



**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES**

BOGOTÁ D.C. 2025-04-14

Sentencia 4162

***Acción de protección al Consumidor
Radicado No. 2023-236183
Demandante: Juanita Abril Poveda.
Demandado: Global Exchange International 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, así como lo dispuesto en el artículo 98 ibidem. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1.1. Hechos

- 1.1.1. Que la parte demandante y la sociedad demandada celebraron el contrato No. 3386 con la finalidad aplicar al programa internacional AU PAIR USA, frente al cual realizó un pago \$6.659.100 y que estaría compuesto por tres (3) fases.
- 1.1.2. Que para el día 14 de marzo de 2022 culminaría la primera fase del programa, en el cual ella debía cumplir con los siguientes requisitos: Curso de conducción, curso de natación, cuidado de niños, toma de vacunación y certificar el idioma inglés.
- 1.1.3. Que de acuerdo a lo narrado por la parte actora, para la fecha inicialmente prevista no podría cumplir con todos los requisitos, circunstancia que fue puesta en conocimiento de la sociedad demandada a través de la asesora que llevaba el proceso con la accionante, y que ofreció una prórroga para poder cumplir.
- 1.1.4. Que el ofrecimiento fue aceptado por la consumidora, obligándose así a cumplir con los requisitos hasta el mes de septiembre de 2022, fecha que tampoco podría ser cumplida y por lo cual se realizó la firma de otra prórroga hasta el día 31 de marzo de 2023.
- 1.1.5. Que el día 19 de diciembre de 2022, la demandante solicitó ante la sociedad demandada la cancelación del contrato suscrito y en consecuencia la devolución de dinero pagada con el descuento de que habla el contrato por encontrarse en la primera fase del programa.
- 1.1.6. Que ante la referida reclamación la sociedad demandada dio respuesta negativa.

1.2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó:

“1. Solicito que se declaren vulnerados mis derechos como consumidor de bienes y servicios por parte de la sociedad demandada.

2. Solicito que se haga la devolución de la totalidad pagada equivalente al monto de \$6.659.100 moneda corriente, debidamente indexado.

3. Solicito que la sociedad demandada sea condenada en costas.”

1.3. Tramite de la Acción

El día 01 de diciembre de 2023 mediante Auto No. 140512, este Despacho inadmitió la demanda por carecer de los requisitos exigidos en el artículo 82 del Código General del Proceso y 58 de la Ley 1480 de 2011, otorgando así el término de cinco (5) días para subsanar la demanda.

Bajo el consecutivo No. 23-236183- -00003 del proceso, el extremo accionante allegó escrito de subsanación de la demanda.

Subsanada en debida forma la demanda, el día 17 de enero de 2024 mediante Auto No. 1774, 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 registrada en el Certificado de Existencia y Representación Legal - RUES, esto es al correo electrónico juridico@globalexchangeinternational.org el día 18 de enero de 2023, tal y como consta en los consecutivos Nos. 23-236183- -00006 y 23-236183- -00007 del expediente, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro del término concedido para ejercer su derecho de defensa y contradicción la sociedad demandada bajo el consecutivo No. 23-236183- -00008 allegó escrito de contestación de la demanda, en curso del cual se pronunció sobre los hechos de la siguiente manera:

- A los hechos primero, segundo, tercero, décimo y undécimo, señaló que eran ciertos
- Frente a los hechos cuarto, quinto, séptimo y trigésimo indicó que eran falsos
- Sobre los hechos sexto y octavo aclaró que eran parcialmente ciertos
- Respecto de los hechos noveno y undécimo precisó que no le constaba.

Se opuso a las pretensiones de la demanda y presentó como excepciones de mérito (i) Autonomía de la voluntad privada y (ii) mala fe.

Del anterior escrito se corrió traslado a la parte demandante mediante la fijación en lista No. 049 del 27 de marzo de 2024, por el término de tres (3) días de conformidad con lo establecido en el artículo 110 del Código General del Proceso.

Bajo el consecutivo No. 23-236183- -00010 del 12 de julio de 2024, la accionante allegó escrito describiendo traslado de las excepciones propuestas, sin embargo, dicho documento fue presentado de manera extemporánea, toda vez que el término señalado en el inciso anterior, se venció el 03 de abril de 2024.

