

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, JUEZ ESPECIALIZADO
PARA LOS SERVICIOS MÉDICOS ESTÉTICOS CONTRATADOS DE MANERA
PARTICULAR**

Andrea Juliana Ortiz Bohorquez

RESUMEN

El Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011, tiene como propósito equilibrar las cargas de dos actores fundamentales del mercado, el consumidor y el proveedor/productor. Por lo tanto, la adquisición de bienes y/o servicios goza de una regulación específica que obliga a garantizar que los productos adquiridos cuenten con calidad, idoneidad y seguridad. En caso de suscitarse un conflicto en relación con ello, existe una jurisdicción especial para su resolución. Se analizará el alcance de la Garantía Legal para los servicios médicos estéticos contratados de manera particular, como derecho contemplado en el Estatuto del Consumidor. La Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de sus funciones jurisdiccionales y por medio de la acción de protección al consumidor ha conocido, analizado y fallado para el sector salud.

ABSTRACT

The Consumer Statute, Act 1480 from 2011, has the objective of balancing the power between the most fundamental characters in the market, the consumer/customer, and the provider/supplier. Therefore, the acquisition of any good or service brings with it a specific regulation that ensures the quality, suitability, and security of that product or service acquired. In case of any conflict related to it, there exists a special jurisdiction that guarantees its resolution. The extent of the guarantee will be analyzed for the aesthetic medical services contracts as one of the rights covered in the Consumer Statute. The Superintendence of Industry and Trade has ruled for the healthcare

sector, considering that it is an entity with jurisdictional functions and has used the consumer protection act to do so.

PALABRAS CLAVES: Relación de consumo, consumidor, proveedor, productor, garantía legal, obligaciones de medio, obligaciones de resultado, Superintendencia de Industria y Comercio, jurisdicción ordinaria, servicios médicos estéticos

INTRODUCCIÓN

Actualmente, la salud en Colombia es considerada como derecho fundamental y servicio público, el cual, es garantizado por el Estado y prestado en su mayoría por el sector privado. El “Plan de Beneficios en Salud” es el listado de derechos y servicios que son amparados por el Estado, tanto para el régimen contributivo como el subsidiado. Existen servicios y procedimientos exceptuados de dicho plan, tales como los servicios médicos estéticos, los cuales son prestados por el sector privado. Su adquisición depende de la capacidad económica y son servicios voluntarios que satisfacen necesidades personales y secundarias. Una vez concretada la relación contractual entre particulares, se podrían suscitar diferentes conflictos competencia de la jurisdicción ordinaria. Dentro de ella, existen jueces especializados que conocen y dirimen conflictos de determinados sectores o asuntos, ejemplo de ello es la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad nacional con facultades administrativas y jurisdiccionales en materia de consumo independiente del sector que provenga. Es por ello que, este trabajo de investigación hará un análisis de la competencia de la SIC frente a los servicios médicos estéticos y el alcance de la garantía legal, derecho establecido en la Ley 1480 de 2011, el Estatuto del Consumidor. Finalmente se conocerán algunos casos particulares donde la SIC ha determinado la existencia de una “Relación de consumo” en estos servicios, factor indispensable para activar la competencia de dicha entidad.

Salud pública y privada. Protección y cobertura

La concepción y protección jurídica del derecho a la salud en Colombia ha sido dinámica. En un inicio, su protección vía tutela dependía de la conexidad con el derecho fundamental a la vida. Actualmente es un derecho fundamental, autónomo e irrenunciable con protección directa, sin requerir conexidad, vía tutela.

Paralelamente y conforme con el artículo 49 de la Constitución Política se ha entendido a la salud como un servicio público, cuya prestación es descentralizada, bajo la dirección, vigilancia y control del Estado. Entendiendo con ello que, podrá ser proporcionado por medio del sector privado, con el fin de aumentar la calidad, efectividad y rentabilidad. (Pérez, 2014).

La prestación del servicio de salud se realiza bajo los parámetros, límites y coberturas contempladas en el “Plan de Beneficios en Salud”, entendido como una carta o listado de servicios que todo afiliado dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud tiene derecho.

Los servicios contemplados en el “Plan de Beneficios en Salud” son suministrados por medio de las Entidades Promotoras de Salud – EPS y estas, a su vez, lo efectúan a través de las Instituciones Prestadoras de Salud- IPS, quienes prestan técnicamente el servicio.

Los procedimientos, servicios y/o derechos no contemplados o exceptuados del Sistema General de Seguridad Social en Salud (Plan de Beneficios en Salud), son prestados por el sector privado y no son garantizados por el Estado.

Dentro de las excepciones se encuentran los procedimientos que tengan finalidades cosméticas, que se encuentren en fase de experimentación, que tengan que ser prestados en el exterior y los demás contemplados en el artículo 15 de la Ley 1751 de 2015.

