



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

Bogotá D.C., 10/03/2023

Sentencia número 1941

Acción de Protección al Consumidor No. 21-299449.

Demandante: ANGIE NATALIA PARRA TORRES.

Demandado: EUROPIEL DE 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 párrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Afirma la accionante que el día 29 de junio del 2021, fue abordada por asesores de ventas de la sociedad demandada en un centro comercial ubicado en la ciudad de Bogotá D.C., ofreciéndole servicios de la compañía de depilación láser para las áreas de Media Cara, Axila, Bikini y Línea Interglúteo, por un costo total de \$1.600.000, dando un anticipo en la fecha de celebración del negocio por la suma de \$300.000 y quedando un saldo restante por cubrir de \$1.300.000.
- 1.2. Indica la parte activa que con ocasión al negocio celebrado, suscribió en la misma fecha un contrato identificado bajo el número EL-10061761, y que a los 3 días hábiles siguientes de haber suscrito el contrato respectivo, es decir, en fecha 2 de julio del 2021, se dirigió de forma presencial ante el establecimiento comercial de la demandada para ejercer su derecho de retracto, informando por escrito a la sociedad pasiva su voluntad de no ejecutar el contrato, y que por ende, solicitaba la devolución del dinero abonado.
- 1.3. Sin embargo, señala la actora que pese nunca haber recibido algún servicio por parte de la pasiva, la compañía accionada resolvió desfavorablemente su reclamación presentada, y se ha abstenido de realizar el reembolso del dinero solicitado.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido, la parte activa solicita con la presente acción de protección al consumidor que, en primer lugar, se declare que la demandada vulneró sus derechos como consumidora; y segundo, solicita que se haga efectivo su derecho de retracto, reversando toda la operación celebrada, y en consecuencia, se obligue a la sociedad accionada a la devolución de la suma de **TRESCIENTOS MIL PESOS M/C (\$300.000)**, pagados en virtud del contrato de prestación de servicios de celebrado e identificado bajo el número EL-10061761.

3. Trámite de la acción

El día 23 de agosto del 2021 y mediante Auto No. 100630, 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 al correo electrónico registrado en el RUES para efectos judiciales, esto es, al email

europielcolombiana@europiel.com.co (tal y como se demuestra en los consecutivos números del 1 al 4 del expediente), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro del término procesal oportuno, la compañía accionada radicó memorial identificado bajo consecutivo No. 21-299449- -00008 el día 7 de septiembre del 2021, a través del cual solicitó al Despacho desestimar las pretensiones de la demanda por los siguientes motivos: en primer lugar, si bien es cierto reconoció la existencia de una relación de consumo mediante la celebración de un contrato de prestación de servicios de depilación con tecnología láser con la parte actora en fecha 29 de junio del 2021, donde la accionante abonó al contrato la suma indicada de \$300.000, alegó que no era cierto que se le haya vulnerado el derecho de retracto a la solicitante, toda vez que se le planteó la posibilidad de suspender el contrato por un tiempo, cederlo a otra persona o terminarlo aplicando la cláusula penal y ninguna de las opciones fue aceptada por la usuaria; segundo, añadió la pasiva que en ningún momento se le negó a la accionante la prestación del servicio, y que por el contrario, se le dio otras opciones para continuar con la ejecución del contrato suscrito, todo con miras a poder prestarle el servicio en las condiciones pactadas; y tercero, que en razón de que existe un contrato debidamente firmado, que reúne los requisitos de Ley, que obliga a las partes, que fue celebrado gracias al método tradicional de venta en establecimiento de comercio, no era posible dar por terminado el contrato respectivo.

Por lo anterior, la aerolínea pasiva solicitó al Despacho que se negaran las súplicas invocadas por la parte actora por no considerar que se haya vulnerado derecho alguno a la consumidora demandante, y propuso como excepciones de mérito las siguientes: “*CONTRATO NO CUMPLIDO*”, “*COBRO DE LO NO DEBIDO*”, y “*COMPENSACIÓN*”.

