



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

Bogotá D.C., 02/06/2022

Sentencia número 5958

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 21-211808

Demandante: Nathalia Fernanda Nariño Aparicio

Demandado: Needish Colombia 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 2° del párrafo 3° del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

1.1. La parte demandante señaló que el 5 de febrero de 2021 adquirió a instancias de la página web de la pasiva el servicio de: *“sesión de spa con masaje relajante, acceso a zonas húmedas con opción a spa romántico para 1 o 2 personas, CO9751886737”*.

1.2. Que según instrucciones del cupón, se comunicó con el spa y le agendaron la cita. Sin embargo, el 20 de marzo de 2021 recibió una llamada por parte del spa donde le informaron que la cita había sido cancelada porque la cuenta de grupon había sido bloqueada y no le podían prestar el servicio adquirido.

1.3. Que en vista de ello, presentó la inconformidad a instancias de la pasiva sin obtener respuesta.

2. Pretensiones

El extremo activo solicitó que se declaré que la demandada incurrió en publicidad e información engañosa. En consecuencia, requirió que se reintegre el valor pagado por el servicio que no fue prestado, es decir, la suma de \$200.000.

3. Trámite de la acción

El día 10 de junio del 2021 mediante Auto No. 69534, 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 registrada en el Certificado de Existencia y Representación Legal (RUES), al correo electrónico: legalco@peixe.com, debidamente notificada el 11 de junio de 2021, tal y como se evidencia en los consecutivos Nos. 21-211808- -00005 y 6 del 11 de junio de 2021, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, la parte 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 bajo los consecutivos Nos. 21-211808- -00000 y 2 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.

5. Oportunidad para proferir la sentencia

Agotadas las etapas procesales correspondientes y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta la facultad prevista en el párrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso.

Esta norma prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, una vez vencido el término del traslado de la demanda, siempre que el material probatorio obrante en el expediente resulte suficiente para fallar y no hubiese más pruebas por decretar o practicar, condiciones que este Despacho encuentra reunidas.

I. 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.”. (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 productos y servicios² que comercialicen en el mercado. En este mismo sentido encontramos el artículo 2.2.2.3.2.6.1., 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

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.”

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.⁴

Claro lo anterior, con el fin de determinar si están llamadas a prosperar las pretensiones formuladas en este caso, se procederán a analizar los siguientes puntos: **1)** existencia de la relación de consumo, **2)** si efectivamente hubo una infracción a los derechos de los consumidores y, finalmente, **3)** la responsabilidad del productor y/o proveedor.

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 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

● La relación de consumo

Es preciso señalar que en materia de derecho del consumidor la legitimación o interés para actuar está determinada por la existencia de una relación de consumo, la cual, si bien no tiene una definición legal, se ha entendido en la jurisprudencia como *“una particular categoría que surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere con el fin de consumirlos”*, de forma que, es posible afirmar que la relación de consumo es aquel vínculo jurídico que se establece entre un proveedor y/o productor y el consumidor o usuario.