Se puntualiza que el presente artículo científico hará hincapié en los servicios médicos estéticos, exceptuados del “Plan de Beneficios en Salud” y ofertados por el sector privado. Vale la pena aclarar que, existen procedimientos cosméticos que podrán ser cubiertos por el Estado.

Aun cuando no sea objeto de análisis, es importante aclarar que, la Corte Constitucional ha determinado por medio de su jurisprudencia que aunque las cirugías estéticas o intervenciones cosméticas no estén contempladas en el “Plan de Beneficios en Salud”, si una persona toma diferentes tratamientos para atender una necesidad estética, no consigue el resultado esperado, aquello es impedimento o limitante para su desarrollo libre y activo en sociedad, familia, amigos, trabajo y le genera una afectación directa y tangible en su salud física y/o mental, el Estado debe garantizar las intervenciones que minimicen o culminen con dicha vulneración. (C.C., Sentencia T-760-2008, Colomb.).

Distinciones salud pública y salud privada

El estado garantiza la prestación descentralizada del servicio de salud pública, apoyándose en el sector privado, dentro de los límites anteriormente expuestos. La salud privada, cubre los procedimientos y servicios exceptuados del Plan de Beneficios en Salud y a su vez, oferta los servicios cubiertos por aquel, promocionando calidad e idoneidad a cambio de un precio.

La salud pública tiene como objetivo principal prevenir, promover, proteger y brindar una cobertura básica y esencial para las personas. En el sector privado el objetivo es ofrecer múltiples servicios con altos estándares de calidad, captar la mayor cantidad de clientes, aumentar su rentabilidad y satisfacer necesidades secundarias.

El sostenimiento económico del Sistema General de Seguridad Social en Salud depende de las contribuciones que realicen sus afiliados, es por ello que, tiene dos regímenes, el contributivo y el subsidiado, el primero está conformado por las personas que tienen la capacidad económica suficiente para contribuir al sistema y en el segundo régimen, se encuentran las personas que carecen de dicha capacidad de pago y a las cuales se les garantiza el servicio básico de salud por medio de las contribuciones que realizan las personas del régimen contributivo. En la salud privada no existen regímenes, la capacidad de pago siempre debe estar presente, puesto que el poder

adquisitivo que tienen las personas es el sustento de la diversificación de servicios, tecnología, calidad y condiciones.

La salud pública tiene criterios de elección y de preferencia distintos a la salud privada; en el primer escenario es la eficiencia y calidad lo que el usuario o paciente exige y solicita. En el sector privado la elección del prestador del servicio es definido por criterios de eficiencia, calidad y precio. Este último criterio denota gran relevancia en la negociación contractual.

La relación que surge entre paciente y medico es distinta en la salud pública y privada. En la primera, el Estado quien debe garantizar la prestación del servicio público de salud, no tiene una relación directa con sus afiliados, son las EPS, como sus agentes, quienes mantienen el contacto directo con los usuarios/pacientes. En el servicio privado de salud, los prestadores o proveedores tienen un vínculo directo y contractual con aquella persona que adquiere su servicio.

Y, como ultima distinción relevante para la presente investigación, es la jurisdicción que dirime los conflictos que se suscitan en la prestación del servicio de salud pública o privada.

Aquellos que se generen en el marco de la prestación del servicio público de salud deberán resolverse ante la jurisdicción contencioso administrativa, puesto que una de las partes es el Estado que por medio de sus agentes o establecimientos públicos provee y suministra el servicio básico de salud. El medio de control idóneo para ello es la reparación directa.

Los conflictos que surjan dentro de la relación contractual que emana de la prestación del servicio de salud privada, son de competencia de los jueces ordinarios. Jurisdicción idónea para analizar las condiciones acordadas y pactadas por las partes bajo la normatividad privada.

Jurisdicción ordinaria

Como se mencionó anteriormente, en la prestación del servicio de salud privada, surge una relación contractual entre particulares y los conflictos que se susciten en el marco de dicha relación

serán dirimidos por la jurisdicción ordinaria. Por lo tanto, los procedimientos y/o intervenciones estéticas se efectúan bajo dichos presupuestos.

La jurisdicción ordinaria en Colombia está presidida por la Corte Suprema de Justicia, como máxima instancia judicial; en línea descendente se encuentran los Tribunales Superiores del Distrito Judicial y los jueces (circuito, municipales, pequeñas causas y competencias múltiples y promiscuos).

