



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

Bogotá D.C., \_\_\_\_\_ 08 FEB 2019

Sentencia número \_\_\_\_\_ 00001379

**Acción de Protección al Consumidor**

**Radicado No.** 2018-295924

**Demandante:** Eduardo Ramírez Camelo

**Demandado:** Dentix 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 2º del parágrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

**I. ANTECEDENTES**

**1. Hechos**

- 1.1. El demandante señaló que el 2 de agosto de 2017 se acercó a las instalaciones de la demandada con el fin de cotizar unos procedimientos dentales, fecha para la cual se le otorgó un documento denominado "presupuesto No. 2094" por valor de \$192.804.
- 1.2. Manifestó que la demandada no le informó por ningún medio que en caso de ser necesarios otros procedimientos estos serían cobrados.
- 1.3. Indicó que el tratamiento odontológico fue financiado por la entidad bancaria Colpatria e inició en marzo de 2017 expidiéndose la factura de venta No. BG11-00786. Señaló que el tratamiento finalizó en septiembre de 2017, sin embargo, recibió una llamada de demandada donde le indicaban que debía un saldo,
- 1.4. Que en vista de lo sucedido, remitió una carta el 20 de septiembre de 2018, sin recibir respuesta al respecto. Motivo por el cual, envió un derecho de petición y en cuya contestación le indicaban que debía cancelar los valores de los servicios efectuados so pena de perder la garantía del tratamiento odontológico.

**2. Pretensiones**

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que a título de efectividad de la garantía se declare que la pasiva vulneró sus derechos como consumidor y, en consecuencia, ordene que se eliminen los cobros adicionales y sea retirado de la cartera morosa de Dentix.

Finalmente, requirió que se asegure la atención en la citas de control y la garantía del tratamiento odontológico realizado y pagado.

**3. Trámite de la acción**

El día 23 de noviembre de 2018, mediante Auto No. 117555 (fol. 11), 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 judicial registrada en el RUES, esto es al correo electrónico [HQUINTERO@DENTIX.CO](mailto:HQUINTERO@DENTIX.CO), tal como obra a folios 10, 12 y 13 del expediente, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado guardó silencio.

#### 4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 3 a 9 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 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:

*“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.”. (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.

Así las cosas, asistiéndole a los compradores el derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto a los productos y servicios que se le ofrecen y habiéndose consagrado la responsabilidad en cabeza de los productores y proveedores por el incumplimiento de tales obligaciones conforme se dispone en los artículos 23<sup>1</sup> y siguientes del Estatuto de Protección al Consumidor, no se pretende otra cosa más que garantizar que los consumidores cuenten con los elementos de juicio suficientes que les permitan elegir entre la variedad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado y, así, adoptar decisiones de consumo razonables.

<sup>1</sup> Artículo 23. Información mínima y responsabilidad. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano. Parágrafo. Salvo aquellas transacciones y productos que estén sujetos a mediciones o calibraciones obligatorias dispuestas por una norma legal o de regulación técnica metrológica, respecto de la suficiencia o cantidad, se considerarán admisibles las mermas en relación con el peso o volumen informado en productos que por su naturaleza puedan sufrir dichas variaciones.

En el mismo sentido, de cara a la publicidad circulada por el productor o proveedor, será quien funja como anunciante, responsable respecto de las condiciones objetivas y específicas contenidas en la publicidad<sup>2</sup>, quedando del todo prohibida la publicidad engañosa, por lo que el anunciante será responsable de los perjuicios que cause con la inexactitud de lo anunciado.<sup>3</sup>

Todo lo anterior, resulta acorde con las definiciones de calidad e idoneidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

*“...Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.”*

*...Idoneidad de un bien o servicio: Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado...”.*  
(Subrayado fuera de texto)

Y es que centrándonos en los productores y expendedores, como consecuencia de su experiencia en el mercado y de sus conocimientos en el proceso de producción y comercialización, estos suelen tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que venden, mientras que el consumidor, a pesar de ser quien mejor sabe qué es lo que le interesa, no necesariamente tiene a su disposición la información que le permita adoptar la decisión que más le conviene.

