



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

BOGOTÁ D.C. 2025-07-14

Sentencia 6685

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 23-353991

Demandante: Clara Inés Castillo Tapiero

Demandado: Medinatural IPS 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 parágrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso, lo que permite proferir el fallo en forma escrita.

Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

ANTECEDENTES

La parte demandante narró a título de hechos que el 20 de noviembre de 2021 contrató a la parte demandada para la prestación del servicio de escleroterapia por valor de \$3.598.000.

Que el 4 de diciembre de 2021 le hicieron tratamiento neural, la cual trajo consecuencias negativas para la salud de la parte demandante, descritos como: *“mareos y fuertes dolores de cabeza”*

Que en la segunda cita le realizó una escleroterapia sobre la vena.

Que el 28 de enero de 2022 presentó problemas de salud relacionados con una infección en el área de la inyección y que ante la gravedad de los síntomas asistió a cita ante la pasiva y allí le recetaron una crema y un antibiótico, pero no se solucionaron los inconvenientes de salud.

Que al asistir al médico le diagnosticaron trombosis vascular, problema que no tenía al momento de asistir a instancias de la pasiva y el cual se generó por el mal procedimiento.

El 5 de abril de 2022 fue remitida para cirugía vascular.

Que el 5 de mayo de 2022 remitió reclamo directo ante la demandada.

Que el 6 de mayo de 2022 la pasiva dio respuesta a la reclamación.

Solicitó por lo tanto, a título de pretensiones que:

“1. Solicito que se declaren vulnerados mis derechos como consumidor de bienes y servicios por parte de la sociedad demandada.

2. Solicito que se haga la devolución de la totalidad pagada equivalente al monto de \$3.598.000 moneda corriente, debidamente indexado.

3. Solicito que la sociedad demandada sea condenada en costas.”

Trámite de la acción

El día 29 de enero de 2024 mediante Auto No. 7091, 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.

La providencia fue notificada debidamente al extremo demandado a la dirección electrónica registrada en el Certificado de Existencia y Representación Legal extraído del Registro Único Empresarial y Social – RUES. Esto es, al correo electrónico: medinaturalips12@gmail.com, el 30 de enero de 2043, tal y como se evidencia en los consecutivos Nos. 23-353991- -00004 y 5 del expediente, 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, tal y como consta en la constancia secretarial que reposa en el consecutivo No. 6 del expediente.

Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante:**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo el consecutivo No. 23-353991- -00000 del sumario.

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.

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. 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.

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.

El artículo 56 del Estatuto del Consumidor (en adelante E.C.) señala algunas acciones jurisdiccionales de protección al consumidor; se resalta que la competencia de esta Entidad, y en particular sobre la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, recae sobre asuntos contenciosos relacionados con el numeral 3° del artículo en mención, estos son:

- Asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios.
- Asuntos contenciosos originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios.
- Asuntos contenciosos orientados a lograr que se haga efectiva una garantía.
- Asuntos contenciosos encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien.
- Asuntos contenciosos encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes por información o publicidad engañosa.

Conforme lo explicado, es necesario que la controversia que se desate ante esta Delegatura se enmarque en los asuntos aludidos para dar efectividad a los derechos sustanciales de los consumidores.

Definido el escenario normativo, conviene mencionar que el caso que se plantea por la parte demandante a este Despacho, involucra un tema contemplado por la Ley 1480 de 2011, concretamente la **efectividad de la garantía**. En ese orden de ideas el Despacho efectuará el respectivo análisis a efectos de determinar si viable acoger las pretensiones requeridas en la demanda.

Sobre la efectividad de la garantía

Sea lo primero señalar es que 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 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

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

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.”

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

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

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.

Definidos los parámetros sustanciales aplicables al caso sub examine procede este Despacho a realizar el análisis respectivo en cuanto a los presupuestos en mención.

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 las partes, conclusión que emana de la documentación que obra en la página 2 del consecutivo No. 0 del expediente. Veamos:



En este punto de la actuación, el Despacho tiene acreditado que: sí hay relación de consumo; que los extremos procesales ostentan legitimación en la causa. 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 las legitimaciones.

En cuanto a la ocurrencia del presupuesto de la **reclamación previa en sede empresa**, se observa su debido cumplimiento conforme al acervo probatorio obrante en el escrito de demanda obrante en las páginas 4 y 5 del consecutivo No. 0 del expediente.

Documentales que dan cuenta del cumplimiento del requisito de procedibilidad contemplado en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011. 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.

A efectos de analizar la **vulneración de los derechos discutidos**, se precisa que la presente acción de protección al consumidor surgió de la inconformidad de la usuaria respecto de la falta de calidad e idoneidad de los servicios contratados a instancias de la pasiva y los cuales generaron graves afectaciones a su salud. En consecuencia, este Despacho analizará los aspectos que comprenden la garantía legal y si es viable acoger las pretensiones de la parte demandante.

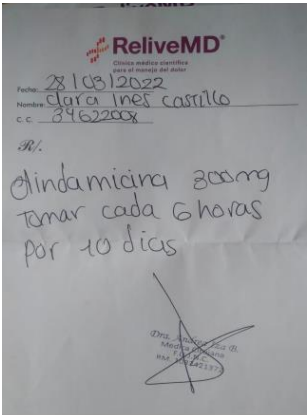
Este punto es importante señalar que, la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también **el cumplimiento de los términos y condiciones pactados desde el momento mismo en que se realizó el contrato**, 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.