El artículo 116 de la Constitución Política, establece que:

“Artículo 116. La Corte Constitucional, la Corte Suprema de Justicia, el Consejo de Estado, el Consejo Superior de la Judicatura, la Fiscalía General de la Nación, los tribunales y los jueces, administran justicia. También lo hace la justicia penal militar. El Congreso ejercerá determinadas funciones judiciales. Excepcionalmente la ley podrá atribuir función jurisdiccional en materias precisas a determinadas autoridades administrativas. Sin embargo, no les será permitido adelantar la instrucción de sumarios ni juzgar delitos. Los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la ley”
(Subrayado fuera de texto) (C.P., 1991, art. 116, Colom).

Por lo anterior, existen jueces especializados en determinadas áreas. Ejemplo de ello, la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad nacional creada mediante el Decreto 2974 de 1968 que vela por el cumplimiento del Estatuto del Consumidor por medio de sus facultades administrativas (control, vigilancia e inspección) y jurisdiccionales (Juez especializado de la Republica en las relaciones de consumo).

Su facultad jurisdiccional establecida en el Decreto 4886 de 2011 artículo 1 numeral 53:

“53. Ejercer las funciones jurisdiccionales que le hayan sido asignadas en virtud de la ley, a través de las Delegaturas, grupos internos de trabajo o funcionarios que para el efecto designe el

Superintendente de Industria y Comercio, garantizando la autonomía e independencia propia de la función.” (Decreto 4886 de 2011, Art. 1, núm. 53)

Adicional a ello, el Código General del Proceso en su artículo 24 regula y determina las autoridades administrativas con funciones jurisdiccionales.

“Artículo 24. Ejercicio de funciones jurisdiccionales por autoridades administrativas

Las autoridades administrativas a que se refiere este artículo ejercerán funciones jurisdiccionales conforme a las siguientes reglas:

- 1. La Superintendencia de Industria y Comercio en los procesos que versen sobre:*
 - a) Violación a los derechos de los consumidores establecidos en el Estatuto del Consumidor.*
 - b) Violación a las normas relativas a la competencia desleal...” (Código General del Proceso, Art. 24)*

Las autoridades administrativas tienen competencia jurisdiccional a prevención, esto quiere decir que, no excluye o elimina la competencia que tienen los demás jueces que pertenecen a la jurisdicción ordinaria. Lo anterior, aplicable a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Los procesos que se surtan en las entidades con facultades jurisdiccionales, deberán realizarse bajo la normatividad procesal aplicable a los procesos de los demás jueces ordinarios de la república.

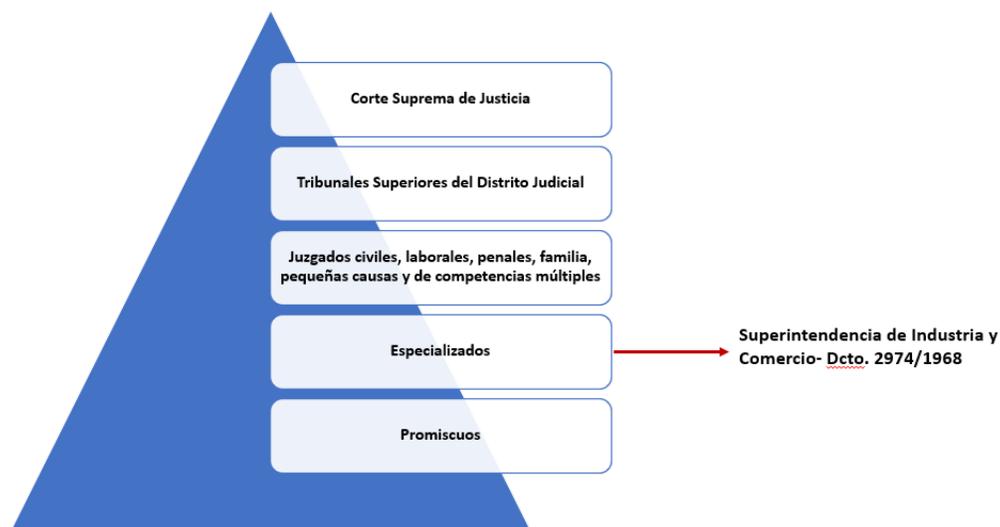


Figura 1: Composición jurisdicción ordinaria. Elaboración propia

Obligaciones de medio o resultado, servicios médicos

Para dirimir los conflictos que se susciten dentro de las relaciones contractuales entre particulares y proveedores de servicios médicos privados, se deberá acudir ante la jurisdicción ordinaria para su resolución.

Lo anterior, por medio del proceso denominado “responsabilidad medica” en el cual se pretende determinar o no la responsabilidad del galeno, evaluando su conducta, su diligencia y los procedimientos que aplicó u omitió.

