



Bogotá D.C., 1/03/2022

Sentencia número 2382

Acción de protección al consumidor radicado No. 21-11152

Demandante: Marcelo Enrique Torrecilla González y Laura Camila Hernández Ortega

Demandado: Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca S.A.

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. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

1. Manifestaron los demandantes que el 20 de junio de 2020, adquirieron de la pasiva tiquetes para el trayecto Bogotá-Madrid y Madrid-Bogotá, por la suma total de \$4.165.000
2. Que el vuelo sería operado el 27 de noviembre del 2020, y el destino final era Emiratos Árabes - Dubái.
3. Aseguraron los demandantes que realizaron un pago adicional con el fin de realizar un cambio de fechas y así tomar un vuelo Bogotá-Madrid, el 15 de noviembre de 2020.
4. Que por dicho cambio en la fecha de vuelo se pagó la suma total de \$5.430.160.
5. Que los demandantes notificaron a AVIANCA que España estaba cerrado a los turistas Colombianos, para la cual solicitaron un bono por los valores pagados, los cuales, a la fecha de la radicación de la demanda no se habían generado.
6. Indicaron los demandantes que, en vista de la necesidad de viajar debieron comprar otro tiquete con otra aerolínea.

2. Pretensiones:

El extremo activo solicitó, se ordene a la demandada pagar la suma total de \$23.853.970 para lo cual indicó que \$9.595.160 corresponden a los tiquetes y el valor pagado por cambio de fecha y, \$14.258.810.18 a título de indemnización de perjuicios.

3. Trámite de la acción:

Mediante Auto Nro. 16704 del 15 de febrero de 2021, 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 Registro Único Empresarial- RUES, esto es, al correo notificaciones@avianca.com (consecutivos 21-11152-5 y 6 del sumario), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro del término otorgado para contestar la demanda¹, la accionada radicó memorial consecutivo 21-11152-14 del sumario, a través del cual manifestó allanarse a la pretensión

¹ El auto que resolvió el recurso de reposición impetrado contra el auto que admitió la demanda fue notificado el 2 de julio de 2021, por lo tanto, el término para contestar la demanda vencía el 19 de julio de 2021. Por lo que al ser enviada bajo consecutivo 21-11152- 14 del 19 de julio de 2021, la contestación de la demanda se radicó en término.

relativa a reembolsar el valor total de los tiquetes de acuerdo con las normas especiales vigentes.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos allegados junto con la demanda, bajo consecutivo 21-11152-0, 2 y 16 de 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.

- **Pruebas allegadas por la parte demandada:**

La parte demandada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos allegados junto con la contestación de la demanda, bajo consecutivo 21-11152- 7 y 14 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 Proceso², en concordancia con lo dispuesto en el inciso segundo del párrafo 3° del artículo 390 *ibídem*³.

Atendiendo a lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011, es obligación, a cargo de todo productor y/o proveedor responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos y servicios. Así las cosas, en caso de incumplimiento de esta disposición, en concordancia con el artículo 11 de la misma ley, corresponde de manera solidaria al productor o proveedor cumplir la obligación derivada de la garantía legal, que como regla general, corresponde a la reparación totalmente gratuita de los defectos de bien, y en caso de repetirse la falla, y atendiendo la naturaleza del bien y las características del defecto, comprende a elección del consumidor una nueva reparación, la devolución del dinero o el cambio del bien por otro de la misma especie.

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 bien, la devolución del precio pagado.

²ARTÍCULO 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.

³ARTÍCULO 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.*

En el caso concreto, la demandada encuentra que, procurando la satisfacción de la consumidora, acepta la pretensión relativa al reembolso del dinero pagado por la compra de los tiquetes, aclarando que dicho reembolso se realizará conforme lo dispone la norma especial aplicable, esto es, el Decreto Legislativo No. 482 de 2020.

Al respecto aclara al Despacho que si bien la prestación del servicio aeronáutico no se llevó a cabo, argumentan los demandantes por un cierre de España al no permitir ingreso de turistas, si bien esto no está demostrado, lo cierto es que la demandada ratifica el cierre, pues indica "(...) desde julio de 2020 hasta diciembre de 2020 España estableció restricciones de ingreso a turistas extranjeros como medida para contener la propagación del virus SARS-CoV-2 (...)".

