



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

Bogotá D.C., 18/12/2020

Sentencia número 12349

**Acción de Protección al Consumidor No. 20-15026**

**Demandante: MARGARITA GUARIN VANEGAS**

**Demandado: CORPORACIÓN UNIVERSAL SAS**

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. Hechos**

- 1.1. Que la demandante fue abordada por una asesora comercial de la pasiva, quien le informó sobre la metodología y horarios.
- 1.2. Que para pagar dicho servicio educativo por niveles de inglés se podría realizar mediante financiamientos mensuales de \$200.000, durante 15 meses.
- 1.3. Que la consumidora pensó que la financiación sería directamente con el instituto y no con intermediarios, ya que al momento de firmar la matrícula en ningún momento se le informó que la financiación era por medio de Bancolombia y/o Sufi.
- 1.4. Que la demandante tuvo conocimiento de la financiación a través de Bancolombia y/o Sufi, el 11 de diciembre de 2019, fecha en la que le fue entregado el material de estudio.
- 1.5. Que según afirmó la actora, la entidad financiera Sufi, nunca le manifestó que tenía un trámite o que habían aprobado un crédito para el servicio educativo.
- 1.6. Que el 13 de diciembre de 2019, la demandante elevó derecho de petición ante la pasiva el cual fue recibido el 17 de diciembre de 2019.
- 1.7. Que ante la referida petición, la accionada efectuó respuesta el 14 de enero de 2020.

**2. Pretensiones:**

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó se haga efectivo el derecho de retracto, se proceda a expedir paz y salvo de la obligación y se abstenga la demandada de efectuar reportes negativos antes las centrales de riesgo.

**3. Trámite de la acción:**

Mediante Auto No. 10566 del 7 de febrero de 2020, 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 registrada en el Registro Único Empresarial -RUES, esto es al correo, informacion@universalcorp.edu.co (Consecutivos 20-15026-4 y 20-15026-5 del expediente), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que la demandada radico memorial consecutivo 20-15026-6, contentivo de la contestación de la demanda, el cual resulto ser extemporáneo, por cuanto se radicó con posterioridad al horario establecido en Resolución No. 30579 de 2006.

#### 4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos allegados junto con el escrito primigenio, bajo consecutivo 20-15026-0 y 2 del sumario.

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 el decreto de pruebas, toda vez que dentro del término para contestar la demanda guardó silencio.

- **Pruebas decretadas de oficio.**

Mediante Auto No. 114337 del 19 de noviembre de 2020, se decretaron de manera oficiosa las pruebas allegadas por la demandada bajo consecutivo 20-15026- 6.

## 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 parágrafo 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.”. (Negritas 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.

Así las cosas, asistiéndole a los compradores el derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto a los productos 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 23<sup>1</sup> y siguientes del Estatuto de Protección al Consumidor, no se pretende otra cosa más

<sup>1</sup> 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

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.

En el mismo sentido, de cara a la publicidad circulada por el productor o proveedor, será quien funja como anunciante, responsable respecto de las condiciones objetivas y específicas contenidas en la publicidad<sup>2</sup>, quedando del todo prohibida la publicidad engañosa, por lo que el anunciante será responsable de los perjuicios que cause con la inexactitud de lo anunciado.<sup>3</sup>

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 consumidor<sup>4</sup> adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor, determinado por las condiciones objetivas y específicas anunciadas respecto del mismo. En consecuencia, el bien o servicio deberá ajustarse a las características de uso y funcionamiento anunciadas, so pena de resultar el productor o proveedor, responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información.

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

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante Contrato de prestación de servicios educativos No. 1664 del 11 de noviembre de 2019, cuyo objeto es “brindar a los estudiantes, un programa de formación académica en el manejo y dominio del idioma inglés conforme al (los) nivel (es) seleccionados en la modalidad de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano según el plan de estudios diseñado por el INSTITUTO, (...)”, por la suma de \$3.410.000.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien suscribió el contrato objeto de reclamo judicial.

