



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

21 FEB 2018

Bogotá D.C., _____

Sentencia número _____

00002623

Acción de Protección al Consumidor No. 17-368922

Demandante: VANESSA RODRÍGUEZ MARTÍNEZ menor de edad representada por su padre MARCO ANTONIO RODRÍGUEZ GARCÍA

Demandado: DENTIX COLOMBIA S.A.S.

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 el 16 de junio de 2017, el señor Marco Antonio Rodríguez García se dirigió a las instalaciones de la demandada con su hija Vanessa Rodríguez Martínez para cotizar un tratamiento de ortodoncia para la menor de 11 años, el valor pagado por el tratamiento fue de \$4.299.100.
- 1.2. Que de acuerdo a lo narrado por la parte actora, acudió con su hija para iniciar el tratamiento donde la odontóloga tratante les manifestó que se equivocaron en el presupuesto indicado para el tratamiento y los remitió donde un endodoncista, quien sugiere que el procedimiento adecuado para la menor es la realización de un tratamiento de conducto.
- 1.3. La parte actora acudió a la nueva cita y la menor no se dejó realizar el tratamiento de conducto ya que era muy doloroso, ante el inconveniente, la profesional de salud indicó que se debía conseguir un quirófano y anestesiólogo para llevar acabo el tratamiento sin problemas, situación que al señor Marco Antonio Rodríguez García no le pareció el más viable.
- 1.4. Ante tantos inconvenientes, el accionante decidió llevar a su hija a otra institución odontológica donde no hubo necesidad de realizar tratamiento de conducto ya que con solo una limpieza y resina se solucionó el percance de salud dental.
- 1.5. Que el 27 de junio de 2017, la parte actora elevó reclamación directa ante la accionada requiriendo la devolución del dinero por el servicio que no se prestó.
- 1.6. Ante la reclamación del demandante, la pasiva dio respuesta verbal mediante llamada telefónica donde se le manifestó a la parte actora que la devolución del dinero se realizaba dentro de 45 días hábiles después de la reclamación.

21 FEB 2018

1.7. Finalmente, hasta el momento de la presentación de la demanda, la pasiva no había realizado la devolución del dinero.

2. Pretensiones:

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicita que se devuelva el dinero cancelado por el servicio objeto de litigio, es decir la suma de \$4.299.100 y sus intereses.

3. Trámite de la acción:

El día 27 de noviembre de 2017, mediante Auto No. 110774 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 (flo. 24), 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 1 al 14 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." (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.

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.

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 del servicio en el caso concreto

• Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante la factura obrante a folio 9 del expediente, en el que se acredita que el demandante contrató los servicios, por la suma de \$4.299.100.

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

• De la ocurrencia de la deficiencia del servicio

El artículo 7 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) dispone: "...En la prestación de servicios en el que el prestador tiene una obligación de medio, la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las

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."

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

³Ley 1480 de 2011, artículo 11.

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado”.

En este punto del análisis, conviene mencionar que el caso que se plantea por la parte demandante a este Despacho, involucra dos temas contemplados por La ley 1480 de 2011, concretamente, el derecho a la información que tiene todo consumidor y la prestación del servicio objeto de reclamo.

En este orden de ideas, en el presente caso se encuentra demostrado que el servicio objeto de litigio no se prestó, toda vez, que existieron erróneas opiniones acerca del valor del servicio, tratamiento y procedimiento que se le debía realizar a la niña VANESSA RODRÍGUEZ MARTÍNEZ, motivo que conllevó al padre de la menor a acudir a otra institución odontológica donde sin tantos inconvenientes se le realizó dicho procedimiento. En consecuencia de lo anterior, se realizó la solicitud de devolución de dinero por un servicio que no se prestó.

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 el demandante contrató con la pasiva los servicios odontológicos el día 16 de junio de 2017, por la suma de \$4.299.100 (ii) que ante la imposibilidad de llegar a un acuerdo con los procedimientos que se debían realizar, el servicio no fue prestado (iii) que al momento de la presentación de la demanda, la pasiva no había procedido con la devolución del dinero.

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 del Estatuto del Consumidor, y ni siquiera dio contestación a la demanda, por lo que el Despacho en la resolutive de la presente sentencia, declarara la vulneración de los derechos de la consumidor y ordenará a la demandada que a título de efectividad de la garantía, devuelva la suma de CUATRO MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL CIENTO PESOS (\$4.299.100) valor que canceló el accionante para la prestación del servicio odontológico objeto de litigio.

La suma referida 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: $V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual} / I.P.C. \text{ inicial})$ en donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena.

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 de la consumidora de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad la sociedad **DENTIX COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 900.759.454-3, que, a favor de **VANESSA RODRÍGUEZ MARTÍNEZ**, identificada con T.I. 1.032.876.948 menor de edad representada por su padre **MARCO ANTONIO RODRÍGUEZ GARCÍA**, identificado con cédula de ciudadanía 19.145.294, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta providencia, reembolse la suma de CUATRO MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL CIENTO PESOS (\$4.299.100), valor que se canceló para la prestación del servicio odontológico objeto de litigio.

La suma a reembolsar 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:

$$V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual})$$

(I.P.C. inicial)

En donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena.

TERCERO: El cumplimiento de la orden que se imparte 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 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 en el literal a) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

QUINTO: En caso de persistir en incumplimiento de la orden que se imparte la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá decretar el cierre del establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

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

NOTIFIQUESE

Nayla Consuelo Castillo Nieves
NAYLA CONSUELO CASTILLO NIEVES



¹ Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada para el ejercicio de funciones jurisdiccionales, mediante Resolución 14371 del 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo 1º del artículo 24 del CGP.