

María Isabel Montes Herrera
Abogada U de A
Celular 3128824167
Email. abogada-montes@hotmail.com



Lunes 29 de enero de 2024

Señores
INVIMA
E.S.D

Referencia. Queja y/o denuncia contra **BALANCE BEAUTY . TECH**

Cordial Saludo

MARIA ISABEL MONTES HERRERA, abogada en ejercicio, mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía No. **43.164.459** y portadora de la T. P. No. **191.227** del C. S. de la J., representado los intereses de la **DRA TATIANA CEBALLOS BAUTISTA** presento respetuosamente QUEJA y/o DENUNCIA contra la Empresa **BALANCE BEAUTY TECH** ubicada en la siguiente dirección Calle 113 # 57-27 Celular 3017950705 Bogota Colombia, quienes venden equipos médicos entre esos el equipo UNIDAD QUIRURGICA LASER DE DIODO CLEARLIGHT LD808 ESM-9300LD, el cual fue vendido a la Dra Tatiana Ceballos.

La Dra cuenta con una gran trayectoria y buen reconocimiento, ella dentro de su portafolio ofrece el servicios de depilación laser, motivos por los cuales busco como ya lo había hecho con otros equipos médicos que hace uso, busco un equipo con el cual pudiera continuar en un óptimo servicio a cada uno de sus clientes.

María Isabel Montes Herrera
Abogada U de A
Celular 3128824167
Email. abogada-montes@hotmail.com



El equipo tal cual como lo indique al inicio de esta queja se adquirió con la empresa **BALANCE BEAUTY TECH** y se ha presentado los siguientes **hechos**:

PRIMERO. La Dra. Tatiana les compro el siguiente equipo: UNIDAD QUIRURGICA LASER DE DIODO CLEARLIGHT LD808 ESM-9300LD

SEGUNDO. Al momento de estar en el proceso de capacitación el equipo presento fallas (olor a quemado desconociendo el daño real), esta capacitación estaba siendo prestada por el Señor Cristian Álvarez Biomédico autorizado por Balance Beauty tech. Obviamente no se pudo dar continuidad a la capacitación y se procedió a realizar el respectivo informe.

TERCERO. Después del daño del equipo UNIDAD QUIRURGICA LASER DE DIODO CLEARLIGHT LD808 ESM-9300LD por parte de Balance Beauty Tech, se procedió al cambio, pero solo se hizo de este, mas no de la pieza de mano, lo cual como un acto de buena fe de la Dra. Tatiana "acepto" y dando por sentado un buen servicio de posventa además del técnico, dedujo que todo estaría bien. En ningún momento se le entrego a la Dra. Tatiana un informe del daño del equipo mucho menos porque se cambió solo el equipo y no la pieza de mano, y tampoco se tomó la iniciativa por parte de ustedes hacer una revisión preventiva a la pieza de mano.

*María Isabel Montes Herrera
Abogada U de A
Celular 3128824167
Email. abogada-montes@hotmail.com*



CUARTO. La Dra. Tatiana siempre estuvo acompañada por el Señor Cristian Álvarez Biomédico autorizado por ustedes , el cual realizo el mantenimiento y estuvo al tanto del funcionamiento de este.

QUINTO. En el mes de octubre de 2023 se reportó el daño de la pieza de la pieza por parte Dra. Tatiana quien empezó a notar que no estaba cumpliendo con su función , por lo tanto procedió a informar lo que estaba pasando a ustedes mediante WhatsApp , solicitando y esperando un excelente servicio y acompañamiento para verificar el estado real de esta pieza de mano.

La Dra Tatiana se vio en la necesidad de alquilar un equipo láser Diodo soprano para darle continuidad a algunas pacientes y a otras proceder con la devolución del dinero.

SEXTO. Mediante comodato y después de una larga esperar le enviaron una pieza de mano usada, la cual se esperaba que fuera nueva , la cual también llevo deficiente dejando de ser útil mas no dejando de funcionar; esto se dio el día martes 15 de enero del año en curso , lo cual la Dra. Tatiana notifica mediante WhatsApp de la siguiente manera:

*María Isabel Montes Herrera
Abogada U de A
Celular 3128824167
Email. abogada-montes@hotmail.com*



Hasta ahora no se tiene reporte del estado de la pieza de la Dra Tatiana y no sabemos con exactitud cuando fue enviada a Korea para su respectiva revisión, según información recibida solo fue enviada en diciembre de 2023, mucho tiempo después de que se reporto la falla.

SEPTIMO. El día 19 de enero del año en curso por parte de la Dra Tatiana se les convoco a una audiencia de conciliación , a fin de resolver todos estos inconvenientes y todo los perjuicios causados a la Dra. Tatiana; pero ustedes manifestaron no tener animo conciliatorio. Lo único manifestado por la abogada fue podrían asumir el 30% sobre el valor de la pieza de

María Isabel Montes Herrera
Abogada U de A
Celular 3128824167
Email. abogada-montes@hotmail.com



mano, pudiéndose deducir que ya tuvieran conocimiento que la pieza de mano no pudo ser reparada y se tendría que comprar una nueva.

OCTAVO. Es de aclarar que en ningún momento se ha estado reclamando garantía excepto en el momento del primer daño del equipo, sin embargo se esperaba un excelente servicio posventa por su parte, además de que teniendo en cuenta la clase de equipo y su supuesta vida útil no presentara fallas en tan poco tiempo, entre otras cosas más.

