



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

Bogotá D.C., 29/05/2020

Sentencia número 3055

Acción de Protección al Consumidor No. 20-24086

Demandante: ELSA MARIA RICO DE ROJAS

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 anticipada, teniendo en cuenta que en el presente asunto se cumplen primordialmente todos los presupuestos contenidos en el numeral 2º del artículo 278, así como lo dispuesto 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. Que la accionante el 13 de noviembre de 2018 realizó la cotización de servicios odontológicos que son prestados por la demandante con la finalidad de cambiar la prótesis de las muelas de la parte inferior de su boca por implantes fijos y coronas, la accionante tenía 5 coronas en los dientes frontales inferiores, los cuales se encontraban en perfecto estado.
- 1.2. Que la propuesta del odontólogo que la atendió, fue la extracción de toda la dentadura inferior y que se haría toda la dentadura inferior fija, bien diseñada con implantes y coronas por la suma de \$10.715.000 COP. según presupuesto No.9417, la cual indicaba sobredentadura sobre 4 implantes.
- 1.3. Que luego de realizarle los procedimientos odontológicos y haberle colocado los cuatro implantes le fue entregada una prótesis removible que no había cotizado, pues nunca se le explicó por parte del especialista que la atendió que la sobredentadura correspondía a una prótesis removible y no fija como ella la había solicitado.
- 1.4. Que pese a juicio de la accionante la información suministrada por los especialistas de la demanda no fue clara de cara al procedimiento que se le iba a realizar y pese a las solicitudes que ha realizado la accionada ha hecho caso omiso amparándose en la firma de la accionante de los consentimientos informados sobre cada uno de los procedimientos que le fueron realizados.

2. Pretensiones:

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que se le ordene a la accionante realizar el tratamiento de una prótesis fija o en su defecto proceda a la devolución del precio pagado por el tratamiento odontológico.

3. Trámite de la acción:

Mediante Auto No.9572 del 06 de febrero de 2020, notificado en el estado No.020 del 07 de febrero de 2020, 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 el 2 de noviembre de 2020 según certificación emitida por la empresa de correos 472, reportada bajo el consecutivo 20-24086- -00002 a su dirección de notificaciones judiciales ubicada en la Carrera 19 No.89-36 de la ciudad de Bogotá como se extrajo del certificado de RUES.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente para contestar la demanda la accionada guardó silencio.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos que fueron aportados con la presentación de la demanda bajo el consecutivo 20-24086- -00000.

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:**

Ante la falta de contestación, no se decretarán pruebas a favor de la demandada.

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.*

*Quando 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.

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 23¹ 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.

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 publicidad², 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.³

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 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

¹ 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 consideran admisibles las mermas en relación con el peso o volumen informado en productos que por su naturaleza puedan sufrir dichas variaciones.

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

³ 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.

⁴ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

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.

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante, en atención al documento que aportó la demandante con la demandada denominado Presupuesto No.9417 de fecha 13 de noviembre de 2018, en los que se le cotizaron los siguientes procedimientos odontológicos: “*i. Implante 31, 32, 41, 42 por valor de \$2.200.000 COP., ii. Sobredentadura sobre 4 implantes \$6.307.000 COP., iii. TAC 1 Arcada 31 \$126.500 COP. iv. Exodoncia resto radicular quirúrgico 31, 32, 33, 41, 42 \$1.312.500 COP., v. Prótesis temporal total \$378.000 COP. y, vi. Remoción prótesis fija por dientes \$371.000 COP*”. El total del procedimiento fue por la suma de \$10.715.000 COP.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante y de la existencia de la relación de consumo, toda vez que la accionante goza de la calidad de consumidora final pues esta circunstancia no fue desconocida por la accionada.

Frente a la reclamación, se tiene que esta fue realizada inicialmente el 12 de noviembre de 2019, teniendo en cuenta el documento que fue aportado como prueba junto con la demanda.

- 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...*”.

Así mismo tratándose de publicidad o información engañosa establece el literal a del numeral 5 del artículo 58 del E.C. que “...*Cuando la reclamación sea por protección contractual o por información o publicidad engañosa, deberá anexarse la prueba documental e indicarse las razones de inconformidad*”.

Pues bien, dentro de las pruebas que fueron aportadas por el demandante se acreditó lo siguiente:

En la historia clínica No. 6752 en el ítem denominado “ENFERMEDAD ACTUAL” se indicó que la paciente acude a “*valoración para implantes*”.

Así mismo en el ítem denominado “TRATAMIENTO ACEPTADO” estaban descritos las dos opciones de tratamiento:

Opción I:

EXODONCIA DEL 31, 32, 33, 41, 42 prótesis temporal inferior.

