



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

BOGOTÁ D.C. 2025-04-30

Sentencia 4580

**Acción de protección al Consumidor
Radicado No. 23 - 342845
Demandante: GISELLE PATRICIA GARCIA PINEDA
Demandado: FRKZ NEW FACE 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. Clase de servicio: Compra y aplicación inyección facial de Botox
- 1.2. Lugar en donde se contrató el servicio: Bogotá, Calle 134 #19-30 Piso 2
- 1.3. Proveedor: FRKZ NEW FACE S.A.S.
- 1.4. Precio Pagado: Tratamiento corporal por valor de \$1.000.000 según factura 8030
- 1.5. El día 28 de Julio de 2022 realicé a través de la plataforma PSE un pago por Un millón de pesos m/l (\$1.000.000) por concepto de una inyección y aplicación facial de Botox.
- 1.6. Después de haber sido víctima de una mala e irresponsable valoración corporal por parte de una de sus vendedoras Jenny González, quien trabaja o trabajaba para NB – NEW BODY SALITRE S.A.S.; causando deterioro en mi salud. Hechos ocurridos el 1 de Julio de 2022; no me siento confiada ni segura de tomar mi tratamiento facial con FRKZ NEW FACE S.A.S. (Inyección de Botox) pagada el día 28 de Julio de 2022 por valor de \$1.000.000 (Un millón de pesos) como consta en su archivo con el número de factura 8030
- 1.7. En esta Acción de protección al consumidor, se nombran dos Personas Jurídicas a saber: FRKZ NEW FACE S.A.S y NB – NEW BODY SALITRE S.A.S. porque están totalmente relacionadas. Ante sus clientes se muestra como una sola empresa. Pero después de una investigación he encontrado que el área facial y el área corporal están constituidas y registradas ante Cámara de Comercio de manera independiente
- 1.8. Por este motivo he tenido que realizar por separado dos acciones de protección al consumidor, una a cada Persona Jurídica.

- 1.9. El día Julio 1-2022 me acerqué a las instalaciones de una de las sucursales de FRKZ NEW FACE S.A.S y NB – NEW BODY SALITRE S.A.S. fui valorada por su vendedora Jenny González. Fue una valoración física en la que me quite la ropa para que ella viera el estado de mi cuerpo. Una vez realizada la valoración me ofreció un paquete de tratamiento, entre ellos estaba el tratamiento Vanquish, esta máquina trabaja temperatura entre 39 y 40 grados Celsius.
- 1.10. Ella en representación de NB - NEW BODY S.A.S., lo hizo de una manera irresponsable.
- 1.11. Jenny González NO ES MÉDICA, yo no lo sabía. Ella no podía valorar a un paciente y dar la aprobación o no para ser elegible al tratamiento.
- 1.12. Jenny González observando que mi situación (Insuficiencia venosa crónica) no es la de cualquier persona, ha debido advertirme que yo no era candidata para recibir este tratamiento.
- 1.13. El calor en mis piernas provocó aún más la dilatación de las varices y, por tanto, empeoró los incómodos y dolorosos síntomas que de por sí sufrimos las personas con insuficiencia venosa.
- 1.14. Cuando las temperaturas a las que está expuesto el cuerpo superan los 25 grados Celsius, las personas con insuficiencia venosa crónica sufrimos complicaciones ya que se vaso dilatan y aumenta el calibre de las mismas, que se manifiesta en fuerte dolores e inflamación de las venas.
- 1.15. Tengo várices en las piernas y después de haber recibido la terapia de calor con Vanquish, aparato que irradia un calor mayor a los 24 grados Celsius, actúa calentando el tejido adiposo entre 45 y 46 grados, mientras la piel se mantiene a 40. Mis venas várices se dilataron. Ahora permanezco con dolor en las piernas que antes no tenía, sin hablar de la parte estética, porque por la dilatación están inflamadas.
- 1.16. El 19 de agosto - 2022 después de ser valorada por la Dra. Sofia Oregón, expresé inconformidad y solicité el reembolso del dinero.
- 1.17. El día 8 de septiembre - 2022 envié un correo explicando la situación y solicitando nuevamente la devolución del dinero.
- 1.18. El día 9 de septiembre -2022 me acerqué a sus instalaciones y radiqué una carta personalmente
- 1.19. Esperé durante casi un mes alguna respuesta. No recibí ninguna comunicación por parte de ellos. Por esto me vi obligada a hacer uso del derecho de petición.
- 1.20. El día 5 de octubre de 2022 radiqué en sus oficinas de la Calle 134 #19-30 Piso 2, un derecho de petición. Este nunca fue respondido como lo estipula la Ley (Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción)
- 1.21. El 14 y 31 de octubre de 2022 le expuse mi caso a la Sra, Martha Hernández; en ese tiempo trabajaba en el área administrativa. Como consta en las conversaciones de WhatsApp que anexaré al final de esta demanda; no recibí ninguna respuesta.
- 1.22. Los días 9, 10, 28 y 29 de noviembre. Los días 1, 2 y 12 de Diciembre me comuniqué con Rossy – en esos días Gerente Facial de FRKZ NEW FACIAL S.A.S., quien

exactamente me comunicó que el día 29 de Noviembre de 2022 me harían la devolución del dinero; esto nunca sucedió.

