

Superintendencia de Industria y Comercio

Comunicado de Prensa N° 109

30 de julio de 2014

Superindustria condena judicialmente a Avianca por desconocer derecho de retracto

- En la sentencia judicial, la Superindustria le da la razón a un consumidor que había comprado un pasaje aéreo por internet y la aerolínea le negó el derecho de retracto.

- Actuando como juez, la Superindustria condenó judicialmente a AVIANCA y le ordenó devolverle al consumidor el dinero pagado por un pasaje aéreo (\$117.880.00).

- Además de la devolución del dinero, la SIC le impuso a AVIANCA una multa de sesenta y un millones seiscientos mil pesos (\$61.600.000.00) por violar los derechos de los consumidores al desconocerle su derecho de retracto consagrado en el Estatuto del Consumidor.

- La Superintendencia reafirma que en Colombia no existe ningún sector de la economía que pueda sustraerse de la obligación de garantizar el derecho de retracto y que aplica en el sector aeronáutico, incluso para tarifas promocionales.

La Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), mediante sentencia de única instancia proferida el 28 de julio de 2014, condenó judicialmente a la aerolínea AVIANCA S.A., por infringir los derechos de un consumidor a quien se le negó el ejercicio del derecho de retracto contemplado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

En la decisión judicial, además de ordenar a AVIANCA S.A. restituir al consumidor el valor pagado por la compra de pasajes en tarifas promocionales (\$117.800.00), impuso a la aerolínea una multa de cien salarios mínimos legales mensuales (100 SMLMV), equivalentes a SESENTA Y UN MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS (\$61.600.000.00), por desconocer el derecho de retracto del consumidor que oportunamente ejerció su derecho de retracto en la compra de tiquetes aéreos.

- El caso

La demanda judicial fue instaurada por un consumidor que adquirió a través de la página web de AVIANCA S.A. un tiquete en tarifa promocional para el trayecto Cartagena – Medellín – Cartagena por un valor de \$117.880.00.

Durante el proceso se comprobó que por un error en el diligenciamiento del formulario de compra, el itinerario de vuelo no fue el que pretendía adquirir el consumidor, quien de forma inmediata advirtió su error y solicitó su corrección. Al requerimiento del pasajero la aerolínea respondió que solo era posible con el pago de una penalidad, lo cual constituye una violación del derecho de retracto establecido en el Estatuto del Consumidor.

Frente a esta posición de AVIANCA S.A., el consumidor, dentro de los tres (3) días siguientes a la compra del pasaje, solicitó a la aerolínea la devolución del dinero pagado por el tiquete, en ejercicio del derecho de retracto previsto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. Sin embargo, AVIANCA S.A. en comunicación dirigida al pasajero, negó la solicitud de devolución del dinero, aduciendo que las normas establecidas por el Estatuto del Consumidor no son aplicables al sector aeronáutico.

Teniendo en cuenta que la aerolínea AVIANCA S.A. no accedió a la solicitud de reintegro del dinero, como era su obligación legal, el consumidor interpuso una demanda judicial ante la Superintendencia de Industria y Comercio para obtener la protección de sus derechos. Durante el proceso judicial, aunque la aerolínea AVIANCA S.A. tuvo la oportunidad de ejercer su derecho de defensa, no lo hizo, no obstante haber sido notificado desde el inicio de la actuación judicial.

En la sentencia que decidió la controversia, la Superindustria declaró la existencia de una violación a los derechos del consumidor por parte de la aerolínea AVIANCA S.A., por impedir el ejercicio del derecho de retracto. Por esa razón, dando cumplimiento a lo dispuesto en el Estatuto del Consumidor, ordenó a la aerolínea reintegrar al usuario el valor total pagado por el tiquete (\$117.880.00).

Adicionalmente, la Superindustria impuso una multa de SESENTA Y UN MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS (\$61.600.000.00), correspondientes a CIEN SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES (100 SMLMV), por incumplimiento de sus obligaciones legales en favor de los consumidores, particularmente el reconocimiento y respeto al derecho de retracto consagrado en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor.

Decisión de inmediato cumplimiento e improcedencia de recursos contra la decisión

La sentencia judicial adoptada por la SIC a favor del consumidor demandante es de inmediato cumplimiento y contra ella no procede recurso alguno.