Bajo el consecutivo No. 23-236183- -00010 del 27 de enero de 2025, se presentó impulso proceso por parte de la accionante.

1.4. Medida de saneamiento

Mediante el Auto No. 32424 del 07 de abril de 2025 este Despacho fijó fecha para llevar a cabo la realización de la audiencia prevista en el artículo 392 del Código General del Proceso para el día 22 de abril de 2025 a las 9:00 am, sin embargo, revisado el proceso en su integridad se advierte que con el material probatorio aportado por las partes tanto en la demanda, subsanación de la demanda y escrito de contestación de la misma, son suficientes para emitir una decisión de fondo.

Decisión que se tomará en el presente asunto mediante **Sentencia Escrita**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 390 del Código General del Proceso, que prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, una vez vencido el término del traslado de la demanda, siempre que el material probatorio obrante en el expediente resulte suficiente para fallar y no hubiese más pruebas por decretar o practicar, condiciones que este Despacho encuentra reunidas.

En ese sentido, se precisa que la diligencia prevista para el día 22 de abril de 2025, no se llevara a cabo en atención a la emisión de esta sentencia escrita.

1.5. Pruebas

1.5.1. Pruebas allegadas por la parte demandante

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo No. 23-236183- -00000, 23-236183- -00001 y 23-236183- -00003 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.

1.5.2. Pruebas allegadas por la parte demandada

La parte demandada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en el consecutivo No. 23-236183- -00008 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

En el presente caso se analizará si se dan los presupuestos para reconocer la prosperidad de las pretensiones formuladas por la accionante dirigidas a que se declare la vulneración por parte de la accionada de sus derechos como consumidora y, en consecuencia, que se ordene la devolución de la totalidad del dinero pagado debidamente indexado.

En primer lugar, se determinará la existencia de la relación de consumo, a efectos de verificar la legitimación en la causa por activa y por pasiva de los extremos en litigio. Posteriormente, considerando que la pretensión se enmarca en la acción de protección al consumidor y se deriva en un presente incumplimiento al deber de información, se procederá a estudiar (i) el deber de información de las sociedades productoras y proveedora frente a los consumidores y (ii) ante la facultad que tiene el juez en virtud a lo dispuesto en el artículo 58 numeral 9 de la ley 1480 de 2011, se analizara si existió incumplimiento en la prestación del servicio en atención a la efectividad de la garantía y vi) prestaciones que se derivan en materia de prestación de servicios.

A continuación, se desarrollarán los puntos antes mencionados para el caso objeto del presente proceso.

2.1. Relación de consumo

Como primera medida es importante para este asunto traer a colación lo dispuesto por la Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia¹, que ha señalado:

"La relación de consumo constituye una particular categoría que surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere con el fin de consumirlos; y es precisamente el consumidor, quien, por

¹ Corte Suprema de Justicia. Sala Civil. Sentencia del 30 de abril de 2009.

encontrarse en condiciones de vulnerabilidad económica y desequilibrio, es destinatario de una especial protección normativa; por supuesto que la profesionalidad del productor que lo hace experto en las materias técnicas científicas en torno de las cuales realiza su labor, su sólida capacidad económica, su vocación para contratar masivamente, las modalidades de contratación a las que acude, entre muchas otras particularidades, lo sitúan en un plano de innegable ventaja comercial que reclama la intervención de legisladores y jueces con miras a restablecer el equilibrio perdido"

En ese orden, la existencia de una relación de consumo supone que quien adquiere un producto o servicio lo haga en calidad de consumidor, y quien lo comercializa tenga la calidad de proveedor o productor.

Bajo ese contexto, este Despacho encuentra debidamente demostrada la relación de consumo entre la señora JUANITA ABRIL POVEDA y GLOBAL EXCHANGE INTERNATIONAL S.A.S., mediante la documental obrante en folio digital 11 al 16 de la página 10 del consecutivo No. 8, en el cual se acredita que el día 30 de julio de 2021 las partes celebraron el contrato No. 3386 con la finalidad aplicar al programa internacional AU PAIR USA que tenía como objeto brindará asesoría, información y apoyo necesario para gestionar el ingreso al programa de intercambio cultural, estudiantil y/o de trabajo en el país acordado por las partes.