Por lo anterior, es claro que la no prestación del servicio no se debió a causa imputable a la pasiva y así lo reconocen los demandantes.

Por lo anterior, en aplicación al artículo 17 del decreto 482 del 26 de marzo de 2020, que dispone "*En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.*" (subrayado del Despacho), este Despacho encuentra procedente ordenar la devolución, en servicios, del dinero pagado por cada uno de los tiquetes más el dinero pagado con ocasión al cambio de fecha, es decir, la suma total de \$9.595.160.

Al respecto, en de anotar que la demandada asegura que el 5 de marzo de 2021 AVIANCA le envió a Laura Hernández y Marcelo Torrecilla dos bonos por el valor total de los tiquetes originales y la reexpedición de estos, asegurando que, cada demandante tiene a su favor un bono EMD por la suma de \$4.797.580.

No obstante lo anterior, las pruebas aportadas al sumario no son suficientes para acreditar la materialización del allanamiento, pues estas no demuestran fuera de toda duda razonable que se haya procedido con la entrega, para cada demandante de un travel voucher, además haciendo la claridad a que los documentos no se allegaron conforme lo dispone el artículo 251 del Código General del Proceso.

Por lo tanto, el Despacho ordenará a la demandada que a título de efectividad de la garantía proceda con la entrega a favor de cada uno de los demandantes de un travel voucher por la suma de \$4.797.580, para ser usados en servicios prestados por la aerolínea, los cuales deberán tener un término de vigencia por el periodo que dure la emergencia sanitaria y hasta por un año más.

De otro lado, frente a las pretensiones de la parte accionante relativas al reconocimiento de una indemnización por daños y perjuicios, de conformidad con el artículo 2.2.2.32.6.4. del Decreto 1074 de 2015, 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 cancelado por bienes y servicios, en esa medida no se realizará pronunciamiento sobre el particular⁴.

⁴ Numeral 3º artículo 56 de la Ley 1480 de 2011.

Finamente, el Despacho rechaza⁵ la solicitud de prueba - interrogatorio de parte y declaración de parte- requerida por la demandada, en atención al allanamiento.

Así las cosas, 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.

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,

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 de la sociedad Aerovías del continente Americano S.A. Avianca S.A., identificada con NIT. 890.100.577-6.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a la sociedad Aerovías del continente Americano S.A. Avianca S.A., identificada con NIT. 890.100.577-6, que, a favor de Marcelo Enrique Torrecilla González, identificado con cédula de ciudadanía 1219213087 y Laura Camila Hernández Ortega, identificada con cédula de ciudadanía 1140891010, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia proceda con el envío, al correo electrónico jorgetorrecillabenavides@gmail.com de dos travel vaucher por la suma de \$4.797.580, cada uno, para ser utilizado en servicios de la compañía, el cual deberá tener un término de vigencia por el periodo que dure la emergencia sanitaria y hasta por un año más. Lo anterior, en caso de no haberlo hecho.

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

⁵ "Sin embargo, si el *iudex* observa que las pruebas ofertadas son innecesarias, ilícitas, inútiles, impertinentes o inconducentes, podrá rechazarlas ya sea por auto anterior con el fin de advertir a las partes, o en la sentencia anticipada, comoquiera que el artículo 168 aludido dispone genéricamente que el rechazo de las pruebas por esas circunstancias se hará "mediante *providencia motivada*", lo que permite que la denegación pueda darse en la sentencia, porque no está reservada exclusivamente para un auto. (Magistrado ponente Octavio Augusto Tejeiro Duque Radicación N° 47001 22 13 000 2020 00006 01. Veintisiete (27) de abril de dos mil veinte (2020))

establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 57 de la Ley 1480 de 2011.

SEXO: 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, la consumidora podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

SÉPTIMO: Sin condena en costas por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE

FRM_SUPER

YALENA PATRICIA LUNA ANAYA⁶.

 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>037</u> De fecha: <u>2/03/2022</u>  FIRMA AUTORIZADA
--

⁶ Profesional universitaria adscrita 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 párrafo 1° del artículo 24 del Código General del Proceso.