



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

BOGOTÁ D.C. 2025-05-26

Sentencia 5274

Acción de Protección al Consumidor

Radicado No. 23-341086

Demandante: CAMILO SANTIAGO ALVAREZ GAMEZ

Demandado: PAOLA FORERO SANGUINO como propietaria del establecimiento de comercio denominado "BÜRSITY SCHOOL"

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.

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

1.1. Afirma el demandante que adquirió con la sociedad pasiva un curso de *Curso Blockchain y Criptomonedas* por valor de \$2.183.220 (equivalente a 540 dólares americanos, aproximadamente).

1.2. Manifiesta el accionante que posteriormente, solicitó el aplazamiento del curso; sin embargo, que el extremo demandado no volvió a abrir convocatorias para el mismo.

1.3. Indica el libelista que la compañía accionada le ofreció tomar otro curso como alternativa; sin embargo, consideró que no es el curso por el cual pagó ni es de su interés.

1.4. Por último, señaló que el día 30 de junio de 2023, presentó reclamo escrito ante la pasiva solicitando la devolución del dinero pagado por el curso, quien en respuesta de fecha 24 de julio de 2023, atendió de manera negativa la solicitud del actor.

2. Pretensiones

Conforme con lo manifestado, el sujeto activo solicitó con la presente acción, que a título de efectividad de la garantía legal, la compañía accionada realice en su favor la devolución del dinero cancelado por concepto de la adquisición del curso originario de la presente litis.

3. Trámite de la acción

El día 16 de abril de 2024, este Despacho mediante Auto No. 46252 admitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por la parte demandante, en ejercicio de las facultades Jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011.

La anterior providencia fue notificada debidamente al extremo demandado a la dirección electrónica judicial registrada en el RUES, esto es, al correo paola.forero@theschooloftrade.com con el fin de que ejerciera su derecho de defensa, según

se evidencia con el acta envío y entrega de correo electrónico expedida por Servicios Postales Nacionales S.A.S., visible en el consecutivo No. 23-341086-4 del expediente.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la sociedad demandada allegó escrito de contestación de demanda visible en el consecutivo No. 23-341086-5 en el cual manifestó que a finales de 2021, promovió el curso virtual *“Blockchain y Criptomonedas: El nuevo modelo de inversión digital”*, con inicio previsto para el 24 de enero de 2022. El demandante, referido por la Universidad de La Sabana, recibió información detallada del curso, aceptó los términos y realizó el pago el 11 de enero de 2022.

Alegó la compañía pasiva que cumplió con la prestación del servicio según lo pactado: se dictaron las clases puntualmente, se entregó el material, se tomó asistencia y se expidieron los certificados. Sin embargo, que el extremo accionante no asistió a las clases ni informó su ausencia, alegando posteriormente desconocer el horario.

Pese a lo anterior y aun habiendo prestado el servicio, la compañía pasiva manifestó que, por voluntad propia, ofreció al actor un cupo en una nueva convocatoria en abril de 2022, a la cual tampoco asistió. Posteriormente solicitó la devolución del dinero, petición que fue rechazada por estar fuera de los términos de retracto y por haber incumplido con su participación.

Por ende, señaló que se le ofreció al demandante múltiples alternativas como clases pregrabadas, cambio de programa o cesión del cupo a un tercero; pero que ninguna fue formalmente aceptada. Ahora, en enero de 2023, se le informó sobre una nueva convocatoria, pero nuevamente no se presentó.

Entonces, la sociedad demandada reiteró haber cumplido con todo lo ofrecido y actuó con buena fe, brindando varias opciones para facilitar la capacitación del demandante, quien no dio continuidad a ninguna.

4. Pruebas

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

La parte demandante aportó como pruebas lo mensajes de datos y documentos obrantes en el consecutivo 23-341086-0 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 como pruebas documentos y mensajes de datos obrantes en el consecutivo 23-341086-5 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:

*“Parágrafo 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.

1. De la garantía legal

Sea lo primero señalar que, los artículos 5, 7, 8, 10, 11 y 18 de la Ley 1480 de 2011, en virtud de la obligación de garantía¹, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos² 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 técnicas³.

Frente al 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.

2. 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 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.

3. Relación de consumo

¹El 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.”

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

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada de conformidad con la factura electrónica de venta No. FEB-42 de fecha 11 de enero de 2022, visible en la página 5 del consecutivo 23-341086-5 del expediente, que da cuenta que el demandante adquirió de la sociedad demandada el curso “Blockchain y Criptomonedas” por valor de \$2.183.220

Por lo anterior, no cabe duda respecto de la calidad de consumidor final de la parte actora dentro de la presente litis, circunstancia que a su vez da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa; mientras que también se da cuenta de la legitimación en la causa por pasiva respecto de la sociedad demandada, al ser la proveedora de dicho servicio educativo, debiendo soportar la carga de la acción objeto de estudio.