Las anteriores excepciones de mérito se corrieron traslado y fueron fijadas en lista (véase fijación No. 174 obrante en consecutivo 9 del expediente) el día 1° de octubre del 2021 por el término de 3 días hábiles para efectos de que la parte demandante se pronunciara al respecto y solicitara o aportara más pruebas que considerara pertinente, con plazo máximo para hacerlo a más tardar el 6 de octubre del 2021. Sin embargo, dicho traslado venció en silencio y la accionante omitió realizar pronunciamiento alguno adicional.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos aportados con la demanda y subsanación de la misma obrantes en los consecutivos números cero (0), dos (2) y tres (3) 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 accionada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en los consecutivos números ocho (8) del expediente que acompañaron a su contestación de la demanda. 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 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.

Adicionalmente, los consumidores tienen en su haber una prerrogativa consistente en el derecho de retractarse de la compra por cualquier motivo, siempre y cuando no hayan transcurridos más de cinco (5) días hábiles desde la fecha de la entrega del bien objeto de compra o de la celebración del contrato de prestación de servicios (según sea el caso), y si dicha transacción se efectuó mediante venta de tiempos compartidos, ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, y/o si el producto fue adquirido por el consumidor mediante mecanismos o sistemas de financiación otorgados por el productor o proveedor (artículo 47 de la ley 1480 del 2011).

Atendiendo lo dispuesto en dicho artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, “... en todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.... El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso

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.

de la prestación de servicios...”, de tal suerte que encontrándose el consumidor en alguna de las circunstancias descritas y obrando dentro del tiempo dispuesto en la norma, estará facultado para deshacer el negocio y obtener la devolución total del dinero pagado en virtud del contrato, y sin más consecuencias que la devolución del bien (en caso de haber recibido algún producto físico) al proveedor o productor asumiendo los costos que esto acarree.

Por otra parte, de acuerdo a los artículos 3° numeral 1.6, 34, 41, 42 y 43 de la ley 1480 del 2011, los consumidores en el mercado colombiano tienen derecho a ser protegidos de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión que ellos celebren en los términos de dicha ley. Además, las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor, y que en caso de duda, prevalecerán la interpretación de las cláusulas más favorable al consumidor sobre aquellas interpretaciones que no lo sean. Asimismo, serán ineficaces de pleno derecho aquellas cláusulas que impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden, las que en aras a la terminación del contrato impongan al consumidor mayores requisitos a los solicitados al momento de la celebración del mismo, o que impongan mayores cargas a las legalmente establecidas y las cláusulas de renovación automática que impidan al consumidor dar por terminado el contrato en cualquier momento, que imponga sanciones por la terminación anticipada, salvo en los casos que se hayan establecido cláusulas de permanencia mínimas únicamente en contratos de tracto sucesivo que cumplan con los requisitos establecidos en el artículo 41 de la referida ley (Estatuto del Consumidor), e inclusive, serán también ineficaces de pleno derecho aquellas cláusulas o disposiciones que establezcan que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado (esto último de acuerdo a lo establecido en el artículo 43 numeral 5° de la ley 1480 del 2011).

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

Verificación de la existencia de la relación de consumo, cumplimiento del requisito de procedibilidad, el derecho de retracto y sobre la protección contractual frente a cláusulas abusivas a que tiene derecho la consumidora en el caso concreto:

Dentro del asunto *sub-examine*, tanto la relación de consumo como el cumplimiento de la reclamación directa como requisito de procedibilidad (artículo 58, numeral 5°, literal A de la ley 1480 del 2011) se encuentran debidamente demostrados a raíz de la concordancia parcial en la versión expuesta por cada uno de los sujetos integrantes de la Litis. Por ende, es claro para el Despacho que la sociedad demandada en fecha 29 de junio del 2021, le ofreció a la demandante unos servicios de depilación láser para las áreas de Media Cara, Axila, Bikini y Línea Interglúteo, por un costo total de \$1.600.000, dando la accionante a la pasiva un anticipo en la fecha de celebración del negocio por la suma de \$300.000 y quedando un saldo restante por cubrir de \$1.300.000, celebrando entre las partes en la fecha indicada, un contrato identificado bajo el número EL-10061761.

Las anteriores circunstancias fácticas acreditan la calidad de “consumidora” de la parte demandante y la consecuente legitimación en la causa por activa para obrar en este proceso, teniendo en cuenta que adquirió los servicios objetos del contrato referenciado originario de la presente acción jurisdiccional, como destinataria final de los mismos para su uso y disfrute en pro de la satisfacción de una necesidad personal o privada (cumpliendo así con los requisitos establecidos en el numeral 3° artículo 5° de la ley 1480 del 2011); y también se comprueba la legitimación en la causa por pasiva respecto de la sociedad demandada, pues está llamada a soportar la carga de la acción o demanda objeto de estudio por el Despacho, precisamente por ser la “proveedora” de los servicios de estéticos de depilación génesis de la reclamación judicial.