- 1.23. El 1 de diciembre de 2022 le comenté que no veía reflejada en mi cuenta del banco ningún abono, a lo que Rossy respondió que iba a averiguar. Después no se volvió a comunicar conmigo.
- 1.24. Me he comunicado vía WhatsApp con varios de sus representantes: Martha Hernández, en su momento Gerente de la sucursal Marcela Gaspar Duván Quintero - Gerente de Servicio
- 1.25. De esta situación está enterado el Sr. Duván Quintero – Gerente de Servicio, con quien me he comunicado desde el 29 de Noviembre de 2022 y quien no ha dado ninguna respuesta a mi solicitud.
- 1.26. Desde el 6 de Marzo de 2023, he tratado de hablar con él y no responde mis llamadas y cuando he estado presencialmente en las instalaciones de FRKZ NEW FACE S.A.S., ubicadas en la Calle 134 # 19-30, no me han permitido hablar con él.
- 1.27. El día 26 de abril de 2023, me acerqué a las instalaciones de NEW BODY y radiqué el segundo derecho de petición El documento fue recibido por el Sr. Duván Quintero, actual gerente de servicio, como consta en los documentos anexos a las pruebas, al final de esta demanda.
- 1.28. Por parte de FRKZ NEW FACE S.A.S. no he recibido ninguna respuesta a mis comunicaciones. Por esto me veo obligada a hacer uso del Derecho de Petición.
- 1.29. NB – NEW BODY SALITRE S.A.S y FRKZ NEW FACE S.A.S. crean confusión en la mente del consumidor. Ante los ojos del consumidor se ven como una sola empresa, en las mismas instalaciones. Sus trabajadores suben y bajan del edificio, haciéndolo ver como una sola unidad. Pero legalmente están constituidas por separado. Por esta razón en este derecho de petición hago referencia a las dos Personas jurídicas.
- 1.30. Cabe anotar que FRKZ NEW FACE S.A.S., nunca me entregó contrato ni tampoco copia de las facturas de pago. Por este motivo adjunto como prueba de pago el Comprobante emitido por PSE

2. Pretensiones

1. Que FRKZ NEW FACE S.A.S. me haga la devolución total del dinero pagado por la inyección de Botox que nunca ME APLIQUÉ.
2. Devolución total de \$1.000.000,00 por tratamiento corporal; como consta en la factura de FRKZ NEW FACE S.A.S # 8030.

3. Trámite de la acción

El día 8 de abril de 2024, mediante Auto No. 42612 (Con. 2), 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 (Con. 3, 4, 5 y 6), providencia que fue notificada debidamente al extremo demandado a las direcciones electrónicas aportadas en el expediente a los correos derlyfrkz@gmail.com y derlyfrkz@gmail.com, el día 9 de abril de 2024, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa, término que fenecía el día 12 de junio de 2024, a las 4:30 p.m.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la demandada **FRKZ NEW FACE S.A.S.**, guardó silencio, tal y como se evidencia en la constancia secretarial vista a Con. No. 7.

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. 23-342845-0 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 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 responsables de atender la solicitud de efectividad de la garantía tanto productores como proveedores.

¹ 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.”

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

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 pagado⁴.

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

Teniendo como base del presente examen jurídico, el Estatuto del Consumidor, Ley 1480/2011, se permite el Despacho traer al mismo lo dispuesto en el numeral tercero (3), del artículo once (11), de dicha norma, en el cual se establece que:

"ARTÍCULO 11. ASPECTOS INCLUIDOS EN LA GARANTÍA LEGAL. Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones:

(...)3. 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. (...)"

Lo anterior sin perjuicio de lo establecido en el artículo 34 de la Ley 1480 de 2011 que reza:

"ARTÍCULO 34. INTERPRETACIÓN FAVORABLE. Las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor."

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

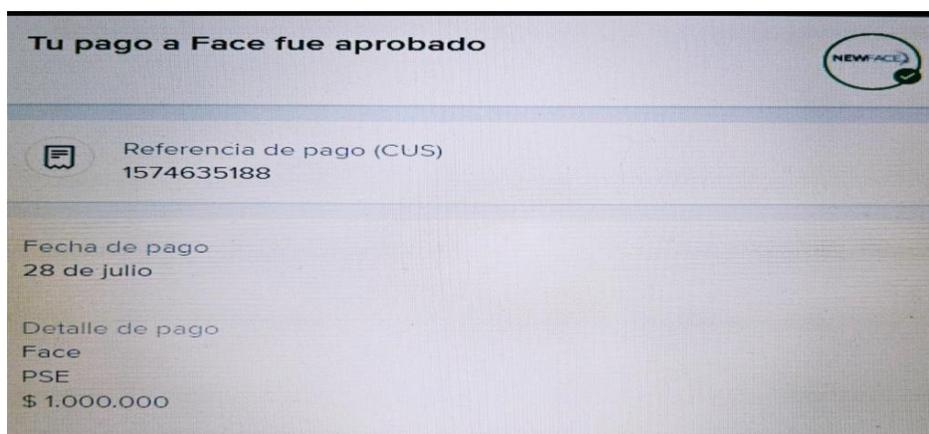
• Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante la documental obrante en el consecutivo No. 23 – 342845 - 0 del expediente, en

