



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

Bogotá D.C., 25/08/2021

Sentencia número 9587

**Acción de Protección al Consumidor No. 20- 256597**

**Demandante: JOHN DAVID AMAYA SANCHEZ**

**Demandado: INVERSIONES EN RECREACIÓN DEPORTE Y SALUD S.A. - BODYTECH**

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 2º del párrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

## I. ANTECEDENTES

### 1. Hechos

- 1.1. Que en el día 18 de diciembre de 2019 se adquirió por la parte actora el servicio de gimnasio denominado cuota estándar zonal, por la suma de un millón trescientos noventa mil pesos (\$1.390.000).
- 1.2. Que, de acuerdo con lo indicado por la parte actora, el servicio no se prestó por lo que requiere la reversión del pago.
- 1.3. Que el 22 de abril de 2020 la parte accionante elevó reclamación directa solicitando la devolución del dinero.
- 1.4. Que, frente a la referida reclamación, el día 05 de junio de 2020 la accionada manifestó la negativa a la solicitud e informó la disposición de garantizar la prestación total de servicio contratado una vez las autoridades sanitarias lo autorizaran.

### 2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó (i) que se declare que la accionada vulneró sus derechos como consumidora (ii) que se proceda con la devolución del dinero pagado por el servicio objeto de litis.

### 3. Trámite de la acción

El día **10 de agosto de 2020**, mediante Auto No. **67198** 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 [jaime.sarmiento@bodytechcorp.com](mailto:jaime.sarmiento@bodytechcorp.com) el 11 de agosto de 2020 como consta a consecutivo No. 04, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada 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 consecutivo No. 00 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.

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<sup>2</sup> 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.

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>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.”

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

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 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 consumidor<sup>4</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

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante lo manifestado por la parte accionante y los documentos allegados a consecutivo No. 00 del expediente en los que se acredita que adquirió el servicio objeto de litigio con la accionada:

Representación Gráfica FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA			
Datos del Documento		Número de Factura: BTGU-521	
Fecha de Emisión		18/12/2019	
Tipo de Operación		Crédito	
Tipo de Negociación		Crédito	
Tipo de Entrega		Crédito	
Datos del Emisor		NIT del Emisor: 89833286	
Nombre Comercial		BOOTECH S.A.	
Tipo de Contribuyente		Persona Jurídica	
Régimen Contable		Impuesto sobre las ventas – IVA	
Actividad Económica Principal		0-36, 0-07, 0-09, 0-12, 0-14, 0-23, 0-37, A-35	
Tipo de Responsabilidad		0-36, 0-07, 0-09, 0-12, 0-14, 0-23, 0-37, A-35	
Datos del Adquirente		NIT del Adquirente: 9452128	
Tipo de Documento		NT	
Número Documento		9452128	
Nombre Comercial		JOHN DAVID AMAYA SANCHEZ	
Tipo de Contribuyente		Persona Natural	
Dirección		Calle 13C 75 55	
Departamento		CALI	
Municipio		CALI	
Correo		johndamaya@hotmail.com	
Teléfono		3104222	
Razón Social		JOHN DAVID AMAYA SANCHEZ	

- Omisión en la prestación del servicio

Dispone el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011 que “...para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad, bastará con demostrar el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad...”.

Este punto es importante señalar que, que el Estatuto de Protección al Consumidor consagró la responsabilidad que tienen los productores, expendedores o proveedores en Colombia frente a los consumidores, ello implica entonces que deben asegurar que los bienes y servicios que ofrecen a los consumidores sean de calidad e idoneidad, y que los mismos resulten seguros para el usuario, salvo, circunstancias eximentes de responsabilidad. En ese sentido, se recalca que es el productor, proveedor o expendedor el que tenga la carga probatoria de demostrar que el defecto se generó por alguna de las causales de responsabilidad establecidas taxativamente por la ley.

Descendiendo al caso en particular, la parte demandante aporta prueba al plenario donde se evidencia que, con ocasión de la pandemia, la accionada cerró sus instalaciones, razón por la que no pudo disfrutar del servicio adquirido y en consecuencia requirió el reembolso de la suma efectivamente pagada por el servicio objeto de litis.

<sup>4</sup>Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

En ese contexto, no cabe duda respecto a la no prestación del servicio contratado, situación que derivó en una vulneración de los derechos del consumidor, toda vez que el usuario no pudo disfrutar el servicio que adquirió.

Sobre este aspecto, es preciso señalar que el incumplimiento en la prestación del servicio o la insatisfacción a la necesidad del usuario no obedece a causas imputables al centro deportivo, tampoco al consumidor, pues la pandemia por Covid-19 afectó varios servicios, entre ellos, el que acá se describe. Por ello las medidas que se adoptan en el presente fallo no serán otras que garantizar la protección de los derechos de los usuarios y considerar la situación que afrontan los centros deportivos como gimnasios.

Ahora, si bien es importante indicar que la relación 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, de conformidad con lo establecido el artículo 1602 del Código Civil, por lo que el incumplimiento del demandado en cara a las obligaciones adquiridas con el demandante, le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor.

Y, 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 el 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.

Ahora bien, en el caso en concreto y en consideración con lo expuesto, es pertinente señalar que este Despacho adoptara un fallo que sea favorable para las dos partes, teniendo en cuenta las circunstancias que rodean la imposibilidad de la prestación del servicio, pues no se puede hacer responsable al accionado de las consecuencias que derivan de una situación como una pandemia, razón suficiente por la que no se acogerán las pretensiones de la parte demandante encaminadas al reintegro del dinero pagado por el servicio objeto de litis

Por tal motivo, este Despacho declarará la vulneración a los derechos discutidos y ordenará a la demandada la prestación del servicio contratado.

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 RECREACION DEPORTE Y SALUD S.A.** identificada con NIT. 830033206 - 3 vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** En consecuencia, ordenar a la sociedad **INVERSIONES EN RECREACION DEPORTE Y SALUD S.A.** identificada con NIT. 830033206 - 3, que, a favor de **JOHN DAVID AMAYA SANCHEZ** identificado con cédula de ciudadanía 94.552.138, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, preste el servicio contratado.

**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 establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

**SEXTO:** 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**

**MARIA JOSE BAUTISTA RIVERA <sup>5</sup>**



<sup>5</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 de 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.