Fase ii: Implantes de 42, 32, 44, 34

Fase iii: SOBREDENTADURA INFERIOR

Opción ii: prótesis removible inferior

En cuanto al presupuesto No. 9417 de fecha 13 de noviembre de 2018, se le detallo a la demandante los procedimientos odontológicos que le iban a realizar de la siguiente manera: **IMPLANTE 31, 32, 41, 42. CANTIDAD 4. PRECIO 555.000. TOTAL 2.200.000.**

SOBREDENTADURA SOBRE 4 IMPLANTES 31. CANTIDAD 1. PRECIO 6.307.000. TOTAL 6.307.000

TAC 1 Arcada 31. CANTIDAD 1 PRECIO 126.500 TOTAL 126.500.

EXODONCIA RESTO RADICULAR QUIRÚRGICO 31, 32, 33, 41, 42. CANTIDAD 5. PRECIO 262.500. TOTAL 1.312.500

PRÓTESIS TEMPORAL TOTAL. CANTIDAD 1 PRECIO 378.000. TOTAL 378.000.

REMOCIÓN PRÓTESIS FIJA POR DIENTES. CANTIDAD 5 PRECIO 74.200. TOTAL 371.000.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 del Estatuto del Consumidor, les asiste a los consumidores el derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto a los productos y servicios que se le ofrecen. Asimismo, en cabeza de los productores y proveedores se establece una regla de responsabilidad objetiva derivada del incumplimiento de tales obligaciones (parágrafo, art. 24 de la Ley 1480 de 2011), pues se pretende que el empresario suministre todos los elementos de juicio necesarios para garantizar que los consumidores puedan realizar elecciones bien fundadas entre la variedad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado y, de esa manera, adoptar decisiones de consumo adecuadas.

En ese sentido, la doctrina ha reconocido que asegurar el acceso al consumidor a la información, dentro de un marco de especial protección, “*coadyuva a la equiparación de las asimetrías naturales ocasionadas por la desigualdad de conocimientos entre oferente y destinatario, para permitir una elección libre, objetiva y transparente del bien o servicio que ha de ser adquirido*”⁵. De ahí que sea clara la relación que existe entre las prerrogativas reconocidas al consumidor a la elección y la información, y cómo el incumplimiento de los deberes que pesan en cabeza de los empresarios en materia de información, invariablemente, dan lugar a que el consumidor vea mermado su derecho a tomar decisiones de consumo razonadas.

Es por ello que se ha reconocido que los intereses que se encuentran tutelados bajo las disposiciones que regulan el suministro de información a los consumidores, se ven lesionados por el simple hecho de que se pongan en circulación datos erróneos, así como cuando la información suministrada es insuficiente o no se pone en conocimiento del sujeto protegido oportunamente, en tanto que esta defectuosa ejecución en cabeza de los empresarios puede “*desencadenar la incorrecta valoración de un producto y alterará por tanto la decisión de adquisición del consumidor, situación que per se ya resulta perjudicial para sus intereses económicos*”⁶.

Definido el alcance de las obligaciones en cabeza del empresario y el contenido de los derechos a favor del consumidor, se pasa a analizar si se dio cumplimiento por la demandada a los deberes a su cargo o si, por el contrario, los desatendió y con ello vulneró los derechos de la accionante.

⁵ Martínez Salcedo y Ortega Díaz. “*Información y publicidad comercial: ¿entre dos orillas diferentes?*”, 18.

⁶ *Ibidem*, 25.

Pues bien, de las pruebas aportadas por la demandante se concluye que no hubo claridad por parte del especialista de la demandada respecto del procedimiento odontológico que se le iba a realizar a la accionante, pues de la simple lectura de los documentos que fueron relacionados en párrafos que anteceden no se puede establecer si el procedimiento denominado “sobredentadura sobre 4 implantes”, correspondía a una prótesis removible o permanente, lo que indujo en error a la demandante pensando que estaba contratando un servicio, cuando la accionada le iba a realizar otro y si bien es cierto ella firmó los consentimientos informados sobre los tratamientos odontológicos que le iba a realizar, especialmente la denominado “CONSENTIMIENTO INFORMADO PROTESIS MUCOSOPORTADA”, de la lectura de esa documento tampoco se extrae que el tratamiento consistía en la postura de una prótesis removible y no permanente.

Lo anteriormente señalado cobra mayor fuerza en atención a lo dispuesto en el artículo 97 C.G.P., el cual establece que 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: *“Que no hubo suficiente información por parte del especialista de la demandada en cuanto a la prótesis que se le iba a colocar a la demandante, haciéndole creer que era permanente, cuando la que le fue colocada era removible”*.