Dentro de este proceso existen dos tipos de responsabilidades, la subjetiva y la objetiva. Cuando se analiza la diligencia del médico, su responsabilidad es subjetiva. En el marco de dicha responsabilidad, el accionante deberá probar la actuación culposa o dolosa del médico y el demandado podrá exonerarse de responsabilidad con la prueba de diligencia, demostrando que la obligación que asumió fue de medios y que realizó todas las conductas necesarias, idóneas y pertinentes para la consecución de un resultado, sin importar su materialización (Ossa, 2013).

La jurisprudencia de la C.S.J., ha determinado algunos criterios para esclarecer el tipo de obligación que se asume en el ejercicio de la medicina. Como regla general, la medicina tiene obligaciones de medio, debido a que existen factores externos que su inmersión en el procedimiento generarían un resultado diferente al esperado. Aquellos factores son impredecibles e incontrolables por el galeno. Por lo anterior, no se garantiza un resultado, se garantiza un procedimiento diligente y en el marco de los procedimientos existentes. (C.S.J., Sentencia gaceta 567-1938, Colom.).

Sin embargo, se ha establecido que, en determinadas especialidades de la medicina, como en las cirugías estéticas, es posible garantizar un resultado específico, cuando ello ocurre la responsabilidad pasa de ser subjetiva a ser objetiva. El medico es quien asume y se compromete a

la consecución de un resultado específico. Ejemplo de ello es, cuando un médico le indica expresamente a un paciente de rinoplastia que posterior a su operación los resultados serán con unas medidas y dimensiones específicas.

Los servicios estéticos, en su mayoría, son solicitados para conseguir resultados específicos y, su alta probabilidad de consecución se debe a los avances científicos y tecnológicos. (C.S.J., Sentencia 1986, Colom.).

La responsabilidad objetiva nace del acuerdo entre las partes o del contrato suscrito entre ellas. Por lo cual, al hacer un análisis de los documentos que surgen de la relación contractual, se podrán determinar los deberes jurídicos asumidos por el galeno, es decir, si su actuación se centra en la diligencia o por el contrario en la producción de un resultado específico.

En la responsabilidad objetiva, la prueba de diligencia no es suficiente para exonerar de responsabilidad al galeno, sin embargo, puede sustentarse con los siguientes eventos: Fuerza mayor, caso fortuito o culpa exclusiva de la víctima o de un tercero (C.S.J., Sentencia S-174/2002, Colom.).

El juez será quien analizará la relación contractual y determinará los deberes jurídicos que asumió el médico, sin embargo, este proceso frente a los jueces de la república podrá implicar por congestión de la justicia, demora en su resolución.

Los métodos alternativos de solución de conflictos y los jueces especializados contribuyen en la descongestión de la justicia. Adicional a ello, los fallos emitidos por jueces expertos en la materia suponen decisiones que atiendan materialmente las necesidades y exigencias del sector respectivo.

Juez especializado, relación de consumo

Dentro de la jurisdicción ordinaria existen jueces especializados en determinadas materias, entre ellos la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad nacional con funciones administrativas y jurisdiccionales en las relaciones de consumo.

La Superintendencia de Industria y Comercio en el marco de sus funciones jurisdiccionales y por medio de la delegatura de asuntos jurisdiccionales, dirime los conflictos que se susciten dentro de las relaciones de consumo, protegiendo y garantizando el cumplimiento de los derechos de los consumidores establecidos en el Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011.

La Superintendencia de Industria y Comercio, en adelante SIC, y el Estatuto del Consumidor, tiene competencia y aplicación en las relaciones de consumo, es decir, donde exista un proveedor/productor, un consumidor y la adquisición de un bien o servicio, sin importar la economía o mercado donde se origina.

Por medio del presente artículo científico se pretende analizar la existencia o no de una relación de consumo en los servicios médicos estéticos contratados de manera particular, puesto que, su existencia implica la facultad de aplicar el Estatuto del Consumidor y la intervención de un juez especializado (Superintendencia de Industria y Comercio) en los conflictos que de allí se deriven.

Es necesario conceptualizar los intervinientes de una relación de consumo, de acuerdo con la Ley 1480 de 2011.

$$\text{RELACIÓN DE CONSUMO} = \frac{\text{CONSUMIDOR / PROVEEDOR-PRODUCTOR}}{\text{PRODUCTO}}$$

Para el Estatuto del Consumidor, producto es *“Todo bien o servicio”*. Art. 5, Ley 1480 de 2011. Ello implica que todos los bienes y servicios ingresan en la definición de producto regulado por la SIC independiente del sector económico del que provenga.

El productor es:

“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.” (Ley 1480 de 2011, Art. 5)

Proveedor es:

“Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.”(Ley 1480 de 2011, Art. 5)

Es importante resaltar que productor y proveedor tienen características similares:

- Persona jurídica o persona natural.
- La habitualidad en su actividad.
- Se realiza de manera directa o indirecta.