De este modo, evaluar la veracidad y suficiencia de la información que determinó la intención de compra en un determinado caso, siempre será un aspecto de suma relevancia a la hora de proteger los derechos de los consumidores en el marco de la acción jurisdiccional de protección al consumidor.

### **1. Presupuestos del Deber de Información**

La obligación de informar, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor<sup>4</sup> adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor, determinado por las condiciones objetivas y específicas anunciadas respecto del mismo. En consecuencia, el bien o servicio deberá ajustarse a las características de uso y funcionamiento anunciadas, so pena de resultar el productor o proveedor, responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información.

En este orden ideas, a continuación, se verificarán los presupuestos antes mencionados para el caso objeto del presente proceso.

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante la factura de venta No. BG11-00786 con fecha del 09 de agosto de 2017 obrante a folios 5 y 6 del expediente, en virtud del cual se acredita que el demandante adquirió los servicios ofrecidos por la parte demandada.

<sup>2</sup> Artículo 29. Fuerza vinculante. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.

<sup>3</sup> Artículo 30. Prohibiciones y responsabilidad. Está prohibida la publicidad engañosa. El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados.

<sup>4</sup> Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

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

- Información entregada sobre el producto o servicio

Sobre el particular, el Despacho advierte que la información suministrada por la demandada debe efectuarse con los presupuestos exigidos por el artículo 23 del Estatuto de Protección al Consumidor (Ley 1480 de 2011), dentro de los que se destacan que la información sea comprensible y precisa. Así las cosas, del acervo probatorio quedó demostrado que no se hizo la salvedad por parte de la demandada que en caso de requerir procedimientos adicionales al tratamiento odontológico contratado estos debían ser cubiertos por el demandante.

Y fue ante dicho panorama, que el consumidor, legitimado por lo dispuesto en los artículos 23 y siguientes de la Ley 1480 de 2011, requirió que no se cobrara la suma de \$695.000 puesto que no aceptó el pago de tales procedimientos y sin embargo la institución odontológica los efectuó.

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 demandada no informó al demandante que en caso de requerir procedimientos adicionales estos debían ser asumidos por el usuario.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado 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 y el parágrafo del artículo 24 del Estatuto del Consumidor, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada no cobrar suma alguna al demandante por los siguientes trabajos: remoción prótesis fija pieza No. 11; núcleo pieza No. 11 y el retratamiento de la pieza No. 11 y por los cuales le están cobrando la suma de \$695.000, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

Finalmente, se advierte a la parte demandada que no puede negar la garantía del tratamiento odontológico contratado por el demandante y deberá cumplir con los respectivos controles, so pena de incumplir con lo previsto en el Estatuto del Consumidor.

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 **DENTIX COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 900.759.454-3, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** En consecuencia, ordenar a la sociedad **DENTIX COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 900.759.454-3, que a título de efectividad de la garantía, a favor del señor **EDUARDO RAMÍREZ CAMELO**, identificado con cédula de ciudadanía No. 8.297.020, se abstenga de cobrar la suma de \$695.000 correspondientes a los siguientes procedimientos odontológicos: remoción prótesis fija pieza No. 11; núcleo pieza No. 11 y el retratamiento de la pieza No. 11, de conformidad con la parte motiva de la presente providencia.

**TERCERO:** El cumplimiento de las órdenes que se imparten en esta sentencia deberá ser acreditado por la demandada, dentro de los cinco (5) días siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el artículo precedente.

**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 57 de la Ley 1480 de 2011.

**SEXTO:** Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

**NOTIFÍQUESE**

*Silvia Cristina Hoyos Gómez*  
**SILVIA CRISTINA HOYOS GÓMEZ**

 <b>Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA</b>
<b>Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales</b>
De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.
No. <u>023</u>
De fecha: <u>11 FEB 2019</u>
 <b>FIRMA AUTORIZADA</b>

<sup>5</sup> Profesional Universitaria adscrito al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada para el ejercicio de funciones jurisdiccionales, mediante Resolución 74622 del 5 de diciembre de 2013, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo 1° del artículo 24 del CGP.