



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES
SENTENCIA - ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Bogotá D.C., 01/12/2022

Sentencia número 12745

Acción de Protección al Consumidor No. 21- 434809
Demandante: JENNIFER JULIETH CARREÑO APARICIO
Demandado: ESCUELA DE IDIOMAS INTERNACIONALES 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. Que, el día 15 de febrero de 2021, la parte actora adquirió un curso de inglés por un valor de \$1.900.000.00 según factura electrónica 1377.

1.2. Manifiesta la accionante que lo que le comunicó el asesor de la demandada, era que el curso tendría una duración de dos años (hasta febrero de 2023) en los cuales debía finalizar los 5 niveles ofrecidos.

1.3. Que la inconformidad de la parte actora radica en *“...una señora del Staff de la escuela de idiomas AMERICAN SCHOOL WAY, se comunicó conmigo, para indicarme que debía terminar los 5 niveles de inglés antes de enero de 2022, pues mi contrato pactado se terminaba. Hable con la señora le explique que mi curso finalizaba en el Febrero de 2023 y que yo estaba consisten que la constancia en el curso era lo que me daría el pase para aprender el idioma, pero que era imposible cuando no habilitaban los cupos, a lo que de manera menos vergonzosa me indico que mi contrato finalizaba en Febrero de 2022 y que si no podía programar clases era mi problema o que de lo contrario tenía que soportarle con pruebas que no había podido programar; algo que me pareció absurdo y se lo hice saber, pues la plataforma es de ellos no mía, por lo que ellos debían tener el registro de las veces que intente programar y nunca tenían cupos, todo salía en cero (0)”* (sic)

1.4. Que, el día 30 de septiembre del 2021, el demandante elevó reclamación directa verbalmente solicitando la devolución del valor cancelado por el curso.

1.5. Que, el día 02 de octubre de 2021, el extremo pasivo dio respuesta a la reclamación directa indicando que la actora había adquirido un curso de inglés con vigencia de 12 meses, conforme al contrato firmado.

2. Pretensiones

Con fundamento en lo anterior, el extremo activo solicita que de cara a la información y publicidad engañosa se ordene la devolución del dinero.

3. Trámite de la acción

El día 8 de noviembre de 2021, mediante Auto No. 136097 esta Dependencia inadmitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por la parte demandante, en ejercicio de las facultades Jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011, otorgando el término de (05) días hábiles para subsanar la demanda, (consecutivo 21-434809-1). Mediante consecutivo 21-434809- 2, la accionante allegó escrito de subsanación de demanda.

El día 19 de noviembre de 2021, mediante Auto No. 140942 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 judicial, esto es al correo : direccionarmenia@asw.edu.co (consecutivos 21-434809- -5, -6), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que, dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado guardó silencio.

4. Pruebas

• Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo los consecutivos 21-434809-0 y 21-434809- -0, -2, 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 demandada no aportó ni solicitó prueba alguna, toda vez que dentro del término concedido para dar contestación a la demanda guardó silencio.

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.

En primer lugar, y respecto a la solicitud de declarar para el presente caso publicidad e información engañosa y por lo mismo se le indemnice, este Despacho indicara que es necesario que se cumpla con lo dispuesto en la parte final del literal C) del numeral 5, artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 que “...Cuando la reclamación sea por protección contractual o por información o publicidad engañosa, deberá anexarse la prueba documental e indicarse las razones de inconformidad...”, y en el caso particular, la carga de la prueba es del DEMANDANTE, pues la parte que alega unos hechos materia de debate debe probarlos, para así lograr la consecución de un derecho, situación que en el presente caso NO se presenta y NO se prueba, por lo indicado por el propio demandante y por cuanto del material probatorio aportado por el demandante al expediente, no se prueba o se demuestra la información o publicidad dada al momento de adquirir y suscribir el contrato N° DE MATRÍCULA ONS0205 con la sociedad demandada el día 10 de febrero de 2021.

Sin embargo, resulta pertinente mencionar que asistiéndole a los compradores el derecho de recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los bienes y servicios que se le ofrecen y habiéndose consagrado la responsabilidad en cabeza de los productores y proveedores por el incumplimiento de tales obligaciones conforme se dispone en los artículos 23¹ y siguientes del Estatuto de Protección al Consumidor, 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, adoptar decisiones de consumo razonables.

Todo lo anterior, resulta acorde con las definiciones de calidad e idoneidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

“...Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

...Idoneidad de un bien o servicio: Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado...”. (Subrayado fuera de texto)

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, estos 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 intención 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.

1. Presupuestos del Deber de Información

La obligación de informar, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor² adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor, determinado por las condiciones objetivas y específicas anunciadas respecto del

¹Artículo 23. Información mínima y responsabilidad. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano. Parágrafo. Salvo aquellas transacciones y productos que estén sujetos a mediciones o calibraciones obligatorias dispuestas por una norma legal o de regulación técnica metrológica, respecto de la suficiencia o cantidad, se consideran admisibles las mermas en relación con el peso o volumen informado en productos que por su naturaleza puedan sufrir dichas variaciones.

²Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

The image contains two side-by-side screenshots of a contract document. The left screenshot shows the 'CONTRATO MATERIA' section with a red box highlighting the 'CONDICIONES GENERALES DE USO Y SERVICIO' section. The right screenshot shows the 'CONDICIONES GENERALES DE USO Y SERVICIO' section with a red box highlighting the 'TERMINOS' section.

Siguiendo lo expuesto, el consumidor al momento de la compra debió cerciorarse en cuanto a la duración del contrato, por lo que en tal sentido, es evidente que la pasiva aplicó lo correspondiente teniendo en cuenta lo enunciado al momento de la compra más aún con el correo de envío del contrato para suscribirlo.

Por otro lado, es importante poner de presente al consumidor, que si bien es cierto la Ley 1480 de 2011, protege los derechos de los consumidores, no es menos cierto que también impone unos deberes al usuario, frente a lo adquirido ya sea bien o servicio; para el efecto, el numeral 2.1., del numeral 2 del artículo 2 del Estatuto del Consumidor, dispone "**Informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación**".

Entonces acertado resulta concluir que la parte demandante no sólo no aportó pruebas que acrediten alguna de las circunstancias antes enunciadas, sino que su colaboración para con el ejercicio probatorio dispuesto por este Despacho resultó precaria, si se tiene en cuenta que era su deber asumir de forma proactiva la carga probatoria en este asunto, punto sobre el cual es necesario precisar que, con apoyo en lo previsto por la jurisprudencia nacional, "las atestaciones de las partes que favorezcan sus intereses, carecen, en el sistema procesal civil colombiano, de importancia probatoria a menos que se encuentren corroboradas con otras pruebas, caso en el cual su eficacia proviene de éstas y no de la aserción de la parte."³(Subrayado fuera de texto)

Con base en lo anterior, el Despacho debe señalar que de conformidad con el artículo 167 del Código General del Proceso el cual manifiesta: "**Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen**".

Así lo ha considerado la Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia en sentencia del 4 de diciembre de 2006, en la que afirmó que: "(...) El artículo 177 del Código de Procedimiento Civil consagra el principio de la carga de la prueba, que se explica afirmando que al actor le corresponde demostrar los supuestos fácticos en los cuales funda su pretensión y al demandado los hechos en que finca la excepción. Y de acuerdo con el artículo 174 del Código de Procedimiento Civil "Toda decisión judicial debe fundarse en las pruebas regular y oportunamente allegadas al proceso". Ahora bien, como lo ha manifestado la jurisprudencia nacional en materia de la carga de la prueba, para lograr que el juez dirima una controversia de manera favorable a las pretensiones, le corresponde al demandante demostrar en forma plena y completa los actos o hechos jurídicos de donde procede el derecho o nace la obligación; pues ninguna de las partes goza de un privilegio

³ Cas. Civ. Sentencia de Octubre 31 de 2002. Exp. 6459.

especial que permita tener por ciertos los hechos simplemente enunciados en su escrito, sino que cada una de ellas deberá acreditar sus propias aseveraciones. Cabe recordar que la carga de la prueba consiste en una regla de juicio, que le indica a las partes, la responsabilidad que tienen para que los hechos que sirven de sustento a las pretensiones o a la defensa, resulten probados; en este sentido, en relación con los intereses de la demandante, debe anotarse que quien presenta el libelo demandatorio sabe de antemano cuáles hechos le interesa que aparezcan demostrados en el proceso y, por tanto, conoce de la necesidad de que así sea, más aun tratándose del sustento mismo de la demanda y de los derechos que solicita sean reconocidos. Sobre la carga de la prueba esta Corporación explicó: “En procesos contenciosos o controversiales como el presente, el juez no puede adoptar decisiones que no estén fundadas en las pruebas debidamente allegadas al proceso, ni le corresponde descargar a las partes de sus deberes probatorios, puesto que se incurriría en una violación flagrante de los artículos 174 y 177 del Código de Procedimiento Civil, así como también se estarían vulnerando los derechos fundamentales al debido proceso y a la defensa del interviniente que resulte afectado...”.⁴ (Subrayado y negrilla fuera de texto).

Puestas de este modo las cosas, en el caso particular la carga de la prueba es del DEMANDANTE, pues la parte que alega unos hechos materia de debate debe probarlos, para así lograr la consecución de un derecho, siendo así que debía demostrar efectivamente la falla en la información al momento de suscribir el contrato.

De lo que viene de verse, no cabe más que concluir que la sociedad demandada no ha incumplido las obligaciones que le impone el Estatuto del Consumidor, por lo que será procedente despachar negativamente las pretensiones de 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 **JENNIFER JULIETH CARREÑO APARICIO**, identificada con la cédula de ciudadanía No.1.031.166.101 en contra de la sociedad **ESCUELA DE IDIOMAS INTERNACIONALES S.A.S.**, identificada con NIT 900.952.781 de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la decisión.

SEGUNDO: Sin condena en costas por no aparecer causadas.

TERCERO: Ordenar el archivo de las presentes diligencias.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

MÓNICA IVETT RODRÍGUEZ GARCÍA⁵

⁴ Consejo de Estado. Sentencia del 4 de diciembre de 2006, Expediente 16188, ponente: Dr. Mauricio Fajardo Gómez

⁵ Profesional Universitario adscrito 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 párrafo 1º 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. **222**

De fecha: 02/12/2022

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

FIRMA AUTORIZADA