Y, consumidor:

“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.” (Ley 1480 de 2011, Art. 5)

Relación de consumo, servicios médicos privados

Los servicios médicos privados, se encuentran en el marco de una relación contractual entre un particular y un profesional de la salud.

Para los servicios médicos estéticos privados, las partes y elementos de la relación contractual son:

Contrato: Por medio del cual se pacta la voluntad de las partes, el servicio médico que se adquiere, las obligaciones que asume el galeno, el valor y responsabilidades que adquiere el particular, entre otros aspectos.

El particular: Quien adquiere el servicio médico estético privado con la finalidad de satisfacer su necesidad cosmética. En medicina, recae el servicio en una persona natural.

El profesional de la salud: Quien realiza y brinda el servicio médico estético privado. Podrá ser persona jurídica (clínica) o persona natural (galeno).

Para que exista una relación de consumo, se requiere: Producto, consumidor y proveedor/ productor.

En el escenario de la relación contractual que surge de la adquisición del servicio médico estético privado, el producto es dicho servicio. Como se evidenció, producto para la SIC es todo bien o servicio.

El particular realiza los comportamientos exigidos por la SIC para considerarse como consumidor: Es una persona natural que adquiere un servicio para satisfacer una necesidad personal, el cual recae en sí mismo, adquiriendo la calidad de destinatario final. La adquisición de dicho servicio, se realiza de forma voluntaria y con plena capacidad económica.

El profesional de la salud, representado en una persona jurídica (clínica) o persona natural (medico) adquiere la calidad de proveedor y/o productor al ejercer su profesión de manera habitual y ofrecer su servicio de manera directa o indirecta.

Una vez se evidencia que el servicio médico estético privado se encuentra dentro de la definición de producto, el particular es consumidor y el profesional de la salud es equiparable con un proveedor y/o productor de acuerdo con la definición del Estatuto del Consumidor, se está frente a una relación de consumo.

La existencia de una relación de consumo implica la intervención y protección de la Superintendencia de Industria y Comercio y del Estatuto del Consumidor, para dirimir los conflictos que se susciten. Lo anterior, dentro de las competencias de la SIC y de manera facultativa, puesto que, será decisión del consumidor ante qué juez presenta su conflicto, juez de la republica (responsabilidad médica) o juez especializado (SIC) dentro de sus competencias.

Es importante mencionar que, no proceden demandas simultáneas ante los jueces mencionados anteriormente.

Facultades SIC, garantía legal

Existen diversos procesos que se pueden surtir ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

La SIC tiene facultades administrativas y jurisdiccionales en el sector del consumo. En la primera tiene funciones de control, inspección y vigilancia en asuntos de interés general y, en la segunda su competencia es dirimir conflictos individuales, interés particular.

Las facultades administrativas se desarrollan por medio de la “Delegatura de Protección al Consumidor”, y las jurisdiccionales por la “Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales”, en donde se dirimen conflictos que se susciten por la presunta vulneración de los derechos y lineamientos contemplados en el Estatuto del Consumidor.

La Ley 1480 de 2011 contempla un amplio listado de derechos que ampara a los consumidores, dentro de estos se encuentra la “Garantía Legal”.

La responsabilidad de salvaguardar dicho derecho es del proveedor y del productor, es decir, son solidariamente responsables de garantizar que los bienes que adquiera el consumidor, sean seguros (que no afecte su salud o su integridad física), idóneos (que satisfaga las necesidades para lo que lo adquirió) y que las características que debe tener y que fueron informadas previamente a su adquisición se encuentren en el mismo, lo anterior conocido como calidad. (Ley 1480, 2011, Título III, Cap. I, Art. 7)

Para los servicios con obligaciones de medio, deben garantizar que en su prestación el consumidor contará con las condiciones de calidad exigibles, ya sea porque las ofrecieron, una norma superior lo contempla o en la práctica habitual del mercado se garantizan. (Ley 1480, 2011, Título III, Cap. I, Art. 7)

La exigibilidad de este derecho es temporal. Los proveedores y/o productores deberán definir el término por el cual garantizarán las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad de los productos que adquieran sus consumidores. Sin embargo, la ley y/o las autoridades competentes han determinado el término por el cual será exigible la garantía legal para productos específicos. Dicho término prevalecerá con respecto al que considere el proveedor/productor. (Ley 1480, 2011, Título III, Cap. I, Art. 8)

Si el ordenamiento jurídico, las autoridades o el productor/proveedor no establecen el término de la garantía legal, se entenderá que es un año para productos nuevos. (Ley 1480, 2011, Título III, Cap. I, Art. 8)

La garantía legal se entenderá exigible a partir de la entrega del producto adquirido por el consumidor, destinatario final.