En lo que refiere a la reclamación directa como requisito de procedibilidad y deber en cabeza de la accionante, obra en el mismo consecutivo cero (0) página 5 del expediente digital, constancia del cumplimiento de dicho requerimiento, documento con el cual se acredita la presentación de forma presencial por parte de la demandante de un derecho de petición ante la compañía accionada en

fecha 2 de julio del 2021, donde expone a la proveedor accionada a su falta de interés de proceder con la ejecución del contrato, solicitando por consiguiente el retracto y reversión o reembolso del dinero abonado en razón de la negociación. De igual manera, como quiera que la pasiva no propuso objeción o reparo alguno, se tiene por cierto también por el despacho que la reclamación presentada por la actora del proceso fue contestada de fondo y de manera desfavorable.

Ahora, en lo que refiere al cumplimiento de los requisitos necesarios para ejercer el derecho de retracto, se verifica claramente que la consumidora accionante sea titular legítima de dicha facultad, toda vez que, en primera instancia, en el hecho primero de la demanda, la parte actora alega que fue abordada por asesores de venta o promotores de la compañía accionada ofreciéndole los servicios de la compañía sin que ella lo haya solicitado, y que frente a esta atestación, la pasiva no hizo pronunciamiento específico en la contestación del hecho primero de la demanda. Es decir, la demandada NO especificó en la contestación de este hecho, que NO era cierto que a la demandante se le haya abordado por asesores comerciales de la compañía, lo que permite concluir a este juzgador que existió por parte de la accionada, una falta de pronunciamiento expreso sobre el hecho primero de la demanda, y que a su vez, conforme a la consecuencia procesal establecida en el artículo 97 del Código General del Proceso⁴, permite al Despacho dar por cierto este hecho susceptible de confesión que fundamenta las pretensiones de la demanda, esto es, dar por cierto que a la demandante se le abordó por promotores o asesores comerciales de la pasiva, ofreciéndole los servicios estéticos de la compañía, sin que la consumidora lo haya solicitado. Veamos lo que se enuncia en el hecho primero de la demanda por la parte activa, y lo que contesta puntualmente la accionada:

HECHO PRIMERO DE LA DEMANDA:

MI 2019/0121

I. ANTECEDENTES

1. El día 29 de junio de 2021 siendo las 7.30 pm me encontraba en el Centro Comercial El Ensueño en Bogotá (Calle 59 C Sur # 51- 21 -Local 201) y me abordaron en el pasillo insistiéndome en pasar a la sala de ventas de local para ofrecerme una promoción de depilación láser en **EUROPIEL LASER CENTER** por lo que posteriormente hable con LUIS EDUARDO OTABORDA, quien después de ofrecerme diferentes paquetes promocionales me vendió un paquete de tratamiento estético (no medico) de depilación a base de tecnología láser; específicamente: MEDIA CARA (10M Sesiones), AXILA (10 Sesiones), BIKINI +LINEA INTERGLUTEO (10 Sesiones).

CONTESTACIÓN DEL HECHO PRIMERO DE LA DEMANDA RENDIDA POR LA ACCIONADA:

CAPITULO I.- CONTESTACIÓN A LOS HECHOS DE LA DEMANDA

HECHO PRIMERO: RELACIÓN DERIVADA: Es cierto, con la demandante se suscribió un contrato de prestación de servicios de depilación con tecnología láser.

HECHO SEGUNDO: DERECHO VULNERADO: No es cierto que se le haya vulnerado el derecho de retracto a la solicitante, toda vez que se le planteó la posibilidad de suspender el contrato por un tiempo, cederlo a otra persona o terminarlo aplicando la cláusula penal y ninguna de las opciones fue aceptada por la usuaria.

