



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., \_\_\_\_\_

09 ENE 2018

Sentencia número 00000241

**Acción de Protección al Consumidor No.17-302501**

**Demandante: DEIVIS JOSÉ ACOSTA PALLARES**

**Demandado: INVERSIONES EN RECREACIÓN DEPORTE Y SALUD 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**

- 1.1. Que el día 24 de abril de 2015, debido a una lesión en la espalda, el demandante solicitó el retiro su afiliación en Bodytech.
- 1.2. Que 5 meses después de la solicitud, la demandada debitó la suma de **TRESCIENTOS DIECISEIS MIL NOVECIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE. (\$316.980)** de la cuenta de ahorros del demandante, sin su autorización.
- 1.3. Que como consecuencia de lo anterior, el día 16 de octubre de 2015 el demandante elevó reclamación directa ante el demandado, solicitando la devolución del dinero debitado
- 1.4. Que la demandada no contestó la reclamación presentada.

**2. Pretensiones**

El extremo activo solicita que se declare que la demandada vulneró sus derechos como consumidor. Así mismo solicita que se ordene la devolución del dinero debitado de su cuenta de ahorros, esto es, la suma de **TRESCIENTOS DIECISEIS MIL NOVECIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE. (\$316.980)** y se imponga una multa en los términos del numeral 10 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011. Finalmente solicita que se condene en costas a la parte demandada

**3. Trámite de la acción**

El día 23 de agosto de 2017, mediante Auto No. 74543 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

000 00 241  
SENTENCIA NÚMERO \_\_\_\_\_ DE 2018 HOJA No. 2

notificada debidamente al extremo demandado (fols.21 a 23), 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 4 a 18 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 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.*

*Quando 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." (Negritas 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.

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 garantía<sup>1</sup>, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos y servicios<sup>2</sup> que comercialicen en el mercado. En este mismo sentido

<sup>1</sup>El 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."

<sup>2</sup> El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como "Producto: Todo bien o servicio."

000 00 241

SENTENCIA NÚMERO \_\_\_\_\_ DE 2018 HOJA No. 3

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.

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 técnicas<sup>3</sup>.

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 la devolución del precio pagado.<sup>4</sup>

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, 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 del servicio**

La obligación de garantía, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor<sup>5</sup> 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.

### **2. La garantía en el caso concreto**

<sup>3</sup> Ley 1480 de 2011, artículo 11.

<sup>4</sup> Numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011

<sup>5</sup> Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

000 00 241

SENTENCIA NÚMERO \_\_\_\_\_ DE 2018 HOJA No. 4

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante las manifestaciones de la parte demandante, las cuales toman mayor relevancia en aplicación del artículo 97 del Código General del Proceso, teniendo en cuenta que el demandado no contestó la demanda.

- Del caso concreto

En el presente caso se encuentra demostrado que pese a que el demandante solicitó la cancelación del servicio, el demandado, sin justificación alguna siguió descontando sumas de dinero de la cuenta de ahorros de la parte activa por un servicio que, además, no se prestó, derivando en un incumplimiento pues pese a que el servicio no se tomó, el mismo fue cobrado al demandante.

fue ante dicho panorama, que el consumidor, habilitado por lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 requirió la devolución del dinero debitado de su cuenta de ahorros sin justificación alguna, sin que a la fecha de la presentación de la demanda, el demandante se haya allanado a dar solución al demandante.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que conforme lo dispuesto en el artículo 97 C.G.P., la no contestación de la demanda, como ocurrió en el presente caso, hará presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión de la demanda, que para el presente caso son que pese a que el demandante solicitó la cancelación del servicio, la demandada siguió descontando el dinero de la cuenta de ahorros de aquí demandante.

Por consiguiente, 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 y el parágrafo del artículo 24 del Estatuto del Consumidor, el Despacho ordenará a la demandada que a título de efectividad de la garantía, devuelva el dinero descontado de la cuenta de ahorros del demandante, esto es, la suma de **TRESCIENTOS DIECISEIS MIL NOVECIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE. (\$316.980)**, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

La suma referida 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 cuya devolución se ordena.

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 **INVERSIONES EN RECREACIÓN DEPORTE Y SALUD S.A.**, identificada con NIT. 830.033.206-3, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Ordenar a la sociedad la sociedad **INVERSIONES EN RECREACIÓN DEPORTE Y SALUD S.A.**, identificada con NIT. 830.033.206-3 que, a título de efectividad de la garantía, a favor del señor **DEIVIS JOSÉ ACOSTA PALLARES**, identificado con cédula de ciudadanía No. 9.023.743, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, devuelva el dinero descontado de la cuenta de ahorros del demandante, esto es, la suma de **TRESCIENTOS DIECISEIS MIL**

000 00 241  
SENTENCIA NÚMERO \_\_\_\_\_ DE 2018 HOJA No. 5

**NOVECIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE. (\$316.980)**, debidamente indexados como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

**SEGUNDO:** 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.

**TERCERO:** 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.

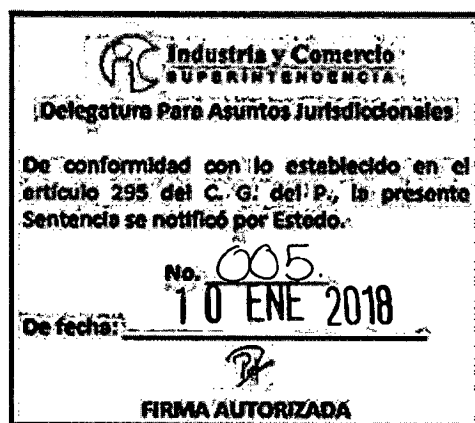
**CUARTO:** En caso de persistir el incumplimiento de la orden que se imparte la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá decretar el cierre temporal del establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 57 de la Ley 1480 de 2011.

**QUINTO:** Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

**NOTIFÍQUESE**

*Natalia Alonso Molina*

**NATALIA ANDREA ALONSO MOLINA<sup>6</sup>**



<sup>6</sup> Profesional universitario adscrito al Grupo de Trabajo 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 primero del artículo 24 del Código General del Proceso.