Dicho derecho se materializa así:

*Bienes

-Reparación gratuita del bien, incluyendo su transporte (si se requiere).

-Si no se puede reparar el bien, se deberá reponer (por uno nuevo o con características similares) o devolver el dinero.

Nota: Elección del proveedor. Si la falla es repetitiva e ingresa nuevamente por garantía será elección del consumidor. (Ley 1480, 2011, Título III, Cap. I, Art. 11)

*Servicios

-Prestación del servicio en las condiciones de calidad, exigibles y pactadas contractualmente (a cargo y costo del proveedor).

-Devolución dinero.

Nota: Elección del consumidor. (Decreto 735, 2013, cap. IV, Art. 16)

El proveedor y/o productor podrá exonerarse de responsabilidad si demuestra que la ausencia de calidad, idoneidad o seguridad del producto adquirido, surge por fuerza mayor o caso fortuito; hecho de un tercero; uso indebido; y/o es una omisión a las instrucciones o manuales de uso y mantenimiento. (Ley 1480, 2011, Título III, Cap. I, Art. 16)

Adicionalmente, deberá demostrar la conexión entre la causal de exoneración y el defecto que presenta el bien.

Acción de protección al consumidor, SIC

La SIC tiene competencia en los asuntos que versen sobre consumo. En su calidad de juez conoce de los conflictos en primera o única instancia, dependiendo de la cuantía del litigio.

Su facultad jurisdiccional se activa por medio de la acción de protección al consumidor, la cual ampara la protección contractual de cláusulas abusivas o efectividad de la garantía legal.

Sin embargo, la SIC no está facultada para conocer de:

“• Las Acciones Populares y de Grupo establecidas en la Ley 472 de 1998, las cuales corresponden a los jueces civiles del circuito o de los jueces administrativos.

• Los procesos sobre responsabilidad por daños producidos por producto defectuoso contemplados a partir del artículo 19 de la Ley 1480 de 2011, los cuales son competencia de los jueces civiles municipales o jueces civiles del circuito.

• Las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, las cuales corresponden a dicha Superintendencia de acuerdo con lo previsto en el artículo 57 de la Ley 1480 de 2011, en los casos que se trate de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público”. (Superintendencia de Industria y Comercio, 2021)

Para accionar la jurisdicción y competencia de la SIC, el consumidor debe cumplir con el requisito de procedibilidad. Ello es la “Reclamación directa” al proveedor y/o productor para que aquel verifique la situación y brinde respuesta en los términos de ley. Se exceptúa su cumplimiento si el demandante solicita medidas cautelares. (Decreto 1074, 2015, art. 2.2.2.32.2.1).

Si una vez vencido el plazo para dar respuesta a la “Reclamación directa”, el consumidor no ha evidenciado la efectividad de la garantía legal, podrá radicar ante la SIC una demanda sin necesidad de apoderado (procesos de mínima cuantía).

Demanda que deberá cumplir con los requisitos de forma exigidos por el Código General del Proceso.

El proceso se surtirá de acuerdo con las normas procesales y sustanciales contenidas en el Código General del Proceso, Código Civil, Código de Comercio y Ley 1480 de 2011.

Finalmente, si el proveedor/productor ha dado respuesta al consumidor, previo a finalizar el proceso ante la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales, se podrá desistir de las pretensiones.

Garantía legal, servicios médicos estéticos privados

Los conflictos que se presenten en las relaciones contractuales que surgen a partir de la adquisición de servicios médicos estéticos privados, pueden ser dirimidos ante el juez ordinario de la república o juez especializado (Superintendencia de Industria y Comercio) siempre y cuando, este último determine la existencia de una relación de consumo, ello es: producto, proveedor/productor y consumidor.

En los servicios médicos estéticos contratados de manera particular, el consumidor es el paciente o usuario que adquiere el servicio cosmético, el proveedor es el galeno y el producto es el servicio médico estético.

Frente a una relación de consumo y a una presunta vulneración de la garantía legal, será la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la SIC la encargada del análisis y resolución del litigio.

Vale la pena recordar que, la garantía legal es uno de los derechos que tiene todo consumidor al adquirir un bien o servicio, puesto que, el producto debe contar con las características inherentes al mismo, debe satisfacer las necesidades para lo cual se adquirió y no debe representar un riesgo a la salud o integridad del destinatario final.

Si carece de calidad, idoneidad o seguridad, el consumidor, cumpliendo con el requisito de procedibilidad, deberá reclamar directamente al proveedor/ productor.