Por lo anterior, debe darse por cierto de parte de este juzgador, que los servicios originarios de esta litis, fueron obtenidos por la parte accionante mediante mecanismos no tradicionales de venta, pues el servicio objeto del contrato fue adquirido por la parte actora a través del ofrecimiento que le hicieron

⁴ ARTÍCULO 97 del CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO. FALTA DE CONTESTACIÓN O CONTESTACIÓN DEFICIENTE DE LA DEMANDA. *“La falta de contestación de la demanda o de pronunciamiento expreso sobre los hechos y pretensiones de ella, o las afirmaciones o negaciones contrarias a la realidad, harán presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión contenidos en la demanda.(...)”*

empleados comerciales de la sociedad demandada al momento de ser abordada por los mismos de forma intempestiva por fuera del establecimiento comercial de la accionada (sin que la demandante solicitara dichos servicios), a través del cual se dirigieron ante las instalaciones de la pasiva para escuchar la propuesta de consumo ofrecida por la compañía accionada, lo que significa en últimas que se perfeccionó la venta a través de un método no tradicional, el cual según lo definido en el 5° numeral 15 de la ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor), “Son aquellas que se celebran sin que el consumidor las haya buscado, tales como las que se hacen en el lugar de residencia del consumidor o por fuera del establecimiento de comercio. Se entenderá por tales, entre otras, las ofertas realizadas y aceptadas personalmente en el lugar de residencia del consumidor, en las que el consumidor es abordado por quien le ofrece los productos de forma intempestiva por fuera del establecimiento de comercio o es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento.” (Subrayado fuera de texto original de la norma).

Ahora, si bien la demandada expone en la contestación frente a la PRETENSIÓN segunda de la demanda (NO frente al HECHO segundo), de que el contrato “fue celebrado gracias al método tradicional de venta en establecimiento de comercio”, lo cierto es que a criterio de este juzgador, esta afirmación realizada por el apoderado de la pasiva resulta ser desvirtuada por las pruebas documentales aportada por la accionante en su libelo de demanda obrante en consecutivo cero (0) página 4 folios 7 y 8, en donde la actora aporta unas fotografías obtenidas de las afueras del establecimiento comercial de la demandada, en las cuales se evidencia que existen promotoras o vendedoras de la sociedad ubicadas fuera del establecimiento comercial, donde ofrecen a los transeúntes los servicios de la compañía, sin que los consumidores hayan solicitado tales servicios. Veamos estas pruebas documentales:





Con base a estos argumentos y pruebas documentales, el Despacho concluye que se cumple con el primer requisito objetivo frente a la tipología contractual del negocio celebrado por la consumidora demandante, para ser acreedora o titular del derecho de retracto establecido en el artículo 47 del la ley 1480 del 2011.

Y por otra parte, en segundo lugar, el Despacho encuentra acreditado el cumplimiento del requisito de temporalidad establecido en el artículo 47 del mismo Estatuto del Consumidor, consistente en que la solicitud de retracto debió ejercerse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la celebración del contrato de prestación de servicios, cuya venta fue perfeccionada a través de un método no tradicional. En este orden de ideas, tal y como se dejó por sentado por el Despacho en virtud de los soportes documentales allegados con el libelo de mandatorio y obrantes en consecutivo cero (0) página 5 del expediente digital, el retracto del contrato fue ejercido por escrito ante el establecimiento de la accionada el día 2 de julio del 2020 (es decir, a los 3 días hábiles siguientes de haberse celebrado la negociación); y teniendo en cuenta que el contrato fue celebrado el día 29 de junio del mismo año, el Despacho entiende que el derecho de retracto fue ejercido de forma oportuna. Adicionalmente, la demandada NO propuso objeción frente al hecho tercero de la demanda de que la actora NO ha recibido algún servicio o contraprestación de la compañía, así como no tampoco ha asistido a ninguna valoración médica o una primera cita en ninguna de las sedes de EUROPIEL COLOMBIANA S.A.S. Por lo tanto, y en aplicación a las consecuencias establecidas en el artículo 97 del mencionado C.G.P., ante la falta de pronunciamiento expreso frente a este hecho, se dará por cierto que el contrato no empezó a ejecutarse en ningún momento; es decir, que la demandante no hizo uso de los servicios adquiridos.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso y teniendo en cuenta la renuencia del extremo demandado a cumplir con el derecho de retracto ejercido oportunamente por la consumidora, el Despacho ordenará a la compañía accionada a realizar el reembolso total de la suma de **TRESCIENTOS MIL PESOS M/C (\$300.000)**, pagados en virtud del contrato de prestación de servicios de depilación láser identificado con el número EL-10061761, sin que se le pueda efectuar a la demandante ningún tipo de descuento (pues el mencionado artículo 47

de la Ley 1480 de 2011 lo prohíbe, y son normas de orden público de acuerdo a lo establecido en el artículo 4° del mismo texto legal), puesto que la los servicios objeto del contrato no empezaron a ejecutarse y tampoco el accionante recibió algún producto físico a cambio del negocio celebrado.

