



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 14/10/2021

Sentencia número 11190

**Acción de Protección al Consumidor No. 20-390796**

**Demandante: IVELIS DEL ROSARIO BLANCO MANOTAS**

**Demandado: ACTION FITNESS S.A.S.**

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 la parte demandante contrato con la demandada la prestación del servicio de gimnasio en un plan family.
- 1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, desde el mes de marzo de 2020, la pasiva congeló los planes para todos los usuarios, y al reabrir puertas, el actor manifestó su intención de no continuar con dicho servicio, a lo que le indicaron que no se podía ya que el mismo se había renovado automáticamente, a lo cual no estuvo de acuerdo argumentando falta de trabajo y de recursos económicos.
- 1.3. Que por lo anterior, el día 23 de septiembre de 2020, la parte actora elevó reclamación directa de manera verbal ante la pasiva, sin obtener respuesta alguna.

### 2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se declare la vulneración de sus derechos como consumidor, y a título de efectividad de la garantía, se ordene a la demandada que permita el retiro del actor sin penalidad alguna.

### 3. Trámite de la acción

El día 20 de noviembre de 2020, mediante Auto No. 115263, 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 para notificación judicial obrante en el RUES, esto es [finanzas@actionfitness.co](mailto:finanzas@actionfitness.co) (página 2 consecutivo 20-390796- -04), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro del término procesal oportuno la parte demandada no contestó la demanda.

### 4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en consecutivo 20-390796- -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 procesal oportuno 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.*

*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.

### 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

<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.

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

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante las manifestaciones de la parte actora que no fueron controvertidas por parte de la pasiva ante su omisión de la contestación de la demanda, lo cual da cuenta que la parte demandante contrato con la demandada la prestación del servicio de gimnasio en un plan family.

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, por lo tanto atendiendo los lineamientos de la ley procesal vigente, se tiene por cierto el hecho antes descrito (artículo 97 C.G.P.), lo que da cuenta de esta manera de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la actora de la acción de la referencia, quien adquirió el servicio objeto de litigio.

- Del cumplimiento de la garantía con relación al servicio contratado

El Estatuto del Consumidor contempla en su artículo 10, que para que resulte responsable el proveedor o productor, bastara con demostrar el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad contenidas en el artículo 16. Es decir, excluye de la responsabilidad en materia de consumidor al elemento subjetivo, originador de los perjuicios. Por lo que determina que la responsabilidad en este ámbito es objetiva, con lo cual, para que se declare que productor o proveedor no son responsables habrá de demostrarse una causal de las establecidas en el citado artículo 16 del Estatuto del Consumidor.

Así mismo se tiene que en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 se establece que en los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado.

Es decir, corresponde determinar si efectivamente se presentó un incumplimiento por parte de la sociedad accionada con relación al servicio adquirido, para que sea procedente una devolución de dinero; así mismo, debe tenerse en cuenta lo establecido en el artículo 167 del C.G.P., es decir lo referente a la carga de la prueba.

Ahora bien, descendiendo al caso en concreto, la parte demandante indicó que su deseo de cancelar el servicio adquirido fue motivado por un tema personal relacionado con falta de trabajo y recursos económicos, situación que no se enmarca en un presunto incumplimiento en cabeza de la accionada con relación a la prestación del servicio objeto de demanda, no se evidencia prueba alguna que permita determinar a este Despacho la configuración de algún incumplimiento por la accionada, lo anterior, de conformidad con lo establecido de igual forma en el artículo 167 del C.G.P.

Y es que no se encuentra probado en el proceso que un presunto incumplimiento en la prestación del servicio contratado. Por tal motivo, no podría este Despacho acceder a la pretensión de la parte actora, pues se estaría pasando por alto las indicaciones señaladas en el Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y de este modo, imponiéndole cargas excesivas al demandado.

De lo que viene de verse, no cabe más que concluir que la sociedad demandada ha cumplido hasta el momento con las obligaciones legales, por lo que será procedente despachar negativamente las pretensiones de la parte activa, procediendo con el archivo de las presentes diligencias.

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:** Negar las pretensiones incoadas en la demanda, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la decisión.

**SEGUNDO:** Archivar las presentes diligencias.

---

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

**NOTIFÍQUESE,**

**FRM\_SUPER**

**DIEGO ALEJANDRO DELGADO SALAZAR <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.