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

2.2. Del deber de información contenido en la Ley 1480 de 2011

El artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 dispone cuales son los derechos que tiene el consumidor resaltando en el numeral 1.3 el derecho a recibir información, en el cual se dispone:

"Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos." (Subrayado fuera del texto original)

En cinta con lo anterior, el numeral 7 del artículo 5 señala la definición de información en los siguientes términos:

"Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización."

En concordancia, el artículo 23 del título V del Estatuto del Consumidor prevé:

"Artículo 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."

Contextualizado lo anterior, se puede concluir que los consumidores deben recibir por parte de los productores o proveedores información clara, veraz, transparente y verificable frente a las condiciones ofertadas o publicitadas, con lo cual 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 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.

2.3. De la efectividad de la garantía en la prestación del servicio

En atención 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 garantía², los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos³ 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 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.

Y en este punto, se aclara que el producto hace referencia a un bien o servicio⁴ y, para responder por el incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad bastará con demostrar el defecto en el producto (servicio), es requisito indispensable que en materia de prestación de servicios se acredite en qué consistió el incumplimiento.

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 que se realizó el contrato, dentro de los cuales naturalmente se encuentra la oportunidad en la prestación efectiva del servicio, pues la no entrega o el incumplimiento en la prestación o aún 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.

Siguiendo este hilo discursivo, es importante indicar que debido a que la relación consumo se instrumentó en un contrato, las partes deben de dar estricto cumplimiento a las obligaciones adquiridas por virtud de este acuerdo de voluntades. Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, de conformidad con lo establecido el artículo 1602 del Código Civil, por lo que el incumplimiento del demandado de cara a las obligaciones adquiridas con el demandante le genera una responsabilidad frente a la infracción de las normas que protegen al consumidor, independientemente que la causa que genere el incumplimiento obedezca a circunstancias ajenas a su voluntad.

2.4. Del caso en concreto

La accionante centra su inconformidad en establecer que la sociedad demandada vulneró sus derechos como consumidora al no brindar una información debida respecto de las condiciones del contrato, toda vez que luego de solicitar la cancelación del mismo y en consecuencia la devolución de dinero asumiendo el descuento que estaba estipulado, le indicaron que no habría devolución en atención a las prórrogas celebradas.

² 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."

³ El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como "Producto: Todo bien o servicio."

⁴ Ver numeral 8º del artículo 5º de la Ley 1480 de 2011

Con esos argumentos el Despacho pone de presente que conforme a lo Dispuesto en el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011 que *“...para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad, bastará con demostrar el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad...”*.

Así mismo tratándose de publicidad o información engañosa establece el literal a del numeral 5 del artículo 58 del E.C. 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”*.

Pues bien dentro de las pruebas que fueron aportadas por la demandante, no hay alguna que le permita concluir a este Despacho que efectivamente la información que le fue suministrada presuntamente por uno de los asesores de la demandada no fue clara, veraz, transparente, precisa, idónea y verificable en relación con los términos y condiciones del contrato que suscribió, en lo que concierne a la devolución de dinero luego de las prórrogas suscritas.

Para el efecto, el Despacho se pronunciara respecto de los documentos que fueron aportados por la consumidora:

- Frente a los pantallazos del chat sostenido entre la asesora de la pasiva y la accionante obrantes en la página 2 del consecutivo No. 0, página 3, 7, 8 y 9 del consecutivo No. 1, este Despacho puede advertir que si bien la señora Juanita preguntó sobre los inconvenientes que podría tener en la devolución de sus aportes, no es menos cierto que la asesora le manifestó aclararle las dudas en una llamada, llamada que no fue aportada al Despacho para acreditar lo dicho.
- De los documentos obrantes en la página 4 del consecutivo No. 0, página 11 del consecutivo No. 1 y página 4 del consecutivo No. 3, se advierte la respuesta dada por la sociedad demandada respecto de la solicitud de cancelación del contrato y devolución de dinero.

