



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

Bogotá D.C., 21/10/2022

Sentencia número 11060

ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR No. 2022-143085

DEMANDANTE: ROBERTO RICARDO CAJAMARCA GOMEZ

DEMANDADO: SPINNING CENTER GYM S.A.S, CENTRO DE ACONDICIONAMIENTO Y PREPARACION FISICA WELLNESS CENTER S A S Y CASALLAS SOLA 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 según manifestó la parte actora, contrató a instancias de la accionada un plan de acceso por doce (12) meses al centro de acondicionamiento y preparación física SPINNING CENTER GYM, sede Calle 102 en Bogotá por valor de COP\$599.000.

1.2. Que según manifestó la parte actora, La sede Calle 102 fue cerrada sin previo aviso, y fue por ello que presentó reclamación directa a instancias del demandado el 05 de abril de 2022 solicitando la cancelación del servicio y el reembolso del dinero.

1.3. Que la sociedad demandada guardó silencio sobre la solicitud de cancelación y reembolso del dinero por el tiempo no disfrutado del plan, debido al cierre de la sede Calle 102 y ofreció como única alternativa realizar un traspaso de plan a una tercera persona que debía conseguir, o congelar el plan por un mes.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita a título de efectividad de la garantía se ordene la devolución de dinero.

3. Trámite de la acción

El día 19 de abril de 2022, mediante Auto No. 46623, 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, según consta en los consecutivos 7, 8 y 9 del expediente, con el fin de que ejercieran su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, las sociedades CENTRO DE ACONDICIONAMIENTO Y PREPARACION FISICA WELLNESS CENTER S A S y SPINNING CENTER GYM S.A.S. guardaron silencio.

Por su parte, la sociedad CASALLAS SOLA S.A.S., contestó la demanda e indico que ante el cierre de la sede se brindaron alternativas al consumidor, entre ellas el reembolso del dinero, la cual fue la opción escogida por este, adicionalmente precisó que el trámite de reembolso se encuentra en curso.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a consecutivo 0 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 las sociedades CENTRO DE ACONDICIONAMIENTO Y PREPARACION FISICA WELLNESS CENTER S A S y SPINNING CENTER GYM S.A.S no aportó ni solicitó prueba alguna, toda vez que dentro del término concedido para dar contestación a la demanda guardaron silencio.

Por su parte, CASALLAS SOLA S.A.S., aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a consecutivo 10 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.

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.

Atendiendo a lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011, es obligación, a cargo de todo productor y/o proveedor responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos y servicios. Así las cosas, en caso de incumplimiento de esta disposición, en concordancia con el artículo 11 de la misma ley, corresponde de manera solidaria al productor o proveedor cumplir la obligación derivada de la garantía legal, que como regla general, corresponde a la reparación totalmente gratuita de los defectos de bien, y en caso de repetirse la falla, y atendiendo la naturaleza del bien y las características del defecto, comprende a elección del consumidor una nueva reparación, la devolución del dinero o el cambio del bien por otro de la misma especie.

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 bien, la devolución del precio pagado.

En atención 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 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.

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 las manifestaciones efectuadas por la parte accionante en el escrito de postulación, la cual fue reconocido como cierto por parte de CASALLAS SOLA S.A.S., el hecho de haber adquirido un plan de entrenamiento anual por valor de COP\$599.000, como se evidencia en la factura de compra No. CRE-849, que se adjuntó al expediente, así:



¹ El 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.

⁴ 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 del servicio objeto de reclamo judicial.

Ahora bien, advierte el Despacho que el consumidor presentó esta acción contra las sociedades CENTRO DE ACONDICIONAMIENTO Y PREPARACION FISICA WELLNESS CENTER S A S y SPINNING CENTER GYM S.A.S., frente a las cuales el Despacho deberá verificar su rol desempeñado dentro de la relación de consumo en aras de determinar la legitimación en la causa por pasiva.

Al respecto, la legitimación en la causa ha sido entendida como el derecho o la obligación que se encuentra en cabeza de una persona, sea natural o jurídica, como sujeto de la relación jurídico sustancial que se pone en conocimiento de una autoridad jurisdiccional.