Se recalca que es deber de los agentes del mercado respetar los derechos que tienen los consumidores, dentro de los cuales se encuentra el **derecho de recibir productos y servicios de calidad**, la cual se traduce en la potestad del consumidor para exigir que el producto que recibe esté de *conformidad* con las condiciones que corresponden a tres referentes básicos: la *garantía legal*, definida en el artículo 7 de la ley *las que se ofrezcan* en la publicidad o en información, conforme los artículos 23 y 29 de la ley; y las *habituales del mercado*, ya contempladas dentro de la definición legal.

Descendiendo al caso en particular y de acuerdo al análisis realizado al acervo probatorio allegado bajo el consecutivo No. 0 del plenario se observa que los tratamientos efectuados a la usuaria no fueron idóneos para satisfacer las necesidades y no se prestaron bajo parámetros de calidad, tal y como se acreditó mediante la siguiente fotografía:



Adicional, la parte actora acreditó que fue diagnosticada con trombosis venosa superficial de vena colateral en el muslo y presentación de edema en el tercio distal del muslo, con fecha del 5 de abril de 2022, ello con posterioridad al tratamiento efectuado por la parte demandada, quien conoció de la infección e incluso receto:



En este contexto, resulta innegable que la usuaria no obtuvo la satisfacción plena de las necesidades por las cuales adquirió el servicio a instancias de la pasiva. Ante el cumplimiento de las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad en la prestación no solo frustró las expectativas contractuales, sino que derivó en graves y comprobables afectaciones a la salud de la parte actora, requiriendo incluso la realización de cirugías cardiovasculares para corregir los daños causados. Esta grave situación configuró una vulneración de sus derechos como consumidora. La problemática se vio agravada por la incesante búsqueda de soluciones por parte de la usuaria, quien solicitó de manera reiterada a la parte demandada la subsanación de las afectaciones que estaba presentando y, sobre todo la infección que presentaba en su pierna, frente a la imposibilidad de obtener una respuesta efectiva o una solución real, requirió el reintegro del dinero, sin que se emitiera una respuesta satisfactoria al respecto.

De acuerdo con el artículo 97 del Código General del Proceso⁵, la falta de contestación a la demanda, como ha ocurrido en este caso, genera la presunción de ciertos hechos susceptibles de confesión. En el presente caso, estos hechos son:

- 1. La parte demandante adquirió los tratamientos a instancias de la parte actora por los cuales pagó el valor total de \$3.598.000 (Hechos 1 y 2)
- 2. Que la profesional de la salud Andrea Iza llevó a cabo el tratamiento escleroterapia sobre una vena ubicada en el muslo de la parte actora (Hecho 6).
- 3. Que se presentaron infecciones donde la doctora Andrea Iza llevó a cabo el tratamiento (hecho 7)
- 4. Que asistió al establecimiento de comercio de la pasiva en atención a la infección presentada sobre el lugar donde la profesional de la salud Andrea Iza llevó a cabo el tratamiento escleroterapia (Hecho 8).
- 5. Que la demandante fue diagnosticada con trombosis vascular, problema que no tenía antes de asistir a su centro y que se generó en consecuencia de un mal procedimiento (Hecho 10).

En virtud de la confesión ficta generada por la falta de contestación a la demanda, este Despacho da por demostrado que los servicios contratados causaron graves afectaciones a la salud e integridad de la parte demandante. A pesar de las reclamaciones previas realizadas ante la empresa, el proceso de garantía no fue activado, una omisión especialmente preocupante dado que la salud de la actora estaba en juego.

⁵ Artículo 97. Falta de contestación o contestación deficiente de la demanda. La falta de contestación de la demanda o de pronunciamiento expreso sobre los hechos y pretensiones de ella, o las afirmaciones o negaciones contrarias a la realidad, harán presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión contenidos en la demanda, salvo que la ley le atribuya otro efecto."

Entiende este Despacho que en el caso en concreto la obligación de la parte demandada es de **medios** y no de resultados. Esto significa que la empresa no garantizaba un resultado específico y exitoso, sino que se comprometía a emplear la diligencia, el cuidado, la pericia y los conocimientos necesarios para intentar alcanzar el resultado ideal en la prestación del servicio

Sin embargo, que la responsabilidad sea de medios no exime automáticamente a la parte demandada. Por el contrario, recaía sobre ella la carga de acreditar una causal de exoneración de responsabilidad, conforme el artículo 16 del Estatuto del Consumidor. Dicha acreditación no se realizó. De igual forma, la sociedad demandada tampoco demostró haber llevado a cabo los procedimientos con la debida diligencia, cuidado, pericia y conocimientos que la naturaleza del servicio requería, como se anunció de manera previa al no contestar la acción en tiempo.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso y teniendo en cuenta que la parte demandada 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. Así como tampoco probó la debida diligencia, cuidado, pericia y conocimientos que la naturaleza del servicio requería, se ordenará a la demandada que por vulneración al régimen de garantía, reintegre la suma de \$3.598.000 pagados por los tratamientos médicos objeto de Litis. 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 **Medinatural IPS S.A.S.**, identificada con NIT. 900.282.366-4, vulneró los **derechos de efectividad de la garantía** de la parte demandante, de conformidad con la parte motiva de la presente diligencia.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenar a la sociedad **Medinatural IPS S.A.S.**, identificada con NIT. 900.282.366-4, que a título de efectividad de la garantía a favor de la señora **Clara Inés Castillo Tapiero**, identificada con cédula de ciudadanía No. 39.622.008 dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reintegre la suma de \$3.598.000 pagados por los tratamientos médicos 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: $Vp = Vh \times (I.P.C. \text{ actual} / I.P.C. \text{ inicial})$ en donde Vp corresponde al valor a averiguar y Vh 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 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: No habrá lugar a costas, por no encontrarse causadas.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

SILVIA CRISTINA HOYOS GÓMEZ



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. 124

De fecha: 15 de Julio de 2025