



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

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 27 FEB 2020

Sentencia número 00001961

Acción de Protección al Consumidor No. 19-218579

Demandante: DAVID CAMILO QUIMBAY CASTRO

Demandado: NATURAL ENGLISH COLOMBIA 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 2° del parágrafo 3° del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Que, el 14 de agosto de 2019, la pasiva suscribió un contrato de inglés con la pasiva, identificado con el No. 7078, por la suma total de \$4.369.000 pesos, diferidos a 15 meses por la suma de \$310.000 pesos, de los cuales pago por concepto de matrícula la suma de \$339.000 pesos.
- 1.2. Que, de acuerdo a lo indicado por la parte actora que, la pasiva informo que solo pagaría 13 meses ya que los 2 últimos meses serian gratuitos, incentivo para vincularse, señalo que fue una información errónea... de otro lado señalo que nadie le informo que estaba adquiriendo un producto y mucho menos un Kit material didáctico, por otro lado, señalo que, por razones de fuerza mayor, solicito la rescisión del contrato No. 7078.
- 1.3. Que, de acuerdo a lo manifestado por la parte actora, en septiembre de 2019, presento la reclamación directa a instancias de la pasiva.
- 1.4. Que, frente a la referida reclamación, la pasiva no genero respuesta a satisfacción.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que, se declare la terminación del contrato No.7078 y se conmine a la pasiva a reembolsar el dinero pagado, que se suspenda el pago.

3. Trámite de la acción

El día 5 de noviembre de 2019, mediante Auto No. 112402 (fl.32), 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 judicial registrada en el RUES, esto es CALLE 53 # 25 – 73 apto 201 (fol. 33 y 34), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

El extremo pasivo contestó en oportunidad la demanda mediante memorial bajo el consecutivo No. 19 -218579 -- 00008 (fol. 37 a 57), donde manifestó su oposición frente a los hechos y pretensiones de la demanda, proponiendo las siguientes excepciones: Falta de mérito, Buena fe del reclamado, inexistencia o carencia de razones de inconformidad sobre el servicio adquirido como prerrequisito para la adquisición y tramite de la demanda, inexistencia de pruebas que sustenten la entrega de información no veraz o insuficiente al consumidor.

4. Pruebas

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

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 1 a 31 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 aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 37 a 50 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 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 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.

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

¹ 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. 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.

publicidad², 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.³

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 consumidor⁴ 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

Para el caso que nos ocupa, se tiene a folio 47 a 50 del expediente que, el 16 de agosto de 2019, la pasiva suscribió un contrato de inglés con la pasiva, identificado con el No. 7078, por la suma total de \$4.369.000 pesos, diferidos a 15 meses por la suma de \$310.000 pesos, de los cuales pago por concepto de matrícula la suma de \$339.000 pesos.

Lo que da cuenta de esta manera de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa del extremo actor de la acción de la referencia.

- Incumplimiento e información en el caso concreto

En primer lugar, el accionante afirma que: la pasiva informo que solo pagaría 13 meses ya que los 2 últimos meses serían gratuitos, incentivo para vincularse, señalo que fue una información errónea... de otro lado señalo que nadie le informo que estaba adquiriendo un producto y mucho menos un Kit material didáctico, por otro lado, señalo que, por razones de fuerza mayor, solicito la rescisión del contrato No. 7078.

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

³ 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.

⁴ Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

Sobre el particular, dentro del material probatorio obrante en el plenario, no se vislumbra que la pasiva haya vulnerado algún derecho según lo consagrado en la Ley 1480 de 2011, pues no existen pruebas documentales que demuestren que efectivamente se informó de manera engañosa o existió algún incumplimiento por parte de la accionada, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 58 numeral 5 literal a en su parágrafo final de la ley 1480 de 2011, cabe precisar que cuando se reclama la vulneración de un derecho, las inconformidades que se alegan se deben demostrar, pues la sola manifestación no es suficiente para dar por ciertos los hechos alegados. Al respecto, si bien la parte actora aporta copia de las condiciones del contrato (14 reverso), nota de remisión (fol. 13, descripción de lo adquirido) guía informativa (fol 12), con los mismos no se evidencia incumplimiento por parte de la pasiva o la inconformidad manifestada por la actora. Lo cierto es que existió un contrato suscrito entre las partes de manera voluntaria, que las condiciones fueron de conocimiento del actor y que el motivo que dio lugar a solicitar la terminación del vínculo contractual, fueron las circunstancias de fuerza mayor manifestadas en los hechos de la demanda, así como en la reclamación directa visible a folio 8 y 21 el plenario, hecho que no es atribuible a la pasiva. Por lo anterior, el Despacho no puede determinar que se cumplieron los presupuestos para la prosperidad de la presente acción de protección al consumidor, pues no se evidencia incumplimiento por parte de parte de la pasiva.

Finalmente, si se pretendiera analizar el presente caso desde la perspectiva de la efectividad de la garantía de un bien adquirido, la conclusión no será otra que no hay pruebas que acrediten el incumplimiento a las condiciones de calidad e idoneidad, en los términos descritos en el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011, pues, ciertamente, aun cuando se adujo inconformidad con la información suministrada, no es menos cierto, que existe en cabeza del consumidor un deber mínimo de acreditar en qué consiste aportando material probatorio que lo soporte, tal y como lo dispone la norma en cita.

A ello debe agregarse que, el artículo 167 del Código General del Proceso dispone: *"Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen"*, con lo cual, no habiéndose acreditado una vulneración al deber de información, la violación a la efectividad de la garantía establecida en el Estatuto del Consumidor 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, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la decisión.

SEGUNDO: Archivar las presentes diligencias.

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

NOTIFÍQUESE,

NICOLE VILLEGAS RINCÓN⁵

⁵ Profesional Universitaria adscrita 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 parágrafo 1º del artículo 24 del CGP.

00001961
SENTENCIA NÚMERO _____ DE 2020

27 FEB 2020
HOJA No. 5

 **Industria y Comercio**
SUPERINTENDENCIA

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. 035

De fecha: 28 FEB 2020



FIRMA AUTORIZADA