Para bienes deberán reparar, reponer o devolver el dinero. Lo anterior, inicialmente a elección del proveedor/productor. Si se reitera la falla, será elección del consumidor.

En los servicios responderán prestando el servicio nuevamente y en las condiciones pactadas o devolviendo el dinero pagado por el consumidor. Lo anterior, a elección del consumidor; decisión que deberá constar por escrito. (Decreto 1074, 2015, art. 2.2.2.32.4.1.)

Una vez agotado el requisito de procedibilidad, si el consumidor no obtiene respuesta o aquella no es efectiva para la garantía legal de su producto, podrá iniciar la acción de protección al consumidor de la SIC con los requisitos anteriormente mencionados.

La SIC, ha conocido por medio de la acción de protección al consumidor, demandas que pretenden hacer efectiva la garantía legal en servicios médicos estéticos contratados de manera particular.

Ejemplo de ello, es el proceso con radicado No. 16402 del 2019, DENTIX COLOMBIA S.A.S. (demandado) y ALBA LUCIA GIRALDO LÓPEZ (demandante), en donde se acreditó la existencia de una relación de consumo entre las partes, se cumplió con la reclamación directa (requisito de procedibilidad), la consumidora no quedó satisfecha con el tratamiento odontológico = idoneidad, elemento esencial de la garantía legal y contando con el acervo probatorio suficiente, la SIC ordenó al demandante devolver el 100% del valor pagado por el servicio. Se admitió la demanda el 29 de enero de 2019 y la sentencia es del 30 de agosto de 2019.

Proceso con radicado No. 32517 del 2019, DEPILSOFT S.A.S., (demandado) y JUAN PABLO PALACIOS GONZALEZ (demandante), en donde se acreditó la existencia de una relación de consumo entre las partes, se cumplió con la reclamación directa (requisito de procedibilidad), el consumidor hizo acuerdo con el demandante para la devolución de dinero y por el incumplimiento, activó la acción de protección al consumidor por afectación a la calidad y al deber de información y contando con el acervo probatorio suficiente, la SIC ordenó al demandante devolver la suma pactada entre las partes. Se admitió la demanda el 22 de febrero de 2019 y la sentencia es del 05 de noviembre de 2019.

Proceso con radicado No. 41711 del 2020, INVERSIONES DAMA SALUD S.A.S (demandado) y ARGENIS ROBAYO DE GARZÓN (demandante), en donde se acreditó la existencia de una relación de consumo entre las partes, se cumplió con la reclamación directa (requisito de procedibilidad), la consumidora adquirió una prótesis dental la cual no era idónea para su boca, activó la acción de protección al consumidor y contando con el acervo probatorio suficiente, la SIC ordenó al demandante devolver la suma pagada hasta el momento y finalizar el contrato. Se admitió la demanda el 24 de febrero de 2020 y la sentencia es del 03 de junio de 2020.

Proceso con radicado No. 180236 del 2020, Olga Lucia Castro Ortega, propietaria del establecimiento de comercio “CENTRO PIEL LISA” (demandado) y AILYMN YOLANDA SALAS BURGOS (demandante), en donde se acreditó la existencia de una relación de consumo entre las partes, se cumplió con la reclamación directa (requisito de procedibilidad), la consumidora adquirió un aparato para masajes skin care con 5 botones, sin embargo, le entregaron un aparato con 3 botones, afectando la calidad, elemento esencial de la garantía legal, por lo cual activó la acción de protección al consumidor y contando con el acervo probatorio suficiente, la SIC ordenó al demandante devolver la suma pagada. Se admitió la demanda el 26 de junio 2020 y la sentencia es del 27 de agosto de 2021. (Proceso dentro de la emergencia sanitaria COVID-19).

Proceso con radicado No. 15646 del 2021, FRKZ NEW FACE S.A.S., (demandado) y LEONARDO GONZÁLEZ (demandante), en donde se acreditó la existencia de una relación de consumo entre las partes, se cumplió con la reclamación directa (requisito de procedibilidad), el consumidor adquirió un tratamiento estético facial, servicio que no fue prestado. Posterior a ello, activó la acción de protección al consumidor y contando con el acervo probatorio suficiente, la SIC ordenó al demandante devolver la suma pagada. Se admitió la demanda el 10 de febrero de 2021 y la sentencia es del 17 de febrero de 2022. (Proceso dentro de la emergencia sanitaria COVID-19).

