



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., _____

31 AGO 2018

Sentencia número 00011201

Acción de Protección al Consumidor No. 18-81454
 Demandante: *ELVIA CECILIA GUZMAN DE MERCHAN*
 Demandado: *COLMEDICA MEDICINA PREPAGADA S.A.*

Estando el expediente al Despacho a causa de encontrarse vencido el término de traslado de la demanda y, de esa manera, concluida como está la etapa escrita de este proceso verbal sumario, en los términos del artículo 625 del Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), corresponde a partir de ahora dar aplicación íntegra a la referida Ley procesal.

Así las cosas, 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 referido cuerpo normativo. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Que desde el día 09 de marzo de 2007, la parte actora contrató con la demandada la prestación de servicios de medicina prepagada, a través del plan "Humana Plus", mediante la suscripción del contrato No. 011600043.
- 1.2. Que de acuerdo a lo indicado por la actora, el día 10 de enero de 2017, le ordenaron la realización de un examen denominado "Monitoreo de presión arterial por 24 horas", sin embargo, a la fecha de presentación de la demanda, la accionada no ha autorizado la práctica de dicho examen, argumentando que en sus registros observa que la actora se encuentra diagnosticada de hipertensión desde el año 2006.
- 1.3. Que según lo indicó la accionante, debido a la negativa de la pasiva en la autorización de realización del examen, el día 30 de enero se vio obligada a realizarse dicho examen en otra clínica, debiendo cancelar por el mismo la suma de \$303.345.
- 1.4. Que debido a las irregularidades presentadas con el servicio objeto de Litis, en reiteradas ocasiones, la accionante elevó reclamación directa requiriendo la efectividad de la garantía, mediante la eliminación de las inconsistencias consignadas en el cuestionario de afiliación, en especial la que refiere la preexistencia de hipertensión y la devolución del dinero pagado por el examen realizado de manera particular.
- 1.5. Que frente a las referidas reclamaciones el extremo demandado generó respuesta negativa.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que ordene a la demandada la eliminación en sus registros de la preexistencia de enfermedades que padece.

Así mismo solicita la devolución del dinero pagado por el examen que tuvo que asumir de manera particular, siendo la suma de \$303.345.

3. Trámite de la acción

El día 28 de febrero de 2018, mediante Auto No. 21859 (fol. 49), 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 (fols. 50 y 51), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo pasivo contestó en oportunidad la demanda bajo el consecutivo No. 18-81454-00003 (fls. 52 a 56), donde manifiesta que accedió a las pretensiones de la actora y procedió a eliminar de su sistema la fijación de preexistencia de enfermedades que por error se habían registrado y adicionalmente reembolsará la suma que fue asumida por la consumidora por concepto del examen "*Monitoreo ambulatorio de presión arterial*".

Posteriormente, a través del consecutivo No. 18-81454-00004 (fls. 77 a 79) aportó los documentos que acreditan el cumplimiento de sus obligaciones.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 14 a 47 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 aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 64 a 76 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 decretadas de oficio:**

Se decreta los documentos obrantes a folios 80 a 82 del expediente, de conformidad con lo previsto en el artículo 170 del C.G. del P.

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:

*"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.”. (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.

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.

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.”

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.

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 conforme lo reconocieron las partes en contienda a través de sus escritos de demanda y contestación, en virtud de las cuales se acredita que la consumidora desde el día 09 de marzo de 2007, contrató con la demandada la prestación de servicios de medicina prepagada, a través del plan "Humana Plus", mediante la suscripción del contrato No. 1073381.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es la contratante de los servicios objeto del 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, conforme lo manifestado por la actora, los servicios contratados no cumplieron las condiciones de calidad e idoneidad esperadas, en consideración a que al momento de solicitar ante la emplazada la autorización para la realización del examen denominado "Monitoreo ambulatorio de presión arterial", el cual fue ordenado desde el día 10 de enero de 2017 por el médico tratante, la pasiva se negó a otorgar dicha autorización, argumentando que en sus registros se observaba que la actora se encontraba diagnosticada de hipertensión desde el año 2006, circunstancia frente a las cuales, la actora el día 30 de enero se vio obligada a realizarse dicho examen en otra clínica, debiendo cancelar por el mismo la suma de \$303.345.

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 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 prestación del servicio**, pues la no prestación del servicio o aún la simple dilación, constituye en 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 contrató el mismo, frente a tales circunstancias el demandado no le quedaba otro camino que entregar o reintegrar el precio pagado, de conformidad con lo establecido en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, el cual dispone que: "en el caso de incumplimiento en la prestación de servicios, el consumidor tiene el derecho a exigir que se preste el servicio en las condiciones originalmente pactadas o bien, la devolución del precio pagado".

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

Ahora bien, en el caso concreto, se encuentra que la accionada, indicó que accedió a las pretensiones de la consumidora, procediendo con la eliminación de su sistema la fijación de preexistencia de enfermedades tales como: E039 Hipotiroidismo, no especificado, I10 hipertension arterial y 0839 parto único asistido, sin otra especificación, aportando para el efecto el documento obrante a folio 75 del plenario, así mismo reembolso a la cuenta de ahorros de la demandante la suma de \$316.728, por concepto del dinero pagado por la consumidora por concepto del examen "Monitoreo ambulatorio de presión arterial" (fl. 80), por lo anterior, al haberse procedido con la atención de la garantía con posterioridad a la presentación de la demanda, deviene un hecho modificativo o extintivo del derecho sustancial en los términos del artículo 281 Código General del Proceso⁵, más no en una acreditación de no vulneración de los derechos discutidos, tal como se ha expuesto.

En consecuencia, el Despacho declarará probada la vulneración de los derechos de la consumidora en lo que refiere a la efectividad de la garantía; sin perjuicio de que atendiendo a que a folios 75 y 80 del expediente, se acredite el cumplimiento de las pretensiones requeridas por la consumidora, se abstendrá de impartir orden de condena sobre la efectiva materialización de lo pretendido.

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 **COLMEDICA MEDICINA PREPAGADA S.A.**, identificada con el NIT 800.106.339-1, vulneró los derechos de la consumidora de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Abstenerse de emitir órdenes sobre la materialización de lo pretendido, conformidad con lo expuesto en las consideraciones del fallo.

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

NOTIFÍQUESE


MARGARITA ROSA SANDOVAL GÓMEZ⁶

	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. _____	160
De fecha: _____	03 SEP 2018
	
FIRMA AUTORIZADA	

⁵ "...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 considerarlo de oficio..."

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