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

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

virtud de lo cual se acredita que la parte actora, adquirió a instancias de la pasiva una inyección y aplicación facial de Botox por la suma de un millón de pesos (\$1.000.000) según factura No. 8030.



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

• 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 presente caso se encuentra demostrado que la accionada no cumplió con brindar la respectiva garantía legal del servicio contratado objeto de litigio, el cual fue incumplido por la accionada, toda vez que no atendió la solicitud expuesta por la consumidora en relación a la mal asesoría brindada decidido solicitar el reembolso de un millón de pesos (\$1.000.000), ante lo cual la demandada no dio respuesta.

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 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.

Es importante señalar que la relación de consumo es además una obligación mutua 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 ley para los contratantes, conforme lo señala el artículo 1602 del Código Civil, por lo que el incumplimiento de la demandada de cara a las obligaciones adquiridas con **GISELLE PATRICIA GARCIA PINEDA** le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor.

• De la no contestación de la demanda

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) 3.

Después de haber sido víctima de una mala e irresponsable valoración corporal por

parte de una de sus vendedoras Jenny González, quien trabaja o trabajaba para NB – NEW BODY SALITRE S.A.S.; causando deterioro en mi salud. Hechos ocurridos el 1 de Julio de 2022; no me siento confiada ni segura de tomar mi tratamiento facial con FRKZ NEW FACE S.A.S. (Inyección de Botox) pagada el día 28 de Julio de 2022 por valor de \$1.000.000 (Un millón de pesos) como consta en su archivo con el número de factura 8030, ii) Jenny González NO ES MÉDICA, yo no lo sabía. Ella no podía valorar a un paciente y dar la aprobación o no para ser elegible al tratamiento. Jenny González observando que mi situación (Insuficiencia venosa crónica) no es la de cualquier persona, ha debido advertirme que yo no era candidata para recibir este tratamiento.

Igualmente, el literal f) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 señala que se tendrá como indicio grave en contra de la demandada la ausencia de respuesta por parte del proveedor o productor a la reclamación previa efectuada por el consumidor.

El numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011⁵, establece que corresponde a la garantía legal en la prestación de servicios, cuando haya incumplimiento, a elección del consumidor la prestación del mismo en las condiciones en que fue contratado o en su defecto la devolución del precio pagado por el mismo, lo que implica que cuando el consumidor acudió a ejercitar la efectividad de la garantía en sede de empresa, a la demandada no le quedaba otro camino en virtud de su incumplimiento, que prestar el servicio en las condiciones ofertadas o reintegrar el precio pagado, en la medida que la sola prestación de la garantía no es suficiente para exonerar al demandado de responsabilidad pues se requiere que esta se preste en debida forma conforme a derecho, y para mayor claridad, en el presente caso se ha determinado que frente al incumplimiento, la demandada no ha procedido con devolución del dinero cancelado por tal concepto, que como se ha probado adolece de incumplimiento consistente en que nunca se efectuó la garantía correspondiente al reembolso del dinero cancelado, derivando así en la vulneración de los derechos del actor.

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 al demandado que a título de efectividad de la garantía proceda a devolverle la suma de un millón de pesos (\$1.000.000) que pago la consumidora por la inyección y aplicación facial de Botox según factura No. 8030 objeto de litigio, de conformidad con lo dispuesto en los numerales 3 y 6 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 **FRKZ NEW FACE S.A.S.**, identificada con NIT. 901.387.563 - 4, vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a **FRKZ NEW FACE S.A.S.**, identificada con NIT. 901.387.563 - 4, que, a título de efectividad de la garantía, a favor de **GISELLE PATRICIA GARCIA PINEDA**, identificada con cedula de ciudadanía No. 51.863.861, dentro de los quince (15) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, proceda a rembolsar la suma de un millón de pesos (\$1.000.000) que pago la consumidora por la inyección y aplicación facial de

⁵ Art 11 Num 3 Ley 1480 del 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. (...)"

Botox según factura No. 8030 objeto de litigio, como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

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 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, el consumidor podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

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

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

FRM_SUPER

JUAN CARLOS SANCHEZ DURAN



**Delegatura para asuntos Jurisdiccionales
De conformidad con lo establecido en
el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia
se notificó por Estado**

No. 075

De fecha: 02 de Mayo de 2025