Proceso con radicado No. 81820 del 2021, ALISON PERICO GARCIA (demandado) y JOHANNA CAROLINA MILLÁN SIERRA (demandante), en donde se acreditó la existencia de una relación de consumo entre las partes, se cumplió con la reclamación directa (requisito de procedibilidad), la consumidora adquirió tratamiento de micro pigmentación y extensión de pestañas, procedimientos que se realizaron de forma incompleta, pese a la solicitud de devolución de dinero no hubo respuesta, por lo cual, activó la acción de protección al consumidor y contando con el acervo probatorio suficiente, la SIC ordenó al demandante devolver la suma pagada por el procedimiento no realizado. Se admitió la demanda el 17 de marzo de 2021 y la sentencia es del 14 de enero de 2022. (Proceso dentro de la emergencia sanitaria COVID-19).

Con base en lo anterior, se evidencia que:

-Para hacer efectiva la garantía legal de los servicios médicos estéticos contratados de manera particular, el destinatario final cuenta con la acción de protección al consumidor del SIC, previo al cumplimiento de la “reclamación directa” como requisito de procedibilidad.

-La efectividad de la garantía legal en los servicios médicos estéticos, a elección del consumidor se concreta en la repetición del servicio en las condiciones que se pactó o en la devolución del dinero.

-Los procesos de la SIC, pese a la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19, se fallaron dentro de 6-12 meses. Lo cual, contribuye con la descongestión de la justicia y administración idónea, celera y oportuna de la misma.

CONCLUSIONES

Las personas que adquieran servicios médicos estéticos privados, contarán con la posibilidad de dirimir los conflictos que se susciten en la relación contractual por medio de jueces de la república o juez especializado, siendo este último la Superintendencia de Industria y Comercio.

La SIC tendrá competencia en asuntos que versen sobre consumo y velará por la protección de los derechos contemplados en el Estatuto del Consumidor, como lo es la Garantía Legal. Derecho exigible desde el momento de la adquisición del producto (bien o servicio).

De la existencia de una relación de consumo en los servicios médicos estéticos, análisis que deberá hacer la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales, el destinatario final podrá por medio de la acción de protección al consumidor, solicitar la efectividad de la garantía: Repetición del servicio en las condiciones que se pactó o la devolución del dinero. Previo al cumplimiento del requisito de procedibilidad, “reclamación directa” al proveedor y/o productor.

La SIC como juez especializado ha conocido y fallado situaciones particulares con respecto a servicios médicos estéticos. Adicional a ello, contribuye con la descongestión de la justicia y brinda providencias en el marco de la experticia.

REFERENCIAS

Colombia. Decreto 1074 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo. Mayo 26, 2015.

Colombia. Decreto 4886 de 2011. Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones. Diciembre 23 de 2011.

Colombia. Decreto 735 de 2013. Por el cual se reglamenta la efectividad de la garantía. Abril 17 de 2013.

Colombia. Ley 1480 de 2011. Por la cual se expide el Estatuto del Consumidor. Octubre 12 de 2011.

Colombia. Ley 1564 DE 2012. Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones. Julio 12 de 2012.

Colombia. Ley 1751 de 2015. Por la cual se regula el derecho fundamental a la salud. Febrero 16 de 2015.

Constitución Política de Colombia [C.P.]. Art. 116. Julio 7 de 1991 (Colom.).

Corte Constitucional de Colombia [C.C.], Sala Segunda de Revisión, julio 31, 2008, M.P.: M.J. Cepeda, Sentencia T-760-2008, [Colom.].

Corte Suprema de Justicia [C.S.J.], Sala de Casación Civil, mayo 31, 1938, M.P.: A.T Piloneta, sentencia gaceta 567-1938, [Colom.].

Corte Suprema de Justicia [C.S.J.], Sala de Casación Civil, noviembre 26, 1986, M.P.: H.G. Uribe, Sentencia 1986, [Colom.].

Corte Suprema de Justicia [C.S.J.], Sala de Casación Civil, septiembre 13, 2002, M.P.: N.B., Simancas, sentencia S-174-2002, [Colom.].

Ortiz, A. (2020), Análisis del alcance de la garantía legal establecida en el estatuto del consumidor colombiano para los servicios médicos estéticos contratados de manera particular. [Tesis de pregrado]. Universidad Libre, Bogotá.

Ossa D., (2013), Definición, delimitación y análisis del ámbito de aplicación del nuevo Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) en Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Vol. 43, núm. 118, Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, p.p., 407-441.

Pérez A., (2014), El Estatuto del Consumidor y la prestación de servicios de salud, convergencias y divergencias en Prolegómenos Derechos y Valores, Vol. 17, núm. 34, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C., p.p., 80-94, recuperado a partir de <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/dere/article/view/798>.

Superintendencia de Industria y Comercio (junio, 2021), Protección al consumidor,
<https://www.sic.gov.co/tema/asuntos-jurisdiccionales/proteccion-al-consumidor>

Superintendencia de Industria y Comercio, ¿Cómo reclamar ante la SIC?,
https://issuu.com/quioscosic/docs/como_reclamar_sic