



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 30/06/2022

Sentencia número 6785

**Acción de Protección al Consumidor No. 2021-148335**

**Demandante: ALBA NATALIA VELANDIA ARIAS.**

**Demandado: NATURAL ENGLISH 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. Que, la parte actora suscribió con la demandada un contrato de con el fin de matricularse a un curso de inglés.
- 1.2. Que, de acuerdo con lo indicado por la parte actora, asistió a unas clases, sin embargo, no le agrado la metodología efectuada, por cuanto decidió solicitar la terminación del contrato y la devolución del dinero.
- 1.3. Que el 6 de marzo de 2021, la parte actora elevó reclamación directa ante el demandado requiriendo la efectividad de la garantía, mediante la cancelación del contrato objeto de litigio.
- 1.4. Que frente a la referida reclamación no se generó respuesta.

**2. Pretensiones**

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que en ocasión a la efectividad de la garantía se devuelva el dinero y se cancele el contrato suscrito.

**3. Trámite de la acción**

El día 19 de abril de 2021, mediante Auto No. 47174 esta Dependencia admitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por la parte demandante, en ejercicio de las facultades Jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011, providencia que fue notificada debidamente al extremo demandado, a la dirección electrónica reportada en el Rues, siendo esta notificaciones@naturalenglish.com (consecutivos 21-148335-3 y 4), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que, dentro de la oportunidad procesal pertinente, la accionada contestó la demanda bajo consecutivo No. 21-148335-5 indicando que se oponía a la prosperidad de las pretensiones de la demanda, teniendo en cuenta que no se ha afectado la efectividad de la garantía respecto del servicio contratado por la accionante así como tampoco al deber de información.

#### 4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo 21.148335-0 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 demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo 21-148335-5 del expediente.

A estos se les concederá el valor probatorio que corresponda bajo las previsiones de los artículos 244, 245, 246 y 262 del Código General del Proceso.

## II. CONSIDERACIONES

Habiéndose agotado las etapas procesales de rigor y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta que el 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:

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

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

Con fundamento en lo preceptuado por la norma citada en precedencia, considera el Despacho que en el caso objeto de análisis no resulta necesario decretar pruebas adicionales, habida cuenta que con los elementos de juicio existentes es suficiente para resolver la controversia planteada.

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

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 garantía<sup>1</sup>, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos<sup>2</sup> 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 técnicas<sup>3</sup>.

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.

En consecuencia, es importante recalcar, que la efectividad de la garantía no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también al cumplimiento de los términos y condiciones pactados desde el momento mismo en el que se realizó el contrato, dentro de los cuales naturalmente se encuentra la oportunidad en la entrega del bien o en la prestación del servicio, pues la no entrega, prestación o aun la simple dilación, constituye una vulneración a los intereses legítimos de los consumidores en la medida en que no ven colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales se efectuó la compra.

Teniendo como base del presente examen jurídico, el Estatuto del Consumidor, Ley 1480/11 se permite el Despacho traer al mismo lo dispuesto en el numeral tercero (3) , del artículo once (11), de dicha norma, el cual establece que:

“Artículo 11. Aspectos incluidos en la garantía legal. Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones:

(...)3. En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado (...).”

### **1. Presupuestos de la obligación de garantía**

La obligación de garantía, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor<sup>4</sup> adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor. Dicho bien debe presentar uno o varios defectos o fallas de calidad, idoneidad o seguridad durante el término de garantía para que surja la obligación de responder por parte del productor o proveedor.

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

<sup>1</sup>El artículo 5, numeral 5 de la Ley 1480 de 2011 define garantía como la “Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.”

<sup>2</sup> El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como “Producto: Todo bien o servicio.”

<sup>3</sup> Ley 1480 de 2011, artículo 11.

<sup>4</sup>Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

## 2. El caso concreto

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante el documento obrante en el consecutivo 21-148335-0 y 5 del expediente en el que se acredita que la parte actora suscribió con la demandada un contrato de con el fin de matricularse a un curso de inglés.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es la adquiriente del servicio objeto de reclamo judicial.