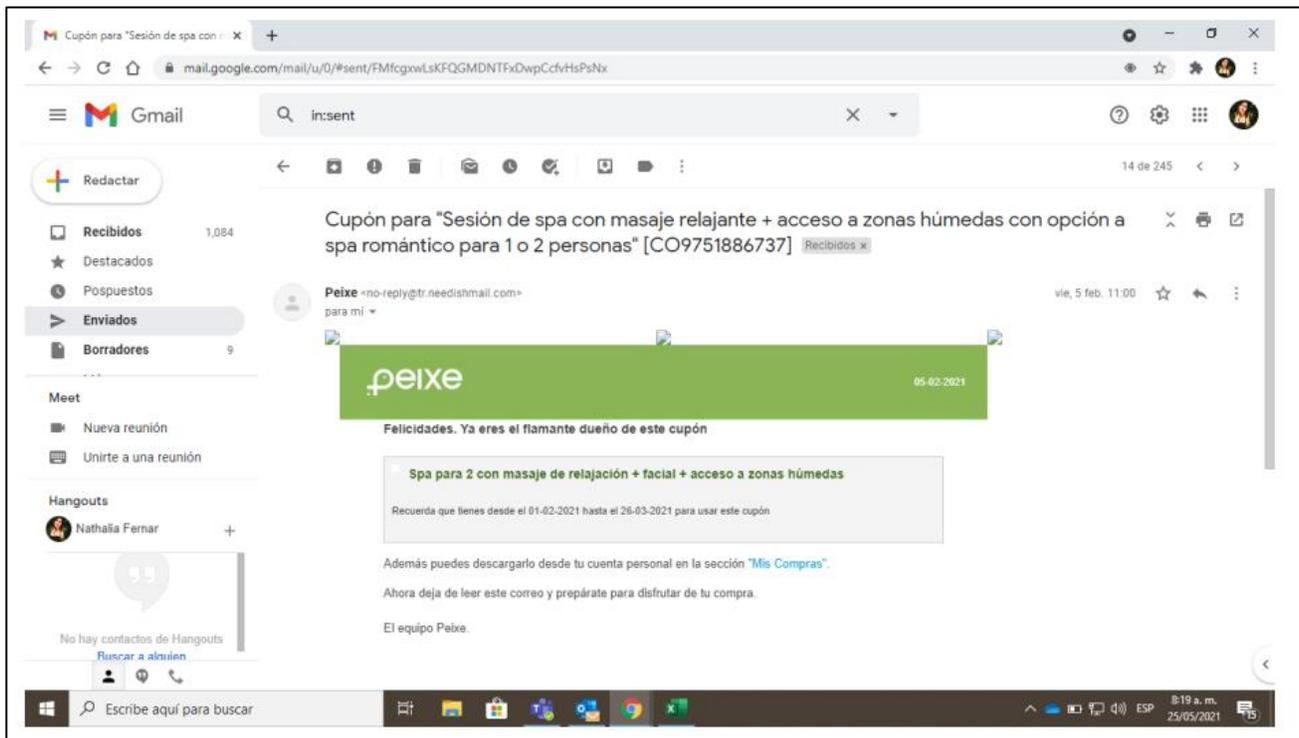
En este sentido, la Ley 1480 de 2011 define en su artículo 5 al consumidor o usuario como *“toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica.”* Es oportuno señalar que por producto debe entenderse cualquier bien o servicio, tal como lo prevé el numeral 8. del artículo 5 de nuestro Estatuto del Consumidor.

Así mismo, la norma citada establece que el proveedor es aquella persona *“quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.”*

Precisado lo anterior, considera el Despacho que la legitimación se encuentra acreditada en el pretense asunto, en tanto se demostró la relación de consumo existente entre el demandante y la sociedad demandada, conclusión de las documentales obrantes en la página 4 del consecutivo No. 0 del plenario, a través de los cuales se acredita que la parte adquirió el servicio de *“sesión de spa con masaje relajante, acceso a zonas húmedas con opción a spa romántico para 1 o 2 personas, CO9751886737”*. Veamos:

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

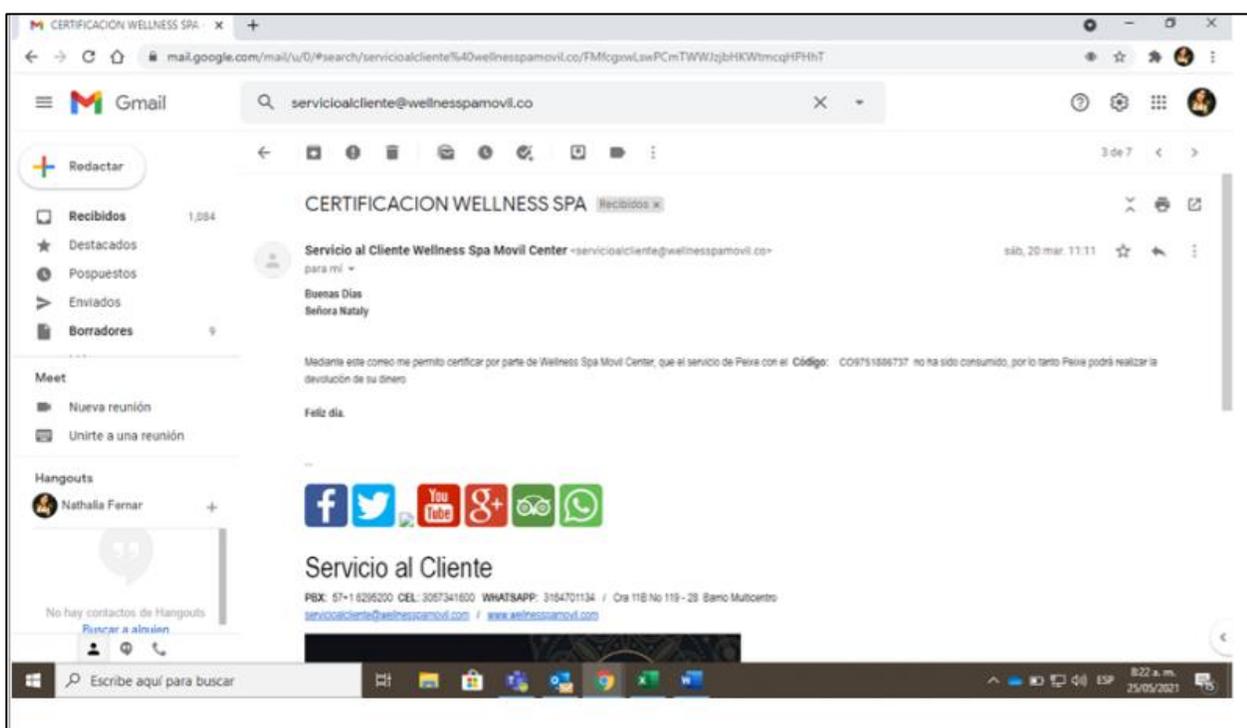
⁴ Numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011