---

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.

<sup>2</sup> Artículo 29. Fuerza vinculante. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.

<sup>3</sup> Artículo 30. Prohibiciones y responsabilidad. Está prohibida la publicidad engañosa. El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados.

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

- Información entregada sobre el producto o servicio

Sobre el particular, indicó la demandante en los hechos de la demanda que, pensó que la financiación sería directamente con el instituto y no con intermediarios, ya que al momento de firmar la matrícula en ningún momento se le manifestó que la financiación era por medio de Bancolombia y/o Sufi.

Al respecto es preciso indicar que del Contrato de prestación de servicios educativos No. 1664 del 11 de noviembre de 2019, se puede verificar en su cláusula QUINTA: "(...) el cual deberá ser cancelado por el CONTRATANTE a EL INSTITUTO de la siguiente manera: (...) 3. A disposición de EL CONTRATANTE, el saldo también podrá ser financiado a través de la Entidad Cooperativa o financiera con la cual EL INSTITUTO ostente convenio (...)"

En ese sentido, se observa SOLICITUD DE CRÉDITO EDUCATIVO ANTE ENTIDAD FINANCIERA, de fecha 12 de noviembre de 2019, en donde la demandante autorizó a la demandada para realizar el estudio de crédito ante la Entidad Financiera SUFI, se igual manera indicó "(...) De ser favorable el estudio del crédito, autorizo a la Entidad Financiera para que genere el desembolso inmediato del valor aprobado por la Entidad Educativa"

Documentos que se encuentran debidamente suscrito por la demandante y, prueba sobre la cual la misma no se pronunció dentro del término otorgado mediante Auto No. 114337 del 19 de noviembre de 2020.

Así las cosas, no le asiste a la consumidora manifestar que tuvo conocimiento sobre financiación a través de Bancolombia y/o Sufi, el 11 de diciembre de 2019, fecha en la que le fue entregado el material de estudio, por cuanto dicha información le fue proporcionada en el contrato y en documento aparte firmó y autorizó a la "Entidad Financiera para que genere el desembolso inmediato del valor aprobado (...)"

En ese sentido es preciso recordar que el Estatuto del Consumidor, en su artículo 3 numeral 2 determina que es deber de los consumidores "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 es que es claro que lo mínimo que se espera de un consumidor es que lea detalladamente los documentos que está suscribiendo, más aun si se tiene en cuenta que de la firma de un contrato nacen obligaciones para ambas partes.

De otro lado, en lo relativo al derecho de retracto dispuso el artículo 47 del Estatuto de Protección al Consumidor:

*"...Artículo 47. Retracto. En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.*

*El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.*

*El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios..."*

Sobre el particular, es del caso indicar que una de las condiciones para que opere el derecho de retracto es que la venta de bienes y prestación de servicios sea realizada mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, circunstancia que de igual modo no se cumple

en el caso particular, por cuanto la financiación o el crédito para la toma del curso se tramitó con una entidad bancaria.

De igual manera no puede perderse de vista que el Contrato de prestación de servicios educativos No. 1664 fue suscrito el 11 de noviembre de 2019 y que la petición de cancelación de matrícula fue recibida por la demandada el 17 de diciembre de 2019, es decir, por fuera del término para que la demandante ejerciera su derecho de retracto.

Colorario de lo anterior, al no estar probada vulneración alguna a los derechos de la consumidora, el Despacho negará las pretensiones de la demanda.

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.

**SEGUNDO:** Sin condena en costas por no aparecer causadas.

**TERCERO:** Archivar la presente diligencia.

**NOTIFÍQUESE**



YALENA PATRICIA LUNA ANAYA<sup>5</sup>.

 <b>Industria y Comercio</b> SUPERINTENDENCIA
<b>Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales</b>
De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.
No. <u>001</u>
De fecha: <u>12/01/2021</u>
 <b>FIRMA AUTORIZADA</b>

<sup>5</sup> Profesional universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado 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 Código General del Proceso.