



**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES
SENTENCIA - ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Bogotá D.C. 6/03/ 2023

Sentencia número 1676

Acción de Protección al Consumidor No. 21-264573.

Demandante: AZARAEEL DARÍO CARRILLO DÍAZ.

Demandado: INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR – ICETEX.

Estando el expediente al Despacho, procede la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales a proferir sentencia anticipada, teniendo en cuenta que en el presente asunto se dan los presupuestos contenidos en el numeral 3º del artículo 278 del C.G.P. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

1.1. El demandante manifestó que el 23 de marzo de 2008 le otorgaron el crédito educativo No. 0191340680-6 en la modalidad ACCES – ALIANZA.

1.2. Que se realizó el desembolso de la suma de \$14'993.925 desde el 23 de marzo de 2008 y hasta el 23 de noviembre de 2012.

1.3. Indicó que para el 30 de octubre de 2014 le fue condonada la totalidad de la deuda, por haber obtenido el mejor puntaje en las pruebas SABER – PRO para el año 2012.

1.4. Manifestó que en septiembre de 2020 recibió llamadas del ICETEX en donde le informaban que tenía un saldo pendiente por \$5.594.018 en virtud del crédito educativo No. 0191340680-6. Hecho que indicó no ser cierto debido a que dicha obligación fue condonada en su totalidad.

1.5. Señaló que el 6 de octubre de 2020 remitió a la demandada una reclamación escrita mediante correo electrónico solicitando aclaración del estado de cuenta del crédito mencionado. En respuesta a esta comunicación, indicó que el ICETEX respondió mediante oficio CAS-9007575-X2W8B5 indicando que a la fecha tenía un saldo pendiente por pagar por valor de \$ 5,594,018.64.

2. Pretensiones

El extremo activo solicitó que: i) se condone la deuda, ii) se le haga entrega de un paz y salvo y ii) se realice la actualización respectiva en las centrales de riesgo.

3. Trámite de la acción

Mediante Auto No. 84943 del 21 de julio de 2021 se admitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por la parte demandante. Dicha providencia fue debidamente

notificada a la sociedad demandada a la dirección de notificación judicial registrada en el RUES, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

La demandada contestó oportunamente la demanda, dando respuesta a los hechos y proponiendo las siguientes excepciones de mérito:

- i) Falta de requisitos del artículo 58 de la ley 1480/2011.
- ii) Carencia e inexistencia de causa en las pretensiones solicitadas en la demanda por cuanto el ICETEX cumplió con la ley y el reglamento de crédito.
- iii) Cumplimiento del deber de información del consumidor
- iv) Aplicación de la normativa de Icetex (Reglamento de crédito) en virtud del principio de autonomía de la voluntad de las partes
- v) Caducidad (Prescripción) de la acción de protección al consumidor.

4. Pruebas

El Despacho encuentra que con las pruebas documentales allegadas por las partes con la demanda y su contestación es suficiente para proceder a dictar una sentencia de fondo, de conformidad con lo previsto en el numeral 3º del artículo 278 del C.G.P., por lo que se prescindirá de decretar los demás medios probatorios solicitados por los extremos de la controversia.

- **Pruebas allegadas por la parte demandante:**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes que acompañan el escrito de la demanda los cuales se encuentran bajo el Consecutivo 0, memorial – página 3 del expediente digital.

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 aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo 7, presentación – página 8, presentación – página 9 y presentación – página 10 del expediente digital.

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

Agotada la etapa introductoria del proceso y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta que el numeral 3º del artículo 278¹ del C.G.P. contempla la posibilidad de proferir sentencia anticipada, igualmente el inciso 2º del párrafo 3º del artículo 390²

¹“(…)”

³. Cuando se encuentre probada la cosa juzgada, la transacción, la caducidad, la prescripción extintiva y la carencia de legitimación en la causa”.

² “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.

del C.G.P., prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor.