Lo anterior cobra mayor fuerza, si se tiene en cuenta que la parte demandada no contestó la demanda, por lo que atendiendo los lineamientos de la ley procesal vigente, se tiene por cierto el hecho antes descrito, lo que da cuenta de esta manera de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa del extremo actor de la acción de la referencia.

- Reclamación previa en sede empresa

En cuanto a la ocurrencia del presupuesto objeto de análisis, se observa su debido cumplimiento conforme al material probatorio allegado en la página 2 del consecutivo No. 2 del proceso de la referencia, en los cuales la parte demandante presentó su inconformidad a la parte demandada. Veamos:



En conclusión, 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.

- De la efectividad de la garantía en materia de prestación de servicios

En atención 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, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos 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 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.

- Del defecto en el producto

Teniendo en cuenta que el producto hace referencia a un bien o servicio⁵ y, para responder por el incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad bastará con demostrar el defecto en el producto (servicio), es requisito indispensable que en materia de prestación de servicios se acredite en qué consistió el incumplimiento.

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 prestación efectiva del servicio, pues la no entrega o el incumplimiento en la 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 contratación de los servicios.

Siguiendo este hilo discursivo, es importante indicar que debido a que la relación consumo se instrumentó en un contrato, 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 de cara a las obligaciones adquiridas con el demandante le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor, independientemente que la causa que genere el incumplimiento obedezca a circunstancias ajenas a su voluntad.

En el caso concreto, es claro que la parte actora adquirió a instancias de la página web de la pasiva un cupón para la prestación de los siguientes servicios: “*sesión de spa con masaje relajante, acceso a zonas húmedas con opción a spa romántico para 1 o 2 personas, CO9751886737*”, servicios que agendó la respectiva cita. Sin embargo, posteriormente recibió una llamada donde le indicaron que no era posible prestar el servicio adquirido por cuanto su cuenta se encontraba bloqueada.

Bajo ese contexto, no cabe duda que los servicios adquiridos por el extremo actor no se prestaron. Es por ello, que este Despacho analizará las prestaciones que se derivan en materia de efectividad de la garantía por la prestación de servicio, teniendo en cuenta las circunstancias fácticas que rodearon el caso en particular.

Prestaciones que se derivan en materia de efectividad de la garantía por prestación de servicios

De conformidad con el numeral 3º del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, “*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*”.

En el caso objeto de estudio, la consumidora solicitó el reintegro del dinero, devolución que no se efectuó pese a la no prestación del servicio. Sin embargo, la parte demandada omitió su deber de otorgar la garantía respecto de los servicios contratados.

⁵ Ver numeral 8º del artículo 5º de la Ley 1480 de 2011.

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 demandante contrató los servicios “*sesión de spa con masaje relajante, acceso a zonas húmedas con opción a spa romántico para 1 o 2 personas, CO9751886737*”; ii) que los servicios contratados no fueron, generándose un incumplimiento por la pasiva y iii) la omisión de la pasiva de hacer efectiva la garantía.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes al presente proceso y teniendo en cuenta que el extremo demandado al no contestar la demanda 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 ordenará al demandado que a título de efectividad de la garantía, reintegre la suma de \$200.000 correspondientes a los servicios que no fueron prestados, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

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 **NEEDISH COLOMBIA S.A.S.**, identificado con NIT 900.369.030-0, vulneró los derechos de la consumidora establecidos en la Ley 1480 de 2011, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a la sociedad **NEEDISH COLOMBIA S.A.S.**, identificado con NIT 900.369.030-0, que a título de efectividad de la garantía, a favor de la señora **NATHALIA FERNANDA NARIÑO APARICIO**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.098.725.907, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reintegre la suma de \$200.000, correspondientes al valor pagado por el cupón No. CO9751886737 objeto de Litis.

La suma cuya devolución se ordena 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.

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 las órdenes 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 las órdenes que se imparten 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 accionada, la parte demandante podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

SÉPTIMO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

SILVIA CRISTINA HOYOS GÓMEZ ⁶



⁶ Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada 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.