



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

Bogotá D.C., 23/08/2023

Sentencia número 7522

Acción de Protección al Consumidor No. 22-101672.
Demandante: BRENDA VANEZA MARTINEZ RIVERA.
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 parágrafo 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 12 de marzo del 2022, suscribió un contrato de prestación de servicios de tratamiento estético con la compañía accionada identificado bajo el número CHP-10041236, con el fin de que se le practicara unas sesiones de depilación láser para para diferentes partes del cuerpo, por el cual realizó un abono inicial de la suma \$350.000.
- 1.2. Manifiesta la parte activa que con ocasión a que presuntamente fue víctima de un hecho punible de fraude, suplantación y falsedad personal, donde usaron de forma fraudulenta el cupo de la tarjeta de crédito que utilizaría para realizar el pago total del contrato suscrito con la demandada, indica que en fecha 14 de marzo del 2022, se dirigió de forma presencial ante el establecimiento comercial de la demandada para presentar una petición por escrito, donde informaba a la sociedad enjuiciada su voluntad de no ejecutar el contrato, y que por ende, solicitaba la terminación del mismo y 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, fundamentando su postura que según las cláusulas 2, 7 y 12 del contrato suscrito, no es posible por parte de la compañía realizar la devolución de cualquier anticipo realizado.

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, sobre todo, a obtener protección contractual frente a cláusulas abusivas, por considerar como abusiva la cláusula 2da del contrato suscrito; y segundo, solicita que se obligue a la compañía accionada a que realice en su favor la devolución de la suma de **TRESCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/C (\$350.000)**, abonados en virtud del contrato de prestación de servicios de tratamiento estético celebrado e identificado bajo el número CHP-10041236.

3. Trámite de la acción

El día 23 de marzo del 2022 y mediante Auto No. 36058, 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 europieldecolombia@gmail.com (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. 21-101672- -00005 el día 1° de abril del 2022, 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 tratamiento estético para depilación con tecnología láser con la parte actora en fecha 12 de marzo del 2022, donde la accionante abonó al contrato la suma indicada de \$350.000, alegó que el contrato es ley para las partes y éste era por un costo total de \$2.210.000, quedando un saldo restante a cubrir por \$1.750.000 el cual sería cubierto mediante 4 pagos de \$437.500, cada uno programado para pagar en fechas 02 de Abril, 17 de Abril, 02 de Mayo y 17 de Mayo de 2022; segundo, señaló la pasiva que la demandante asumió voluntariamente unos compromisos en el contrato suscrito y que la empresa demandada no puede cargar o pagar las consecuencias de las situaciones que a la accionante le suceda en su vida personal; tercero, añadió que el clausulado del contrato no contiene cláusulas en perjuicio de los clientes, puesto que, por un lado, la cláusula séptima que pregona que para proceder a la suspensión del contrato, se deberá dar aviso por mediante un escrito con el sellado de recibido de EUROPIEL DE COLOMBIA S.A.S, hecho que no es abusivo sino garante de que la información sea efectivamente recibida por la empresa y no por un tercero ajeno a la relación contractual. Y por otro lado, en la cláusula decima segunda se menciona que habrá lugar a la terminación del contrato si se demuestra debidamente las circunstancias de fuerza mayor, lo cual no ha ocurrido en el presente caso y la empresa no está en la carga de asumir en su perjuicio las situaciones personales de la demandante; y por último, afirmó la aquí enjuiciada que en ningún momento se le ha negado el servicio, que se cuenta con las instalaciones y con los equipos para la realización de los procedimientos de depilación contratados.

Por todo lo expuesto, la pasiva que no se le había vulnerado ningún derecho como consumidora a la demandante y solicitó al Despacho que se negaran las súplicas invocadas por la parte actora, proponiendo como excepciones de mérito las siguientes: *“CONTRATO NO CUMPLIDO”*, *“COBRO DE LO NO DEBIDO”*, *“COMPENSACIÓN”* y *“PROTECCIÓN CONTRACTUAL”*.

Las anteriores excepciones de mérito se corrieron traslado y fueron fijadas en lista (véase fijación No. 074 obrante en consecutivo 6 del expediente) el día 2 de mayo del 2022 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 5 de mayo del 2022. 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 el consecutivo números cero (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 accionada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo número cinco (5) 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 párrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, en los siguientes términos:

*“Parágrafo tercero. Los procesos que versen sobre **violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales**, con excepción de las acciones populares y de grupo, se tramitarán por el proceso verbal o por el verbal sumario, según la cuantía, cualquiera que sea la autoridad jurisdiccional que conozca de ellos.*

*Cuando se trate de procesos **verbales sumarios**, el juez podrá dictar sentencia escrita vencido el término de traslado de la demanda y sin necesidad de convocar a la audiencia de que trata el artículo 392, si las pruebas aportadas con la demanda y su contestación fueren suficientes para resolver de fondo el litigio y no hubiese más pruebas por decretar y practicar.”. (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.