4. De la ocurrencia del defecto en el caso en concreto

Dispone 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 (...)”.

Lo anterior implica que, para proceder con una reclamación, debe demostrarse el daño en el bien o, en el caso de la prestación de un servicio, el incumplimiento en su ejecución. Es decir, corresponde a la parte interesada acreditar, durante el proceso, los perjuicios sufridos o la vulneración de los derechos que como consumidor le asiste, atribuibles al prestador del servicio.

Al analizar el caso concreto, y con fundamento en las pruebas obrantes en el expediente y en las manifestaciones de las partes, este Despacho advierte que no se configura un incumplimiento por parte de la sociedad demandada en relación con las obligaciones asumidas en la prestación del servicio contratado por la parte demandante. Por el contrario, se evidencia que fue el consumidor quien no cursó el programa por razones personales ajenas al proveedor del servicio, por lo que no puede atribírsele responsabilidad alguna. Al respecto, véase el documento de “RECLAMACIÓN DIRECTA”, aportado por el accionante como anexo a su demanda obrante en consecutivo cero (0), página 6, folio 1 del expediente, donde en el acápite de hechos, el libelista confiesa que no pudo atender o tomar el curso originario de la presente litis y por el cual solicita el reembolso total del dinero pagado, debido a un inconveniente con el horario el curso y su trabajo. Veamos:

Camilo Santiago Álvarez, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. **1.233.907.372**, domiciliado en la ciudad de **Pitalito**, actuando en nombre propio, por medio del presente escrito me permito presentar la siguiente reclamación, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el **Artículo 58 Núm. 5° de la Ley 1480 de 2011**, la cual fundamento en los siguientes hechos:

1. Hechos

En el mes de noviembre del año 2021, se presentó una alianza entre Bürsity School of trade y la Universidad de la Sabana, de la cual soy egresado actualmente, en la cual ofertaron un curso de Blockchain y criptomonedas. Debido a que había dicha alianza, adquirí el curso por un valor de \$540 US (QUINIENTOS CUARENTA DOLARES AMERICANOS), los cuales, el 17 de diciembre equivalían a \$2.183.220 COP (DOS MILLONES CIENTO OCHENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS VEINTE PESOS COLOMBIANOS).

Días antes del inicio del curso (24 de enero) me comuniqué con la señorita Verónica Preciado, quien había atendido mis solicitudes y me había brindado la información anteriormente, por medio del Whatsapp de la empresa, manifestando que no me era posible tomar el curso debido a un inconveniente con el horario y mi trabajo. Haciendo referencia a las observaciones de la matrícula, ella me informa que dicho cupo me lo pueden guardar por 6 meses siguientes a la fecha de matrícula, ya que no me harían devolución del dinero pagado, a lo cual accedo al no tener otra alternativa.

Por ende, no obra en el expediente prueba que acredite la vulneración de los derechos del actor que como consumidor le asisten por un tema de garantía legal; en cambio, sí consta que la sociedad demandada atendió sus requerimientos y ofreció diversas alternativas para facilitar su capacitación tales como clases pregrabadas, cambio de programa o inclusive cesión del cupo a un tercero, ninguna de las cuales fue aceptada por el interesado.

Por lo tanto, correspondía a la parte demandante acreditar el presunto incumplimiento en la prestación del servicio por causas atribuibles a la accionada (no provenientes del mismo demandante), conforme a lo dispuesto en el artículo 167 del Código General del Proceso, el cual establece que: *“Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen”*.

En virtud de lo anterior, no queda más que concluir que al sujeto activo no le asiste el derecho invocado por concepto de garantía legal, toda vez que no logró acreditar el incumplimiento del servicio contratado por parte de la demandada y por causas atribuibles a ella; sino todo lo contrario, que el servicio NO se prestó fue por causas atribuibles al mismo consumidor. En consecuencia, se dispondrá a negar las pretensiones de la demanda y el archivo de las diligencias.

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.

RESUELVE

PRIMERO: Negar las pretensiones incoadas en 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.

CUARTO: Contra esta sentencia no procede recurso alguno, por tratarse de un proceso verbal sumario de única instancia.

NOTIFÍQUESE

FRM_SUPER

ORLANDO ENRIQUE GARCÍA ARTUZ

Proyectó: Paula Fernanda González Gutiérrez.



**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. 092

De fecha: 27 de Mayo de 2025