Ahora bien, con fundamento en lo preceptuado en el citado artículo 278 del C.G.P. en precedencia, considera el Despacho que en el caso objeto de análisis es procedente proferir sentencia anticipada, en atención a que, a partir de los hechos aducidos en la demanda, así como con las pruebas allegadas, se cuenta con los elementos de juicio suficientes para declarar probada la excepción de prescripción extintiva de la acción de protección al consumidor, como pasa a explicarse:

1. Las reglas de prescripción en el ámbito de la protección al consumidor

Se han presentado diversas posiciones respecto de la naturaleza de los términos previstos en el numeral 3° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011. El debate se ha centrado en si se trata de límites temporales que establecen la caducidad de la acción o si lo previsto en la referida norma es la regulación del término de prescripción del derecho a reclamar la protección por la vulneración de los derechos de los consumidores. Esta Delegatura se ha decantado por la última de las doctrinas mencionadas, esto es que la regulación allí prevista corresponde a la de un término de prescripción.

Esta posición encuentra sustento en que, como lo ha señalado el Tribunal Superior de Distrito Judicial de Bogotá³, una lectura sistemática de los preceptos que regulan la acción de protección al consumidor resulta claramente indicativa de que la voluntad del legislador fue la de establecer un término de prescripción y no de caducidad, para el ejercicio de los derechos reconocidos a favor de la parte débil de la relación. Así se colige igualmente del inciso del numeral 6 del referido artículo 58, en el que se señala:

La Superintendencia de Industria y Comercio adelantará las gestiones pertinentes para individualizar y vincular al proveedor o productor. Si transcurridos dos meses desde la interposición de la demanda, y habiéndose realizado las gestiones pertinentes, no es posible su individualización y vinculación, se archivará el proceso, sin perjuicio de que el demandante pueda presentar, **antes de que opere la prescripción de la acción**, una nueva demanda con los requisitos establecidos en la presente ley y además deberá contener información nueva sobre la identidad del productor y/o expendedor. (subrayado y negrilla propios).

En consecuencia, fue el mismo legislador el que determinó expresamente la naturaleza de los términos regulados en el numeral 3° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, para establecer que se trata de la figura de la prescripción, con un régimen particular relativo a las reclamaciones que se tramitan por la vía de la acción de protección al consumidor.

Además de la mencionada pauta interpretativa, el canon hermenéutico previsto en el artículo 4° del Estatuto del Consumidor permite arribar a la misma conclusión. Se establece en dicho precepto que: "(...) Las normas de esta ley deberán interpretarse en

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."

³ Tribunal Superior de Distrito Judicial de Bogotá. Sala Civil. Sentencia 21 de noviembre de 2018. Rad. No. 11001319900120177509102. M.P. Clara Inés Márquez Bulla.

la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor.” En consecuencia, se impone entender que la regulación prevista en el numeral 3° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 corresponde a la de un término de prescripción, por tratarse de una posición más beneficiosa para el sujeto protegido por las normas de consumo. Lo anterior, debido a que, a diferencia de la caducidad, la prescripción debe ser alegada por la parte que pretende favorecerse de aquella, es renunciable, se puede interrumpir mediante escrito dirigido por el acreedor al deudor (art. 94 del C.G.P.) y no puede ser declarada oficiosamente por el juez, entre otras particularidades de esta institución que ciertamente redundan en favor del consumidor.

Definida la naturaleza de los términos regulados por la norma en comento (numeral 3° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011), es necesario señalar que el legislador definió tres supuestos diferentes respecto de la regulación de la prescripción de la acción de protección al consumidor, dependiendo del derecho o protección reclamada, así:

- i. Cuando la protección reclamada esté encaminada a hacer efectiva la garantía legal (art. 7 y ss.), el término de prescripción es de un año, el cual comienza a contarse desde el momento en que expiró la garantía;
- ii. Cuando la demanda verse sobre una reclamación netamente contractual, esta deberá presentarse dentro del año siguiente a la terminación del contrato, so pena de que opere la prescripción;
- iii. Finalmente, como regla residual – para los demás casos – se establece que la prescripción operará a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación.