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, los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, y en caso de ser incluidas, serán ineficaces de pleno derecho. En el referido artículo 43 del Estatuto del Consumidor, se establece un listado no taxativo, sino meramente enunciativo sobre ejemplos de cláusulas abusivas, entre las cuales, 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). De todas formas, debe tenerse en cuenta que para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción que se analiza.

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 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

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 derechos (esto consiste precisamente en 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, y haciendo un estudio más a fondo del negocio objeto de censura, el Despacho advierte que la cláusula DÉCIMA del contrato suscrito entre las partes del proceso, la cual reza lo siguiente:

PARAGRAFO: El CLIENTE manifiesta y acepta que después de suscribir el contrato, EUROPIEL DE COLOMBIA S.A.S. a través de las siguientes citas las debe programar el CLEINTE por medio de la aplicación o el medio indicado por la empresa.

CLÁUSULA NOVENA. CONFIRMACIÓN DE CITA ELECTRÓNICA. Si el CLIENTE confirma su cita por el medio que le fue indicado y no asiste a ella, se le cargará al precio del tratamiento la suma de **CUARENTA Y CINCO MIL PESOS M/C (\$45.000)**, para lo cual autoriza EUROPIEL DE COLOMBIA S.A.S. a realizar el cobro de esta cantidad de manera automática a cualquiera de las tarjetas con la (s) que haya realizado la contratación de él o los paquetes, o en su defecto por **última instancia**, en efectivo.

CLÁUSULA DÉCIMA. CLÁUSULA PENAL. El incumplimiento de una cualquiera de las obligaciones a cargo del CLIENTE, derivadas del presente contrato, da derecho a EUROPIEL DE COLOMBIA S.A.S. para exigir de inmediato a título de cláusula penal al CLIENTE, el pago de una suma equivalente al cien por ciento (100%) del valor del tratamiento contratado por el CLIENTE, suma esta que será exigible al día siguiente del incumplimiento, sin necesidad de constitución en mora, derechos estos a los que renuncia el CLIENTE.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Toda controversia o diferencia relativa a este contrato, su ejecución y liquidación, se resolverá directamente entre las partes mediante el mecanismo de la conciliación y en su defecto ante la justicia ordinaria.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. CAUSALES DE TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO EN FAVOR DEL CLIENTE: El CLIENTE podrá terminar unilateralmente el contrato en caso de fuerza mayor o caso fortuito, que le impiden cumplir con sus obligaciones contractuales, eventos en los cuales no habrá lugar al cobro de la suma de **CUARENTA Y CINCO MIL PESOS M/C (\$45.000)**.

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 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. A luz de todo lo expuesto, no existe ninguna razón jurídica válida para que la compañía pasiva retenga las sumas de dinero abonadas por la consumidora en razón del negocio suscrito, pues las cláusulas con la que fundamenta dicha retención son claramente abusivas a criterio de este juzgador.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso y teniendo en cuenta la vulneración del derecho a obtener protección contractual a que tiene en su haber la consumidora demandante, el Despacho ordenará a la compañía accionada a realizar el reembolso total de la suma de **TRESCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/C (\$350.000)**, pagados o abonados en virtud del contrato de prestación de servicios de tratamiento estético identificado bajo el número CHP-10041236, sin que se le pueda efectuar a la demandante ningún tipo de descuento

conforme a lo ya explicado, máxime si 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:

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

En donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena (es decir, **\$350.000**). Para los fines anteriores, téngase como “*IPC inicial*”, el que estuvo vigente el día 12 de marzo del 2022 (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.

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. 901.057.872-1, vulneró los derechos al consumidor de la demandante **BRENDA VANEZA MARTINEZ RIVERA** identificada con C.C. No. 1.151.963.649, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la compañía accionada que, como consecuencia de 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 CINCUENTA MIL PESOS M/C (\$350.000)**, pagados en virtud del contrato de prestación de servicios de tratamiento estético identificado bajo el número CHP-10041236, 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:

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

En donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena (es decir, **\$350.000**). Para los fines anteriores, téngase como “*IPC inicial*”, el que estuvo vigente el día 12 de marzo del 2022 (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 improrrogable término de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en esta Sentencia, informe al Despacho si la demandada dio

cumplimiento o no a la orden emitida. Lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite incidental de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, so pena de ordenar el archivo inmediato de esta actuación. En todo caso, tenga en cuenta que transcurrido el término aquí previsto, el demandante tendrá la posibilidad de acudir a la jurisdicción ordinaria, especialidad civil, para ejecutar la orden contenida en esta sentencia, de conformidad con las reglas del proceso ejecutivo.

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 única instancia.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

ORLANDO ENRIQUE GARCIA ARTUZ¹



¹ 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 parágrafo 1° del artículo 24 del CGP.