Adicionalmente, es necesario destacar que la anterior suma de dinero deberá ser devuelta a la consumidora debidamente indexada con base al IPC para la fecha en que se verifique el pago y empleando para tales efectos la siguiente fórmula matemática:

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

$$\frac{\quad}{(I.P.C. \text{ inicial})}$$

En donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena (es decir, **\$300.000**). Para los fines anteriores, téngase como “*IPC inicial*”, el que estuvo vigente el día 29 de junio del 2021 (fecha en la cual se celebró el contrato por la parte accionante y realizó el pago o abono del dinero en virtud del negocio referenciado), e “*IPC actual*”, el que estuviere vigente al momento de que la compañía accionada proceda con la devolución y pago del dinero.

Por último, y en gracia de discusión de que no se pueda dar por acreditado el perfeccionamiento del contrato o de la venta mediante un mecanismo no tradicional de venta, no haciendo posible o procedente el derecho de retracto ejercido por la actora en su oportunidad, lo cierto también es que la parte final de la cláusula SEGUND del contrato firmado por la demandante, el cual establece lo siguiente:

pertinente hasta lograr realizar el cargo, esto mediante cargos recurrentes, sea que asista o no a mis sesiones, tome o no el tratamiento, termine o no el tratamiento. Las partes de manera voluntaria aceptan que no hay lugar a cancelaciones de pagos ni devoluciones de dinero por parte de EUROPIEL COLOMBIANA S.A.S ni del anticipo del contrato así como tampoco de ningún pago y/o cobro efectuado o cargado posterior a la contratación.

El anterior apartado de la cláusula resulta ser abusivo a todas luces, quebrantando lo establecido en el artículo 43 numeral 5° de la ley 1480 del 2011, pues el legislador estipuló claramente que un ejemplo de cláusula abusiva que vulnera el derecho del consumidor a obtener protección contractual, cuando se “*Establezcan que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado*”; y la presente situación o problema expuesto por al demandante, se subsume o encuadra perfectamente en al hipótesis establecida por la norma, pues en el caso puntual, la demandante nunca ejecutó ni siquiera parcialmente los servicios objeto del contrato; por lo que resulta plenamente abusivo que la demandada favorezca un enriquecimiento sin causa alguna, máxime cuando nunca prestó algún servicio a la consumidora. Si bien el apoderado de la pasiva expone que el contrato es ley para las partes, y que por ende, este contrato los obliga a ambos sujetos procesales, no debe olvidarse que NO estamos frente a un contrato civil regido por las normas del código civil colombiano, donde se parte de la idea de que existe una igualdad jurídica y material frente a los sujetos contratos, pues es una relación o contrato de consumo, el consumidor ostenta la calidad de parte débil de la relación contractual frente al empresario (producto o proveedor), teniendo éste último la facultad y facilidad de predisponer cláusulas al consumidor que sólo le permita aceptar o rechazar la oferta, y que últimas, va a generar un desequilibrio injustificado en contra del consumidor, la cual va a atentar contra las circunstancias de modo, tiempo o lugar en el que pueda ejercer sus derecho (esto consiste precisamente una cláusula abusiva, véase lo establecido en el artículo 41 de la ley 1480 del 2011 o Estatuto del Consumidor).

En conclusión, si bien el artículo 1602 del Código Civil establece el principio de *Pacta Sunt Servanda*, en virtud del cual “*Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales*”, no es menos cierto también que el mismo legislador estableció en el artículo y numeral antes referenciado de la ley 1480 del 2011, una norma especial que constituye una excepción a la regla general de que el contrato es ley para las partes y que no se puede deshacer, por tratarse de un contrato o relación de consumo, donde el consumidor debe ser protegido frente a un posible abuso de posición dominante del

empresario. En consecuencia, existen argumentos más que suficientes para este juzgador, declarar la vulneración de los derechos al consumidor discutidos, y ordenar el reembolso de las sumas de dinero solicitadas por la parte activa en su libelo de demanda sin que se le haga ninguna retención, descuento o deducción.