Al respecto ha indicado el Consejo de Estado, Sección Tercera, en Sentencia 19001233100020050094101 (43511), de enero 31 de 2019, que, *“la parte demandante tiene la posibilidad de reclamar el derecho invocado en la demanda (legitimación por activa) frente a quien fue demandado (legitimación por pasiva). Por ello, se entiende que la primera (por activa) es la identidad que tiene el demandante como titular del derecho subjetivo, quien, por lo mismo, posee la vocación jurídica para reclamarlo. Y la segunda (por pasiva) es la identidad que tiene la parte accionada con quien tiene el deber de satisfacer el derecho reclamado.”*

Las facultades asignadas a la SIC para conocer de los procesos que versen sobre violaciones a los derechos de los consumidores, suponen que existe una relación de consumo entre demandante y demandado. En este caso, es claro que no existe ninguna relación de consumo entre la parte Demandante y ENTRO DE ACONDICIONAMIENTO Y PREPARACION FISICA WELLNESS CENTER S A S y SPINNING CENTER GYM S.A.S, por tanto, la SIC no tiene las facultades legales necesarias para conocer del presente proceso.

La Ley 1480 de 2011, mediante la cual se creó el Estatuto de Protección al Consumidor, tiene como objetivo principal garantizar los derechos derivados de las relaciones de consumo entre consumidores y productores o proveedores. De esta forma y para determinar el alcance que pretende abarcar dicha Ley, es necesario determinar la relación que da origen a la necesidad de protección, es decir, la relación de consumo.

El Estatuto de Protección al Consumidor establece que una relación de consumo se presenta entre una persona que adquiere un bien o servicio para satisfacer una necesidad propia, privada, familiar o empresarial, que no esté ligada con su actividad económica, y el productor y/o proveedor de dicho producto. De esta forma, cuando un consumidor considera que sus derechos, derivados de una relación de consumo se encuentran vulnerados, tiene la facultad legal de acudir ante la SIC en funciones jurisdiccionales, en búsqueda de su protección individual.

Sobre ello, la Ley 1480 de 11, con el propósito de delimitar el alcance de la *“relación de consumo”*, en el marco de una acción de protección al consumidor, precisó las partes que son sujetos del ámbito de aplicación de las normas contenidas en el Estatuto del Consumidor, esto es, por un lado, los consumidores, y por el otro, los productores y proveedores, quienes construyen una verdadera relación de consumo. Lo anterior, contenido en el artículo 5 en sus numerales 3, 9 y 11 de la Ley 1480 de 2011

- **Productor.** *Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.*
- **Proveedor o expendedor:** *Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.*
- **Consumidor o usuario.** *Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.*

Así las cosas, una relación de consumo supone que las partes involucradas se enmarquen en las definiciones señaladas anteriormente. En este sentido, la persona que activa el aparato judicial de la SIC debe ser un consumidor, en tanto la persona de la cual se exigen ciertas obligaciones debe ser un productor y/o proveedor.

Sobre dicho particular, el artículo 2 de la Ley 1480 de 2011 prevé:

“Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.

Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta ley. (Resaltado fuera del texto).

Teniendo en cuenta lo anterior, el artículo 5 en sus numerales 9 y 11 de la Ley 1480 de 2011 nos trae la definición de lo que es productor y/o proveedor, anteriormente ya expuesta.

Ahora, quien ostenta la condición de demandado son las sociedades CASALLAS SOLA S.A.S., CENTRO DE ACONDICIONAMIENTO Y PREPARACION FISICA WELLNESS CENTER S.A.S. y SPINNING CENTER GYM S.A.S., y de conformidad con la factura de compra No. CRE-849, el servicio objeto de debate se adquirió con la sociedad CASALLAS SOLA S.A.S., por ello respecto de las otras dos sociedades se advierte una falta de legitimación en la causa por pasiva, por cuanto no ostentan la condición de productor y/o proveedor, de allí que no es viable establecer en cabeza suya las obligaciones que surgen con ocasión al Estatuto del Consumidor.

- Incumplimiento en la prestación del servicio

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...”*. De igual forma el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 señala: *“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”*.

En el presente caso, de acuerdo a lo expuesto por la parte demandante contrató el servicio de plan de entrenamiento anual en la sede de la calle 102, la cual fue cerrada de acuerdo a lo expuesto por el consumidor, y conforme a reconoció la sociedad CASALLAS SOLA S.A.S., quien precisó que por las afectaciones relacionadas con el Covid-19, y como consecuencia de los malos resultados comerciales y la crisis financiera de la época tuvieron que cerrar las puertas de la referida sede, circunstancia que conllevó a que no se pudiera prestar el servicio en las condiciones originalmente pactadas.

