente en: viaje para Bahía Solano, los días 12 a 14 de noviembre de 2016, por la suma de \$3.220.000.
- 1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, la pasiva comunicó a la accionante que el viaje programado objeto de Litis había sido cancelado por mal tiempo en el lugar de destino, por lo que ofreció cambiar de lugar y fecha, en vez de reintegrar el dinero pagado por el servicio sub examine, a lo cual la actora accedió a viajar del 07 al 09 de enero de 2017 a Capurgana, sin embargo, un par de días antes de la realización del referido viaje, la demandada comunicó a la accionante que el viaje a Capurgana no iba a llevarse a cabo por problemas internos de la pasiva, no obstante, a la fecha de presentación de la demanda la pasiva no había dado una solución que pusiera fin a la inconformidad reportada por la consumidora.
- 1.3. Que el 06 de enero de 2017, el extremo demandante elevó reclamación directa a la pasiva, solicitando la devolución del dinero pagado por el servicio no prestado objeto de litigio.
- 1.4. Que según manifestó la accionante, la pasiva no dio contestación a la referida reclamación directa.

2. Pretensiones

El extremo accionante solicita que se ordene a la pasiva el reembolso del dinero pagado por el servicio objeto de litigio, el cual no fue prestado, esto es, la suma de \$3.220.000.

3. Trámite de la acción

El día 18 de mayo de 2017, mediante Auto No. 41056 (fol. 11), 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 (fol. 12 y 13), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado guardó silencio.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 2 adverso a 5, y 10 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 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 parágrafo 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.

En atención a lo estipulado 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.

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,

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.”

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

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.

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 consumidor³ 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.

- Relación de consumo

El Despacho evidencia dentro del material probatorio aportado en el sumario, que la parte actora contrató con la pasiva un servicio turístico, consistente en un: viaje para Bahía Solano, los días 12 al 14 de noviembre de 2016, por la suma de \$3.220.000.

Lo anterior cobra mayor fuerza, si se tiene en cuenta que la parte demandada dentro del término de traslado de la demanda, no desvirtuó lo confesado por la demandante en el acápite de hechos de la demanda, al no dar contestación a la misma, por lo tanto atendiendo los lineamientos de la ley procesal vigente, se tiene por cierto el hecho antes descrito, lo que da cuenta de esta manera de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa del extremo actor de la acción de la referencia, quien es la contratante del servicio turístico objeto de debate judicial.

- Omisión en la prestación del servicio

En primer lugar, se encuentra que el servicio adquirido por la actora, comprendido en: “*viaje para Bahía Solano*”, el cual estaba planeado para llevarse a cabo los días 12 al 14 de noviembre de 2016, la pasiva informó que no iba a ser posible cumplir con las fechas acordadas como consecuencia del mal tiempo en el sitio de destino, por lo que ofreció cambiar el lugar y fecha del viaje, sin embargo, a los pocos días de hacerse efectivo el referido viaje al nuevo destino escogido, la demandada lo canceló aduciendo inconvenientes internos, incumpléndose las dos fechas pactadas por las partes, dando como resultado la no prestación del servicio adquirido por causas no imputables a la parte accionante, situación que derivó en la vulneración de sus derechos como consumidora.

³Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

Ahora, 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 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 prestación del servicio, pues la no 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.

Es importante señalar que la relación de 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, señala el artículo 1602 del Código Civil, por lo que el incumplimiento del demandado en cara a las obligaciones adquiridas con el extremo actor, le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor.

Así mismo, 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 2011.4

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que conforme lo dispuesto en el artículo 97 C.G.P., la no contestación de la demanda⁵, como ocurrió en el presente caso, hará presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión de la demanda, que para el presente caso son: 1) Que la accionante adquirió de la pasiva el servicio turístico objeto de litigio, por la suma de \$3.220.000; 2) Que el viaje había sido programado para llevarse a cabo los días 12 al 14 de noviembre de 2016, sin embargo, la pasiva informó que no iba a ser posible cumplir con la fecha pactada por haber mal clima y lluvias en el lugar de destino, por lo que programó otra fecha para llevar a cabo el servicio sub examine, el cual también canceló por razones ajenas a la accionante, incumpliendo con las fechas acordadas por las partes; 3) Que la pasiva no prestó el servicio contratado por la demandante de conformidad con lo acordado desde el día de la compra; y 4) Que la accionada no dio contestación a la reclamación previa elevada por la consumidora.

Igualmente, el literal f) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 señala que se tendrá como indicio grave en contra de la demandada la ausencia de respuesta por parte del proveedor o productor a la reclamación previa efectuada por el consumidor.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por la parte demandante 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, y que ni siquiera dio contestación a la demanda, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que a título de efectividad de la garantía del servicio, reembolse el 100% del dinero pagado por la demandante por el servicio turístico para Bahía Solano, los días 12 al 14 de noviembre de 2016 objeto de litigio, esto es, la suma de \$3.220.000, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

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.

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,

⁴3. Las demandas para efectividad de garantía, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía y las controversias netamente contractuales, a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato. En los demás casos, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación. En cualquier caso deberá aportarse prueba de que la reclamación fue efectuada durante la vigencia de la garantía."

De conformidad con el Artículo 391 inciso 5 del Código General del Proceso "El término para contestar la demanda será de diez (10) días. Si faltare algún requisito o documento, se ordenará, aun verbalmente, que se subsane o que se allegue dentro de los cinco (5) días siguientes."

RESUELVE

PRIMERO: Declarar que la sociedad **AGENCIA DE VIAJES DESTINOS TRAVEL S.A.S.**, identificada con NIT. 900.569.970 - 7, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad **AGENCIA DE VIAJES DESTINOS TRAVEL S.A.S.**, identificada con NIT. 900.569.970 - 7, que a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora **SOFÍA ALEJANDRA QUINTERO ORTIZ**, identificada con cédula de ciudadanía N° 1.098.670.831, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reembolse el 100% del dinero pagado por el servicio turístico objeto de Litis, es decir, la suma de **TRES MILLONES DOSCIENTOS VEINTE MIL PESOS M/CTE.** (\$3.220.000), debidamente indexada como se indicó en la parte motiva del presente fallo, y dé por terminado el vínculo negocial existente entre las partes.

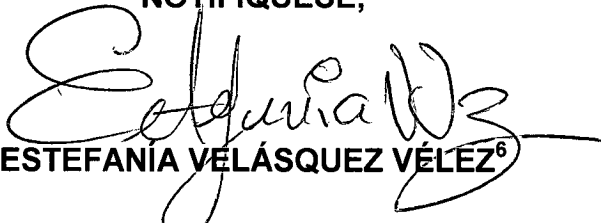
TERCERO: El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la demandada, dentro de los cinco (5) días siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el artículo precedente.

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 condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE,


ESTEFANIA VELÁSQUEZ VÉLEZ⁶

 Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA
Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales
De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.
No. <u>228</u>
De fecha: <u>13 DIC 2017</u>
 FIRMA AUTORIZADA

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 párrafo 1° del artículo 24 del CGP.