Por último, el Despacho advierte que la cláusula DÉCIMA del contrato suscrito entre las partes del proceso, la cual reza lo siguiente:

CLAUSULA DECIMA. CLAUSULA PENAL: El incumplimiento de una cualquiera de las obligaciones a cargo del CLIENTE, derivadas del presente contrato, da derecho a EUROPIEL COLOMBIANA S.A.S para exigir de inmediato a título de pena al CLIENTE, el pago de una suma equivalente al cien por ciento (100%) del valor del tratamiento colizado por el paciente, suma esta que será exigible al día siguiente del incumplimiento judicial, ni constitución en mora, derechos estos a los que renuncian en su recíproco beneficio.

Constituye una cláusula penal abusiva pues está redactada de tal manera de que sólo favorece los intereses de la compañía accionada en caso de algún incumplimiento contractual de la demandante, estableciendo una sanción económica en su contra, pero omite establecer alguna sanción en contra del empresario, si es la compañía la quien en un hipotético caso, es la que incumple con el negocio. Recuérdese que según lo definido por el mencionado artículo 42 del Estatuto del Consumidor o ley 1480 del 2011, “Son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afectan el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza. Los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, En caso de ser incluidas serán ineficaces de pleno derecho” (subrayado fuera del texto original de la norma). Y esta cláusula penal establecida en el contrato, genera claramente un desequilibrio injustificado en contra de la consumidora demandante pues sólo establece sanciones en su contra en caso de incumplimiento del negocio, pero NO ESTABLECE ninguna sanción en contra de la compañía EUROPIEL DE COLOMBIA S.A.S., en caso de que sea ésta la que incumpla con el negocio. Por ende, es una cláusula ineficaz de pleno derecho conforme a lo establecido en el artículo 42 de la ley 1480 del 2011, y debe entenderse como por NO escrita.

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 **EUROPIEL DE COLOMBIA S.A.S** identificada con NIT. 901.057.847-5, vulneró los derechos al consumidor de la demandante **ANGIE NATALIA PARRA TORRES** identificada con C.C. No. 1.033.783.579, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la compañía accionada que, como consecuencia de vulnerar el derecho de retracto de la demandante, al igual que vulnerar su derecho a obtener protección contractual frente a cláusulas abusivas, y dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta sentencia, realice en su favor el reembolso total de la suma de **TRESCIENTOS MIL PESOS M/C (\$300.000)**, pagados en virtud del contrato de prestación de servicios de depilación láser identificado con el número EL-10061761, sin que se le pueda efectuar a la demandante ningún tipo de descuento.

PARÁGRAFO: La anterior suma de dinero deberá devuelta a la accionante debidamente indexada con base al IPC para la fecha en que se verifique el pago y empleando para tales efectos la siguiente fórmula matemática:

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

$$(I.P.C. \text{ inicial})$$

En donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena (es decir, **\$300.000**). Para los fines anteriores, téngase como “*IPC inicial*”, el que estuvo vigente el día 29 de junio del 2021 (fecha en la cual se celebró el contrato por la parte accionante y realizó el pago o abono del dinero en virtud del negocio referenciado), e “*IPC actual*”, el que estuviere vigente al momento de que la compañía accionada proceda con la devolución y pago del dinero.

TERCERO: Se ordena a la **parte demandante** que, dentro del término improrrogable de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en la Sentencia, **informe a este Despacho** si la demandada dio cumplimiento o no a la orden señalada en esta providencia. Lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite jurisdiccional de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, **so pena de declarar el archivo de la actuación** en sede de verificación del cumplimiento, con sustento en el desistimiento tácito contemplado en el numeral 1° del artículo 317 del Código General del 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: Contra esta sentencia no procede recurso alguno por tratarse de un proceso verbal sumario de mínima cuantía e única instancia.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

ORLANDO ENRIQUE GARCIA ARTUZ⁵

⁵ Abogado. Profesional Universitario adscrito al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado 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 1° del artículo 24 del CGP.



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. 043

De fecha: 13/03/2023

Graciela Rojas V.

FIRMA AUTORIZADA