REPÚBLICA DE COLOMBIA

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

BOGOTÁ D.C. 2025-07-14

Sentencia 6711

Acción de Protección al Consumidor
Radicado No. 2023-427283
Demandante: ALEXANDRA CASTAÑO LINARES
Demandado: BRIAN SMITH URIBE BARROS como propietario del establecimiento de comercio denominado VALENTINA´S UNIFORMES

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. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I.ANTECEDENTES

1. De la Demanda

1.1. Hechos

1.1.1. Que la accionante encontró en la red social Instagram una empresa denominada Valentinas Uniformes, la cual promocionaba la venta de uniformes de estética en la ciudad de Medellín.
1.1.2. Que la demandante contactó a dicha empresa a través del número de WhatsApp 3105144307, donde fue informada de que confeccionaban uniformes sobre medida y que enviarían a una persona a su domicilio para tomar las medidas correspondientes.
1.1.3. Que la accionante fue informada de que debía realizar un pago anticipado por valor de CIENTO CINCUENTA Y CINCO MIL PESOS ($155.000) para acceder al servicio ofrecido.
1.1.4. Que el día 11 de agosto de 2023, la demandante consignó dicha suma a la cuenta de ahorros de Bancolombia No. 43098648284.
1.1.5. Que, tras efectuado el pago, ninguna persona acudió a la dirección indicada por la accionante para la toma de medidas.
1.1.6. Que, luego de varios intentos de comunicación, la empresa le informó a la parte demandante que no habían podido acudir.
1.1.7. Que, al solicitar la devolución del dinero, la accionante fue objeto de interrupción de la llamada y no volvió a recibir respuesta.
1.1.8. Que el hijo de la demandante intentó comunicarse con la empresa, y al identificar el motivo de la llamada, también le fue interrumpida la comunicación.
1.1.9. Que el día 21 de agosto de 2023, la accionante envió un reclamo formal al correo electrónico de la empresa y no obtuvo respuesta.

1.2. Pretensiones:

Con apoyo en lo aducido, la parte demandante solicitó a título de pretensiones que se declare que el demandado vulneró sus derechos como consumidora y la devolución del dinero pagado.

2. **De la Actuación Procesal**

El 03 de noviembre de 2023, mediante Auto 127644, 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 registrado en el RUES, esto es, briansmithubicloud@gmail.com, tal como consta en los consecutivos tres y cuatro de este expediente.

Dentro de la oportunidad procesal, y mediante radicado 23- 427283-5, la pasiva allegó un comprobante de pago con constancia del reembolso realizado en favor de la demandante.

A través de dicho memorial, se allegó documental comprobante No. 0000099300, en donde consta la transferencia de la suma de CIENTO CINCUENTA Y CINCO MIL PESOS ($155.000) a la cuenta de ahorros de titularidad de Alexandra Castaño Linares.

3. Pruebas

3.1. Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en consecutivo 23- 427283- -0 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.

3.2. Pruebas allegadas por la parte demandada:

La parte demandada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en consecutivo 23- 427283- -5, 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.

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.

2.1. De la Relación de consumo

Este Despacho encuentra acreditada la existencia de una relación de consumo, conforme a los hechos manifestados por la demandante y que no fueron controvertidos por la parte demandada, generándose en consecuencia una confesión ficta en los términos del artículo 97 del Código General del Proceso, en virtud de lo cual se acredita que la actora contrató la confección de unos uniformes de estética sobre medidas, de los cuales abonó la suma de $155.000. Lo anterior, cobra fuerza con la documental obrante en consecutivo 0 del expediente.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es usuaria de los servicios del extremo pasivo.

2.2. Del caso concreto

En el presente asunto, la controversia gira en torno al incumplimiento del servicio ofrecido por la parte demandada, consistente en la confección y entrega de un uniforme sobre medida, cuyo valor fue cancelado de manera anticipada por la parte demandante.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 97 del Código General del Proceso, y ante la ausencia de contestación por parte del demandado, se tienen por ciertos los siguientes hechos susceptibles de confesión: i) Que la accionante contrató con la accionada la confección de un uniforme para estética, bajo medidas, por la suma de $155.000; ii) Que, pese a que la accionada recibió el dinero, nadie acudió a tomar las medidas y al solicitar la devolución del dinero el demandado no dio respuesta.

En el marco de la prestación de servicios, el proveedor asume una obligación de medio, por tanto, la garantía no se refiere al resultado propiamente dicho, sino al cumplimiento de las condiciones de calidad, idoneidad y cumplimiento con que dicho servicio debe ser prestado. Conforme lo dispone el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011:

> "*Todo bien y servicio ofrecido en el mercado debe cumplir con los requisitos de calidad e idoneidad propios de su naturaleza, conforme a las condiciones ofrecidas por el productor o proveedor, las normas vigentes y las características propias del bien o servicio. La publicidad obligará al anunciante en los términos del artículo 30 de la presente ley.*"

En este sentido, la garantía legal en la prestación de servicios exige que estos se ejecuten conforme a las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas expresamente al consumidor o, en su defecto, según las condiciones ordinarias y habituales del mercado.