Ahora, frente a las pruebas que fueron aportadas por la parte demandada es preciso señalar que no fueron desconocidos, ni tachados, ni objetados por la demandante en tanto que dentro del término para recorrer el traslado guardó silencio (Escrito extemporáneo) y en gracia de discusión, si se tuviera en cuenta, la accionante simplemente se limitó a presentar nuevas argumentaciones en cuanto al deber de información que fue suministrada por el asesor de la accionada, sin tener mayor pronunciamiento sobre las pruebas aportadas por la demandada, lo que le permite concluir a este Despacho, que la accionante tuvo acceso a la información y que esta fue entendida.

En ese sentido, la doctrina ha reconocido que asegurar el acceso al consumidor a la información, dentro de un marco de especial protección, *“coadyuva a la equiparación de las asimetrías naturales ocasionadas por la desigualdad de conocimientos entre oferente y destinatario, para permitir una elección libre, objetiva y transparente del bien o servicio que ha de ser adquirido”*⁵. De ahí que sea clara la relación que existe entre las prerrogativas reconocidas al consumidor a la elección y la información, y cómo el incumplimiento de los deberes que pesan en cabeza de los empresarios en materia de información, invariablemente, dan lugar a que el consumidor vea mermado su derecho a tomar decisiones de consumo razonadas.

Pero también es carga del consumidor en los términos del numeral 2 Deberes 2.1. del artículo 3 de la ley 1480 de 2011 *“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”* y para el caso de marras es claro que la accionante tuvo diferentes formas de conocer las cláusulas del contrato teniendo en cuenta los documentos que firmó y en los que se le expuso de manera clara cómo es el funcionamiento de los contratos.

En este punto es importante, poner de presente que en el relato de los hechos realizado por la consumidora obrante en la página 3 del consecutivo No. 0, ella confeso que no había leído el correo en donde se le remitió la información respecto de las prórrogas, veamos:

⁵ Martínez Salcedo y Ortega Díaz. *“Información y publicidad comercial: ¿entre dos orillas diferentes?”*, 18.

de la asesora que me envió la prórroga para firmarla como en el correo de respuesta de la prórroga me dicen que debo finalizar el contrato o si no no me devuelven importes, pero no entiendo porque si yo tuve una llamada y le dije en el chat de WhatsApp, porque la asesora insistía tanto en que realizara la prórroga y no fue clara en que no me iban a devolver dinero, por esta razón yo me confié y envié la carta casi sin leer el correo, pero me parece publicidad engañosa porque es ilógico que si

Téngase en cuenta que no es simplemente manifestar que el productor o proveedor ha vulnerado derechos establecidos en la ley 1480 de 2011, pues para poder llegar al convencimiento del juez, se deberá acreditar con las pruebas pertinentes y conducentes que la accionada con su conducta vulneró derechos. Lo anterior en estrecha relación con lo señalado por el artículo 167 del Código General del Proceso, al indicar que *“incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen”*, derivando los señalamientos de la accionante en simples manifestaciones carentes de todo sustento legal, pues la documental aportada fue pobre.

Sobre el particular es importante recordar que corresponde a las partes probar los supuestos de hecho que alegan, toda vez que *“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”*⁶.

En este punto, también señala el Despacho que no existe vulneración en la prestación del servicio pues la sociedad demandada siempre estuvo prestar a cumplir con las obligaciones derivadas del contrato, y fue la consumidora quien por circunstancias de índoles laboral no cumplió con las obligaciones a su cargo, y esta circunstancia no puede ser atribuible a la sociedad demandada.

Por tal motivo, el Despacho no encuentra acreditada la vulneración de los derechos de la consumidora y mediante la acción de protección al consumidor no podría este Despacho ordenar la devolución del dinero como lo pretende el accionante, pues se estaría pasando por alto las indicaciones señaladas en el Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y de este modo, imponiéndole cargas excesivas al demandado, más aun cuando no se encuentra probado el incumplimiento en las prestaciones a su cargo.

De lo que viene de verse, no cabe más que concluir que la 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 de la demanda de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: Archivar las presentes diligencias.

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

Notifíquese,

FRM_SUPER

MARIA CRISTINA VALLEJO ARTEAGA

6 Corte suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. Sentencia de octubre 31 de 2002, expediente 6459, reiterada por la misma corporación en la sentencia de abril 3 de 2022, expediente No. 1999-00142-01



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. 065
De fecha: 15 de Abril de 2025