Como se observa de los diferentes supuestos, el legislador, en lo que respecta al plazo de prescripción de la acción de protección al consumidor, sentó la regla de que este es de un año, distinguiendo entre los diversos eventos el momento desde el que se empieza a contar dicho término. Lo anterior hace fundamental determinar el tipo de controversia y derecho que se está debatiendo, en tanto la conclusión al respecto producirá efectos relevantes en relación con el momento desde el cual se contará el término de prescripción, pues mientras que para los dos primeros supuestos el legislador estableció parámetros de carácter objetivo que identifican el inicio de la contabilización del término de prescripción, la regla residual está dada por un criterio subjetivo.

En relación con la distinción entre factores objetivos y subjetivos para la determinación del momento en que empieza a correr el término de prescripción la doctrina ha señalado:

Así, el dies a quo podrá ser objetivo o subjetivo, según si considera o no la posibilidad que el legitimado activo conociera o no la acción y/o la posibilidad de accionar. Desde este punto de vista, el primero – asociado a la certeza jurídica - corresponde a la revisión de un hecho externo que prescinde de todo cuestionamiento acerca de la posición subjetiva del titular, como podría ser, por ejemplo, la realización del hecho lesivo, la entrega del producto, la celebración del contrato, etc. Por su parte, conforme al segundo – favorecedor de la justicia -, el plazo sólo principiará, una vez que el titular se encuentre en condiciones de hacer valer su derecho. En este sentido, un inicio subjetivo exigiría que el término

principie con la aparición de los daños, el conocimiento de la infracción o del legitimado pasivo, etc.”⁴

Dentro de este marco, aparece con claridad que el sujeto que alega la prescripción, para que prospere la excepción propuesta, le corresponde demostrar: i) el momento desde que comenzó a correr el plazo de prescripción; y, ii) que para la fecha de presentación de la demanda ya había transcurrido un año desde el inicio del conteo del término prescriptivo.

Para los dos primeros supuestos de prescripción, que se fundan en parámetros objetivos, deberá demostrar el demandado la fecha de expiración de la garantía o de terminación de los vínculos contractuales en los que se funda la reclamación. En lo que respecta a la regla residual, para determinar si el interesado ha tenido conocimiento sobre los hechos que motivan la reclamación, se ha dicho que el análisis puede realizarse a partir del conocimiento real o potencial que tenga el sujeto sobre dichas circunstancias.

En cuanto al conocimiento real, este supone que se ha acreditado directamente que el demandante conocía las circunstancias constitutivas de la acción. De otra parte, el conocimiento potencial se determina considerando el momento a partir del cual un sujeto que actúa de manera razonable debería haber llegado a conocer las circunstancias que dan origen a la reclamación. En ese sentido, se ha señalado por parte de la doctrina extranjera lo siguiente:

Ello significa que se hace depender el inicio de la prescripción del conocimiento subjetivo que haya podido tener el perjudicado de la existencia de los hechos constitutivos de su pretensión. Se establece así una regla en cuya virtud el inicio del cómputo del plazo de prescripción se produce en el momento del conocimiento razonablemente posible o debido por parte del titular de la pretensión indemnizatoria de los elementos integrantes de su supuesto de hecho; es decir, una *discovery rule* en la terminología del *common law*.⁵

En sentido análogo, respecto de la *discovery rule* en el derecho anglosajón se ha señalado que esta supone que el término para ejercitar la acción empieza a correr desde el momento en que el potencial demandante descubre o, actuando con diligencia razonable, debía descubrir los hechos constitutivos de la base de la reclamación⁶.