Por su parte, el artículo 11 de la misma ley, en su numeral 3, establece expresamente:

> *"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."*

Aplicado al caso concreto, se advierte que el proveedor no prestó el servicio ofrecido, esto es, la confección de uniforme sobre medida, pese a haber recibido el pago anticipado. No ejecutó la actividad prometida, ni ofreció reprogramación ni restitución del valor recibido. Por tanto, se configura una hipótesis de incumplimiento del servicio contratado, conforme al artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

En consecuencia, este Despacho encuentra acreditada la vulneración del derecho de garantía de la parte accionante, en la medida en que la parte demandada incumplió con las condiciones esenciales del servicio ofrecido, al no ejecutar la prestación pactada ni brindar garantía para dicho servicio conforme a lo consagrado en los artículos 7 y 11 de la Ley 1480 de 2011. Tal omisión constituye una vulneración de los derechos del consumidor de la demandante, en tanto se desconoció el derecho del usuario a recibir el servicio en las condiciones ofrecidas o, en su defecto, a obtener la devolución del valor pagado.

Ahora bien, obra en el expediente constancia documental de que la parte demandada procedió con la devolución de las sumas pagadas por la parte accionante. No obstante, se advierte que dicha devolución se efectuó ante *"la sospecha de una demanda*", el día de notificación del auto admisorio, lo cual evidencia que la consumidora se vio compelida a acudir a la vía jurisdiccional para obtener una solución efectiva frente a la omisión inicial del proveedor.

Esta circunstancia pone de presente que la reparación ofrecida por la parte demandada no fue espontánea ni oportuna, sino resultado de la presente acción jurisdiccional de

protección al Consumidor. Ahora bien, dado que las sumas fueron efectivamente pagadas a la demandante, en el presente asunto deviene un hecho modificativo o extintivo del derecho sustancial en los términos del artículo 281 Código General del Proceso.

2.3. Del Hecho modificativo

De conformidad con lo establecido en el artículo 281 del Código General del Proceso, "*en la sentencia se tendrá en cuenta cualquier hecho modificativo o extintivo del derecho sustancial sobre el cual verse el litigio, ocurrido después de haberse propuesto la demanda, siempre que aparezca probado y que haya sido alegado por la parte interesada a más tardar en su alegato de conclusión o que la ley permita considerar de oficio*".

En ese contexto, obra en el expediente, bajo el consecutivo No. 23- 427283 -5, constancia de que el demandado transfirió la suma de CIENTO CINCUENTA Y CINCO MIL PESOS ($155.000) el 07 de noviembre de 2023 a la cuenta de ahorros a nombre de la demandante. Lo anterior permite concluir que, en este caso, concurre un hecho modificativo del derecho sustancial invocado en la demanda, lo que torna innecesaria cualquier orden adicional por parte de este Despacho, habida cuenta de que la pretensión principal ha sido íntegramente satisfecha, conforme a la figura jurídica del hecho superado. Al respecto, la Corte Suprema de Justicia – Sala de Casación Civil, en sentencia de radicación No. 76001-22-03-000-2017-00026-01, precisó que:

> *"El hecho superado por carencia de objeto se presenta si la omisión por la cual la persona se queja no existe, en el sentido de que la pretensión erigida en defensa del derecho conculcado ha sido totalmente satisfecha, pues la tutela pierde su eficacia y razón de ser, por lo que la posible orden que llegase a impartir el juez del amparo carecería de sentido".*

En consecuencia, este Despacho se abstiene de impartir orden alguna, por cuanto la parte demandada acreditó debidamente el reintegro de las sumas pagadas por la demandante, mediante documento que se presume auténtico en virtud de lo establecido en el artículo 244 del Código General del Proceso, y que además se encuentra acompañado de la solicitud expresa de terminación del proceso y archivo del expediente por parte del propio demandante.

Finalmente, no se impondrán costas procesales, en tanto no se advierte que estas se hayan causado, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 365 del Código General del Proceso, que establece: "*solo habrá lugar a costas cuando en el expediente aparezca que se causaron y en la medida de su comprobación*".

En mérito de lo anterior, esta 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 **BRIAN SMITH URIBE BARROS,** identificado con cédula de ciudadanía No. 1140420039, como propietario del establecimiento de comercio denominado VALENTINA´S UNIFORMES vulneró los derechos de la consumidora y se abstiene de emitir órdenes sobre el particular, de conformidad con el expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Archivar las presentes diligencias.

TERCERO: No habrá lugar a costas, en tanto que no aparecen causadas.

NOTIFÍQUESE,

Firmado digitalmente por: MARGARITA ROSA SANDOVAL GOMEZ
Fecha: 2025.07.14 12:52:28 COT
Razón: Delegatura Asuntos Jurisdiccionales
Ubicación: Bogotá, Colombia

MARGARITA ROSA SANDOVAL GÓMEZ

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

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