Al respecto es pertinente señalar que el derecho del consumidor precisa que sus normas sean aplicadas usando un estándar de consumidor medio, lo que encuentra fundamento en los deberes de información y buena fe que la Ley 1480 de 2011 consagra en cabeza de los consumidores. Estos son indicativos de que la parte débil de la relación, en cuanto tal, no está exenta de actuar con autorresponsabilidad y de abstenerse de adoptar conductas que resulten irrazonables o insanas, así como sirven de base para reconocer que la posible equivocación o error del consumidor debe analizarse sobre de la base de un parámetro que resulte armónico con los imperativos comportamentales que el ordenamiento le impone.

Al respecto se ha planteado por la doctrina colombiana diferentes criterios que son relevantes para definir al consumidor medio entre los que se encuentran los siguientes: i) el nivel de comprensión respecto de los productos que desea adquirir; y, ii) la manera en que se relaciona con la publicidad y la presentación de los productos⁷. En relación con el primero de los mencionados criterios, se ha dicho que los consumidores medios:

“...tienen la capacidad para analizar la información de los productos o servicios que es presentada en un tamaño grande, pero no se detienen a analizar la información en tamaños pequeños o ubicaciones pseudoocultas... Además, a diferencia del consumidor experto y en el mismo sentido del racional, los consumidores medios no siempre cuentan con una comprensión total del contenido de la información, pudiendo ser objeto de confusiones y errores permanentes por falta de claridad.”⁸

De otro lado, en cuanto a la forma de aproximarse a la publicidad, se ha explicado que el consumidor medio *“estando en plena capacidad de leer la información que puede percibir a simple vista no hace análisis detallados de esta ni se preocupa por comprender de manera específica cada uno de los significados de lo que está analizando.”⁹*

Con base en los lineamientos expuestos, se encuentra que para el caso colombiano es posible reconocer que un consumidor *“normalmente informado”* es aquel que usualmente no planifica sus decisiones de consumo y solamente consulta aquellos aspectos de la información que son esenciales para su realizar la elección o que resaltan por su tamaño.

⁷ Juan Sebastián Alejandro Perilla Granados, “Construcción antiformalista del consumidor medio”, *Revista de Derecho Privado*, n.º 54 (2015): 15.

⁸ *Ibidem*, 15.

⁹ *Ibidem*, 15.

De otra parte, el consumidor “razonablemente atento y perspicaz” no es el que hace análisis detallados y tampoco se encuentra en capacidad de tener una comprensión total de la información, por lo que puede incurrir en yerros permanentes respecto de los aspectos que demandan un mayor cuidado.

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, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos, sin embargo, de cara a las pretensiones de la demanda, no se pudo desconocer por parte de este operador judicial que por la accionada fuer realizado otros procedimientos diferentes al que fue objeto de este litigio, de los cuales sí estuvo de acuerdo la demandante y sobre los que no hay objeción alguna, razón por la cual este Despacho dictará un fallo para resolver el conflicto de la forma más justa con apoyo en lo dispuesto en el artículo 58 numeral 9 de la Ley 1480 de 2011, según el cual, al adoptar la decisión definitiva, el Juez de conocimiento o la Superintendencia de Industria y Comercio resolverá sobre las pretensiones de la forma que considere más justa para las partes según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar infra, extra y ultrapetita y emitirá las órdenes a que haya lugar con indicación de los términos en que se deberán cumplir. En ese orden de ideas se ordenará a la demandada que proceda a reembolso de la suma de seis millones trescientos siete mil pesos M/Cte. (\$6.307.000), correspondiente al valor del procedimiento denominado **SOBREDENTADURA SOBRE 4 IMPLANTES 31**.

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 demandada **DENTIX COLOMBIA S.A.S.** identificada con NIT. No.900.759.454-3, vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la sociedad **DENTIX COLOMBIA S.A.S.** identificada con NIT. No.900.759.454-3 que ante el incumplimiento en el deber de información y a favor de la demandante **ELSA MARIA RICO DE ROJAS** identificada con C.C. No.23.274.649 dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a levantamiento del aislamiento preventivo obligatorio proceda al reembolso de la suma de seis millones trescientos siete mil pesos M/Cte. (\$6.307.000), correspondiente al valor del procedimiento denominado **SOBREDENTADURA SOBRE 4 IMPLANTES 31**.

TERCERO: El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado tanto por la demandante como 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: 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.

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

NOTIFÍQUESE

FRM_SUPER

VLADIMIR ROLANDO VARGAS SALAZAR¹⁰



¹⁰ Profesional universitario adscrito 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.