En materia de consumo, para determinar el conocimiento razonable debe acudir al parámetro del consumidor medio. En relación con dicho estándar, esta Entidad ha señalado que para el caso colombiano es posible reconocer que un consumidor “*normalmente informado*” es aquel que usualmente no planifica sus decisiones de consumo y solamente consulta aquellos aspectos de la información que son esenciales para realizar la elección o que resaltan por su tamaño. De otra parte, el consumidor “*razonablemente atento y perspicaz*” no es el que hace análisis detallados y tampoco se encuentra en capacidad de tener una comprensión total de la información, por lo que puede incurrir en yerros permanentes respecto de los aspectos que demandan un mayor cuidado.

⁴ ISLER ERIKA. La prescripción extintiva de la acción infraccional en la reforma a la Ley No. 19.496, ADECO – Academia de Derecho y Consumo, 2017.

⁵ CAÑIZARES LASO, ANA. Algunas claves para la reforma de la prescripción. En especial el *dies a quo*. Revista de Derecho Civil, Vol. V, No. 4 (2018).

⁶ WELCH, KATHERINE E. Statutes of Limitation: Discovering a Discovery Rule in Products Liability Actions - Condon v. A.H. Robins Co. Creighton Law Review, N° 18 (1984).

Así las cosas, entre mayor sea la complejidad de la operación de consumo o sea mayor el detalle que demandada el descubrimiento de los hechos que sirven de base a la reclamación, más exigente será la labor probatoria que debe desarrollar el demandado para demostrar el conocimiento por parte del consumidor de esas circunstancias, de tal forma que se logre determinar el punto de inicio para el conteo del término de prescripción. Por ejemplo, en el derecho español se han considerado de especial complejidad el entendimiento de las operaciones financieras, por las dificultades que existen para que el adquirente del producto logre una comprensión real de las características y riesgo del producto⁷, por lo que se ha exigido la demostración de hechos contundentes que permitan evidenciar la consciencia real por parte del accionante de la afectación a sus intereses.

2. La prescripción en el caso concreto

De acuerdo con los hechos y pretensiones que sirven de fundamento a la demanda presentada por el señor Azarael Darío Carrillo Díaz, es claro que estos se fundan en la circunstancia del cobro de unos dineros ocasionados por el crédito educativo No.0191340680-6, los cuales considera que no son adeudados por su parte, debido a que fue beneficiario de la condonación total de la deuda con el ICETEX, por haber obtenido el mejor puntaje en las pruebas SABER – PRO del año 2012.

Entiende así el Despacho que la controversia, desde la perspectiva de la protección que el Estatuto del Consumidor otorga a la parte débil de relación, se encuadra en el debate respecto de la violación por parte de la sociedad demandada de la normativa que regula las operaciones mediante sistemas de financiación.

En el presente caso, lo que argumenta la parte demandante es el incumplimiento por parte de la accionada, por no condonar o abstenerse de realizar cobro alguno del crédito educativo obtenido por el señor Carrillo, teniendo en cuenta las disposiciones legales que rigen la materia como es lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 1450 de 2011, el artículo 2° de la Ley 1547 de 2012 y el Decreto 2636 de 2012 expedido por el Ministerio de Educación Nacional.

De cara a analizar la prescripción, encuentra el Despacho que, al presente caso le es aplicable lo correspondiente al tercer supuesto contenido en el art. 58 del estatuto del consumidor, es decir, la regla residual, mediante la cual se debe tener en cuenta el momento a partir del cual el consumidor tuvo conocimiento del hecho que motivó la reclamación.

De conformidad con las pruebas obrantes en el expediente, se evidencia que por parte del demandante se logró acreditar lo siguiente:

1. Que el señor Azarael Darío Carrillo Díaz, obtuvo un crédito educativo bajo el No. 0191340680-6 en la modalidad Línea ACCES – ALIANZA.
2. Que en el año 2014, al señor Carrillo le fue aprobada la condonación de la deuda por mejor SABER – PRO.