De lo expuesto, advierte el Despacho la vulneración de los derechos del consumidor en la medida en que no vio colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales contrató el servicio, dado que el consumidor optó por la prestación del servicio en la sede de la calle 102, y dado al cierre de la sede se empañó la satisfacción de la necesidad que motivó su adquisición, adicionalmente que cualquier modificación a las condiciones del servicio inicialmente adquiridas deben informarse al consumidor oportunamente, quien estará en disposición de aceptarlas o no, y en caso que no encontrarse de acuerdo, no se puede forzar o condicionar al consumidor para que tome el servicio en otra sede. Es importante precisar en este punto que una de las razones que puede motivar a un consumidor a adquirir el servicio va atado directamente a la ubicación de la sede, puede ser por cercanía, y pretender persistir en el servicio cambiando esta condiciones, claramente constituye una contravención a los derechos del consumidor. lo anterior, lo expone el consumidor quien precisó que al consultar respecto de otras sede para continuar con el servicio, estas no le resultaban convenientes.

Ahora, si bien es cierto el extremo demandado aduce haber brindado al consumidor múltiples opciones, y entre ellas el reembolso del dinero, opción seleccionada por el consumidor, lo cierto es que a la postre

dicho reintegro de dinero no se ha efectuado, y el consumidor se vio abocado a interponer esta acción en búsqueda del restablecimiento de sus derechos y obtener el reintegro del dinero, y es un actuar reprochable de la demandada CASALLAS SOLA S.A.S., el hecho que pese a no poder garantizar la prestación del servicio en la sede pactada, se abstenga de reembolsar el dinero, y si bien aduce en la contestación de la demanda que está en trámite, lo cierto es que estar en trámite no es lo mismo que ya haberse devuelto, ello quiere decir que peses a no poder prestar el servicio tampoco devolvió el dinero en los términos establecidos en las normas de protección al consumidor.

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 oportunidad en la prestación del servicio, pues la no 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 contrató el servicio.

Igualmente, es importante señalar que la relación de consumo es una relación de carácter contractual por lo que las partes deben de dar estricto cumplimiento a las obligaciones adquiridas por virtud de este acuerdo de voluntades. Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, señala el artículo 1602 del Código Civil, por lo que el incumplimiento del demandado en cara a las obligaciones adquiridas con la demandante, le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor.

De igual forma, el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, establece que *corresponde a la garantía legal la obligación de prestar el servicio en las condiciones originalmente pactadas o la devolución del precio pagado cuando exista incumplimiento por parte del proveedor*. En ese sentido, le corresponderá al Despacho ordenar el reintegro del dinero solicitado por la parte accionante.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes 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 y ordenará a la demandada que, a título de efectividad de la garantía, devuelva la suma de COP\$259.200, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

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 CASALLAS SOLA S.A.S., identificada con NIT. 900.681.341-2, vulneró los derechos del consumidor de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad CASALLAS SOLA S.A.S., identificada con NIT. 900.681.341-2, que, a favor de ROBERTO RICARDO CAJAMARCA GOMEZA, identificado con cedula de ciudadanía No. 80041518, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes la ejecutoria de la presente providencia proceda con el reembolso de COP\$460.897, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente fallo.

En consecuencia, entiéndase terminado el contrato relación con el plan de entrenamiento anual - Factura de compra No. CRE-849.

TERCERO: Se ordena tanto a la parte demandante como a la parte demandada acreditar ante esta Entidad el cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia dentro de los cinco (5) días siguientes, contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el numeral precedente. Para tal efecto, deberá radicarse la acreditación al respectivo proceso.

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 literal a) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

QUINTO: En caso de persistir el incumplimiento de la orden que se imparte 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 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.

SÉPTIMO: Sin condena en costas por no aparecer causadas.

OCTAVO: Declarar la carencia de legitimación en la causa por pasiva de las sociedades CENTRO DE ACONDICIONAMIENTO Y PREPARACION FISICA WELLNESS CENTER S A S y SPINNING CENTER GYM S.A.S., de conformidad con la parte motiva de la presente decisión.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

LINAMARGARITA FLOREZ PERNETT⁵



⁵ 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 parágrafo 1º del artículo 24 del CGP.