



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 14/01/2022

Sentencia número 435

Acción de Protección al Consumidor No.20-434098

Demandante: GLORIA MARÍA GÓMEZ ARENAS

Demandado: SPINNING CENTER GYM 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 el día 7 de octubre de 2019, la parte actora se inscribió para hacer uso de los servicios del gimnasio en la sede Cabecera de Bucaramanga, por valor de \$699.000 la anualidad.
- 1.2 Que de acuerdo a lo manifestado por la accionante, las inconformidades se dieron porque recibió una comunicación oficial de la demandada el día 3 de noviembre de 2020, en la cual comunicaba el cierre de la sede Cabecera a partir del 4 de noviembre y que entregarían a sus afiliados un cupón para continuar con la ejecución del contrato con la empresa Smart Fit que operaría en la sede, situación con la cual no estuvo de acuerdo.
- 1.3 Que el día 5 de noviembre de 2020, la accionante envió correo electrónico a la demandada solicitando el reintegro del dinero pagado por la anualidad o proporcional al tiempo del plan que faltaba por disfrutar.
- 1.4 Que la demandada dio como respuesta negativa a la reclamación, ya que dio otras alternativas como transferir el servicio a nombre de otra persona.

2. Pretensiones

Con fundamento en lo anterior, el extremo activo solicito que a título de efectividad de la garantía:

- Que se declare que el demandado vulneró mis derechos como consumidor o usuario.
- Que se devuelva el dinero.

3. Trámite de la acción

El día 27 de noviembre de 2020, mediante Auto No. 118904 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 al correo electrónico de notificación judicial señalado en el RUES, esto es:

diana.aponte@spinningcentergym.com bajo el consecutivo No.20-434098-00005, el día 30 de noviembre de 2020, con el fin de garantizar el derecho de defensa y contradicción.

Es preciso advertir, que el demandado guardó silencio dentro de la oportunidad procesal para contestar la demanda, ya que el término para contestar en debida forma venció el 16 de diciembre de 2020.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo No.20-434098-00000.

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 guardó silencio dentro de la oportunidad procesal para contestar la demanda.

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:

*“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.”. (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 garantía¹, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos² 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

¹El 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.”

² El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como “Producto: Todo bien o servicio.”

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 técnicas³.

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 consumidor⁴ 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 con las manifestaciones realizadas por el extremo demandante y el material probatorio obrante en el expediente, en virtud de los cuales se acredita que la parte actora contrato con el demandado el servicio de acondicionamiento físico por un año, el día 7 de octubre de 2019, por valor de \$699.000.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es la contratante del servicio objeto de reclamo judicial.

En cuanto a la reclamación, se encuentra acredita que la accionante elevó reclamación directa ante la pasiva el día 5 de noviembre de 2020 de forma escrita, respecto de la cual se dio respuesta desfavorable a la solicitud de reintegro del dinero.

• Ocurrencia del defecto en el caso concreto

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...”*.

En el caso concreto, se encuentra demostrado que la demandada cambio los términos y condiciones del servicio inicialmente contratado, toda vez que transcurrido algún tiempo de presentar el servicio informó el cierre de la sede Cabecera de Bucaramanga la cual eligió la

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

consumidora, no logrando satisfacer el cambio de sede la necesidad para la cual se contrató el servicio de acondicionamiento físico.

Y fue ante dicho panorama, que la consumidora al día siguiente de haber recibido el anuncio del cierre de la sede, solicitó a la demandada el reintegro proporcional del dinero cancelado por el servicio al no estar interesada de continuar la relación contractual con Smart Fit, recibiendo respuesta negativa por parte de la demandada.

Es importante señalar que la relación de 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, señala el artículo 1602 del Código Civil, por lo que el incumplimiento de la demandada en cara a las obligaciones adquiridas con la señora GLORIA MARIA GOMEZ, le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor.

Así mismo, vale la pena precisar que la reclamación previa y la acción jurisdiccional se dieron dentro de la oportunidad prevista en el numeral 3 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.⁵

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: i) que la parte actora contrato con la demandada el servicio de acondicionamiento físico por un año, por valor de \$699.000; ii) que la demandada comunicó el cierre de la sede Cabecera a partir del 4 de noviembre de 2020; iii) que la demandada le informó a la accionante que le sería entregado un cupón para con la ejecución del contrato con la empresa Smart Fit que operaría en la sede, situación con la cual no estuvo de acuerdo y iv) que la demandada se negó a realizar el reintegro del dinero, pese a que la accionante elevó solicitud el día 4 de noviembre de 2020.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes al presente proceso y 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 del Estatuto del Consumidor, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que a título de efectividad de la garantía, reintegre de manera proporcional el dinero cancelado por el servicio de acondicionamiento físico por los días no prestados, teniendo en cuenta que el valor cancelado por la anualidad fue de \$699.000; dicho cálculo deberá ser allegado por la demandada al Grupo de Verificación del Cumplimiento junto con el soporte del respectivo pago.

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 SPINNING CENTER GYM S.A.S, identificada con NIT.901.302.358 – 6 vulneró los derechos de la consumidora, por las razones expuestas en la parte considerativa.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a la sociedad SPINNING CENTER GYM S.A.S, identificada con NIT.901.302.358 – 6, que a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora GLORIA MARÍA GÓMEZ ARENAS, identificada con cédula de ciudadanía No. 63.301.484, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente

⁵3. Las demandas para efectividad de garantía, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía y las controversias netamente contractuales, a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato, En los demás casos, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación. En cualquier caso deberá aportarse prueba de que la reclamación fue efectuada durante la vigencia de la garantía."

providencia, reintegre de manera proporcional el dinero cancelado por el servicio de acondicionamiento físico por los días no prestados, teniendo en cuenta que el valor cancelado por la anualidad fue de \$699.000; dicho calculo deberá ser allegado por la demandada al Grupo de Verificación del Cumplimiento junto con el soporte del respectivo pago.

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

JENNY LORENA MURILLO LOZANO⁶

Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada 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 CGP.



Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales

De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se

No. 005

De fecha: 17/01/2022

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. R.', written over a horizontal line.

FIRMA AUTORIZADA