Si bien es cierto que no se presentó un evento adverso con este equipo, si se pudo haber presentado de no ser que La Dra. Tatiana tomo todas las medidas necesarias para evitar un daño en sus clientes, parando con las sesiones. Así mismo la falta por parte de la Empresa quien vende los equipos de EUNSUNG GLOBAL a quienes también ya notificamos la situación presentada con el equipo, esta empresa está ubicada en Corea y como se lo decimos ya realizamos lo pertinente con ellos.

Solicitamos su colaboración, acompañamiento y guía. Nuestro fin es evitar que otros médicos no se vean afectados por esta situación inclusive evitar un daño en la salud e integridad de los pacientes.

Estamos a la espera a la **respuesta** del derecho de petición enviado a la empresa Balance Beauty tech el día jueves 25 de enero del año en curso, el cual tiene las siguientes peticiones:

*María Isabel Montes Herrera
Abogada U de A
Celular 3128824167
Email. abogada-montes@hotmail.com*



PRIMERA. Se entregue el informe técnico del equipo que se dañó y se dé una explicación técnica del porque la pieza de mano nunca fue revisada .

SEGUNDO. Se entregue la constancia de la fecha que ustedes tienen como registro de haber recibido la pieza de mano para su revisión y/o reparación, así mismo que tramite se ha hecho, cuando fue enviada a Korea y porque a la fecha no se ha recibido ninguna información . Solicitamos soporte y demás que sea necesario para validar al respecto.

TERCERO. Respecto a la pieza de mano enviada a la Dra. Tatiana , la cual le llega en comodato, se entregue también el informe escrito del estado de esta pieza y los disparos y la vida útil de esta, puesto que se esperaba que le llegara una pieza de mano nueva teniendo en cuenta el cobro que se señala en una de las cláusulas de este contrato.

CUARTO. Se entregue los soportes del servicio técnico con este equipo y se informe claramente porque supuestamente el Señor Cristian Álvarez siendo el biomédico y quien ha estado al tanto de todo lo acontecido , no podía prestar este servicio; por favor entregar la copia donde se le informa a la Dra. que esto no estaba permitido ; según la abogada deja sin efecto la última revisión que el realizo al equipo. De la misma manera y teniendo en cuenta lo comunicado por la abogada, ustedes hacían dos servicios de mantenimiento preventivo “ gratis”, solicitamos se entregue copia de los dos mantenimientos preventivos.

*María Isabel Montes Herrera
Abogada U de A
Celular 3128824167
Email. abogada-montes@hotmail.com*



QUINTO. Debido a todos estos inconvenientes con el equipo y la pieza de mano la Dra. Tatiana en aras de cuidar la salud e integridad de sus pacientes , así mismo cuidar su buen nombre y reputación, tuvo que alquilar una pieza de mano, también cancelar u ofrecer sesiones de más a sus cliente , generándole pérdidas económicas , además de todo el estrés que género y genera esto para ella.

SEXTO. Solicito se entregue una relación con fecha de todo lo concerniente desde el momento que la Dra. Tatiana les comunico el daño de la pieza de mano y todos los soportes de los trámites realizados por ustedes, para la debida reparación de esta pieza.

SEPTIMO. Se entregue un informe técnico de la vida útil del equipo la pieza de mano y sus accesorios.

Agradeciendo su atención,

Con todo respeto,

NOTIFICACIONES

E -mail: abogada-montes@hotmail.com

*María Isabel Montes Herrera
Abogada U de A
Celular 3128824167
Email. abogada-montes@hotmail.com*



Celular: 3128824167

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Montes Herrera'. The signature is stylized with large, flowing loops and a prominent horizontal stroke at the bottom.

MARIA ISABEL MONTES HERRERA

Abogada

María Isabel Montes Herrera
Abogada U de A
Celular 3128824167
Email. abogada-montes@hotmail.com



Señores

ASUNTO: Poder para presentar Queja y/o denuncia contra
BALANCE BEAUTY . TECH

TATIANA CEBALLOS , mayor y vecina de Medellín - Antioquia , identificada con cedula de ciudadanía N° **53.009.360**, respetuosamente manifiesto ante usted que mediante el presente escrito confiero **PODER ESPECIAL**, amplio y suficiente a la Doctora **MARIA ISABEL MONTES HERRERA** , mayor y vecina de esta ciudad, abogada en ejercicio, identificada con cedula de ciudadanía N° 43.164.459 y portadora de la T.P 191.227 del C.S. de la J. , para que en mi nombre presente Queja y/o denuncia contra **BALANCE BEAUTY . TECH** contra **BALANCE BEAUTY . TECH** y **BALANCE MEDICAL CORP** ante el **INVIMA..**

Mi apoderada queda facultada para presentar Queja y/o denuncia contra **BALANCE BEAUTY . TECH** contra **BALANCE BEAUTY . TECH** y **BALANCE MEDICAL CORP** ante el **INVIMA.**, presentar y solicitar pruebas, realizar todos los tramites del proceso, conciliar, desistir, transigir, solicitar medidas cautelares, sustituir, renunciar, reasumir y todo cuanto en derecho sea necesario en los términos del artículo 74 del Código General del Proceso.

Ruego reconocerle personería para actuar en los términos y para los fines del presente mandato.

*María Isabel Montes Herrera
Abogada U de A
Celular 3128824167
Email. abogada-montes@hotmail.com*



Atentamente,

Handwritten signature of Tatiana Ceballos.

TATIANA CEBALLOS
C.C. 53.009.360

Handwritten signature of María Isabel Montes Herrera.

MARIA ISABEL MONTES HERREA
C.C. 43.164.459 de Itagüí Antioquia
T.P. 191.227 del C.S. de la J.