⁷ PERTÍÑEZ VÍCLHEZ, FRANCISCO. El dies a quo del plazo para el ejercicio de la acción de anulabilidad por vicio de error en los contratos de préstamo e inversión. Indret, N° 4 (2018)

3. Que con fecha posterior a la condonación de la deuda, se le realizó un cobro con ocasión al crédito educativo No. 0191340680-6.

En cuanto a los hechos que fueron probados por la parte demandada se tienen los siguientes:

1. Que el 11 de septiembre de 2019, el señor Azarael Carrillo radicó ante el ICETEX un derecho de petición, mediante el cual puso de presente su inconformidad con el cobro de una deuda.
2. Que el 6 de noviembre de 2019, se le remitió respuesta al demandante del derecho de petición mencionado en el numeral anterior.

De lo mencionado se evidencia que, si bien en los hechos plasmados en el escrito de demanda, el señor Carrillo indicó que en el mes de septiembre de 2020 recibió unas llamadas del ICETEX en donde le informaron acerca de un saldo pendiente por pagar por valor de \$5.594.018, no es menos cierto que el accionante conocía sobre los cobros que le venía realizando la accionada por lo menos desde el mes de septiembre de 2019.

A la anterior conclusión se llega valorando el material probatorio allegado por la demandada, correspondiente al derecho de petición que obra en el consecutivo 7, memorial – página 8, folios 55 a 57 del expediente digital, documento en cuyo asunto se indicó “CESACIÓN DE COBRO Y DESCARGUE DEL SISTEMA POR INEXISTENCIA DE LA OBLIGACIÓN”, en donde se lee claramente que el señor Carrillo tenía conocimiento real sobre el requerimiento del pago de la deuda que ahora es objeto de debate desde el mes de septiembre de 2019.

Es así como en el documento mencionado, el mismo demandante indica lo siguiente: “(...) es inadmisibles, que 5 años, y algo más después, a través de una llamada telefónica me expresen que tengo una deuda, que no poseo.” En ese orden de ideas, se tiene que, si la deuda con el ICETEX fue condonada en el año 2014 y el derecho de petición fue radicado en el año 2019, es claro que los “5 años, y algo más” que se relacionan en el derecho de petición coinciden con la fecha del mismo.

En consecuencia, si el demandante tenía conocimiento real del cobro realizado por el ICETEX desde septiembre de 2019, es claro que, para el momento de la presentación de la demanda, el 2 de julio de 2021, ya se había extinguido el derecho otorgado por el Estatuto del Consumidor al demandante para reclamar respecto de la controversia relativa al presunto cobro indebido por parte de la accionada, por lo tanto, le asiste la razón a la demandada cuando en la contestación de la demanda alega como excepción de mérito la prescripción de la presente acción.

Finalmente, teniendo en cuenta que al encontrar probada la excepción de prescripción, esta conduce a rechazar todas las pretensiones de la demanda, se dará aplicación a lo dispuesto en el artículo 282 del C.G.P. en el sentido de que el juez “...debe abstenerse de examinar las restantes”, por tal motivo, no habrá lugar a continuar con el estudio de las demás excepciones mencionadas en el escrito de contestación de la demanda.

En mérito de lo expuesto, 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 y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: Declarar probada la excepción de caducidad (prescripción) de la acción de protección al consumidor, de conformidad con la parte motiva de la presente de la decisión.

SEGUNDO: En consecuencia, negar las pretensiones incoadas en la demanda.

TERCERO: Archivar las presentes diligencias.

CUARTO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE

FRM_SUPER

CAMILA ANDREA MEDINA GÓMEZ⁸



⁸ Profesional universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada para el ejercicio de funciones jurisdiccionales, mediante Resolución No. 14371 del 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo del artículo 24 del Código General del Proceso.

SENTENCIA NÚMERO __1676__

HOJA No. __9__ 6/03/2023