- En el caso en concreto

Sobre el particular es importante precisar que la ley 1480 de 2011 establece que los consumidores deben recibir información clara, veraz, transparente y verificable frente a las condiciones ofertadas o publicitadas, con lo que no se pretende otra cosa más que garantizar que los consumidores cuenten con los elementos de juicio suficientes que les permitan elegir entre la variedad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado y así adopten decisiones de consumo razonables, y es que centrándonos en los productores y expendedores, como consecuencia de su experiencia en el mercado y de sus conocimientos en el proceso de producción y comercialización, suelen tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que venden, mientras que el consumidor, a pesar de ser quien mejor sabe qué es lo que le interesa, no necesariamente tiene a su disposición la información que le permita adoptar la decisión que más le conviene, de este modo, evaluar la veracidad y suficiencia de la información que determinó la intensión de compra en un determinado caso, siempre será un aspecto de suma relevancia a la hora de proteger los derechos de los consumidores en el marco de la acción jurisdiccional de protección al consumidor.

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

Bajo este mismo hilo discursivo, al advertirse falta de información frente a lo ofertado en bienes y servicios, el consumidor deberá demostrar dicha circunstancia, a fin de verificar si existió o no incumplimiento en el deber legal de información; es este sentido, en el caso objeto de estudio, si bien la accionante manifestó que el curso de inglés no correspondía a lo ofrecido por el demandado, lo cierto es que dentro del material probatorio obrante en el expediente no se evidencia prueba tan siquiera sumaria sobre la cual pueda este Despacho poner en juicio la existencia de una información ineficiente.

Aunado a lo anterior, es importante precisar que la solicitud de cancelación de los servicios obedece a la inconformidad en cuanto a la metodología aplicada por la sociedad demandada, por lo cual decidió solicitar la terminación del contrato, sin embargo dentro del plenario no obra prueba que se le hubiese ofrecido una metodología diferente, por cuanto para este Despacho no hay incumplimiento en la prestación del servicio o prestación deficiente del mismo.

Delimitado a lo anterior, la relación de consumo es una relación de carácter contractual por lo que las partes deben dar estricto cumplimiento a las obligaciones adquiridas por virtud de este acuerdo de voluntades establecido en el artículo 1602 del Código Civil:

“...Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales...”

Es así que el incumplimiento de la demandante de cara a las obligaciones adquiridas con la sociedad demandada, le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor.

Por tal motivo, mediante la acción de protección al consumidor no podría este Despacho ordenar las pretensiones solicitadas por la demandante, pues se estaría pasando por alto las indicaciones señaladas en el Estatuto del Consumidor, y de este modo, imponiéndole cargas excesivas al demandado, más aun cuando no se encuentra probado en incumplimiento por la sociedad demandada.

A ello debe agregarse que, el artículo 167 del Código General del Proceso dispone: “Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen”, con lo cual, no habiéndose acreditado la vulneración al deber de información, así como tampoco se acreditó la violación a la efectividad de la garantía establecida en el Estatuto del Consumidor será procedente despachar negativamente las pretensiones de la parte activa, procediendo con el archivo de las presentes diligencias.

De lo que viene de verse, no cabe más que concluir que la información suministrada por la sociedad demandada es vez, clara, verificable y transparente conforme a los términos del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, por lo que será procedente despachar negativamente las pretensiones a la parte activa, procediendo con el archivo de las presentes diligencias.

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:** Negar las pretensiones incoadas en la demanda, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la decisión.

**SEGUNDO:** Archivar las presentes diligencias.

**TERCERO:** Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

**NOTIFÍQUESE,**

**FRM\_SUPER**

**JULY ALEJANDRA ESPINOSA ESPINOSA<sup>5</sup>**

<sup>5</sup>Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada para el ejercicio de funciones jurisdiccionales, mediante Resolución 14371 del 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del parágrafo 1° del artículo 24 del CGP.



**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. 118

De fecha: 01/07/2022

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'R. P.', written over a horizontal line.

**FIRMA AUTORIZADA**