

RESOLUCIÓN NÚMERO 30463 DE 2011
(31 MAYO 2011)

Por la cual se decide una actuación administrativa

Radicación. No. 11 10122

EL DIRECTOR DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el Decreto 3523 de 2009 y el Decreto 3466 de 1982 y,

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que el 31 de enero de 2011 fue trasladada de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales al Grupo de Investigaciones Administrativas, la denuncia presentada el 28 de diciembre de 2010 por el señor Jaime Darío Romero Lozano en contra de la sociedad One 2 One Business & Services Group Ltda., quien en adelante aparece como investigada.

SEGUNDO: Que el motivo de la denuncia se contrae a los siguientes hechos:

2.1. Que el denunciante en calidad de miembro activo del Ejército Nacional de Colombia, Orgánico de la Quinta Brigada con sede en Bucaramanga – Santander, asistió a una charla con un grupo de compañeros, ofrecida por el señor Carlos Alberto Argotty, Director General de One 2 One Business & Services Group Ltda., según consta en comunicación de ofrecimiento fechada el 28 de enero de 2010, dirigida al señor Comandante de la Quinta Brigada Alfredo Bocanegra (fls.16 al 21).

2.2. El en la mencionada charla, les dieron a conocer el programa de inglés, denominado APPLE EXPERIENCE como una metodología diseñada para el aprendizaje óptimo en el idioma inglés, el cual se encontraba según la propuesta presentada, como un programa ajustado al marco de referencia común Europeo (MCE), dentro de la reglamentación establecida por la ley general de educación y por el Decreto 3870 de noviembre 2 de 2006, aduciendo que era uno de los mejores programas que había en el mercado.

2.3. Que el denunciante, en atención a la mencionada propuesta, flexibilidad de los horarios de clases, promociones, facilidades de pago y a las expectativas que crearon en los asistentes al ofrecerles el respectivo certificado de acreditación y graduación, se inscribió junto con su esposa (beneficiaria de la oferta 2X1) y adquirió el mencionado programa. Recalca el quejoso que durante la presentación de la oferta, nunca les fue mostrado por los ejecutivos de ventas, un maletín con los libros, CDs y DVDs, por lo tanto el objeto principal de la oferta no era el maletín sino un curso de inglés¹.

2.4. De acuerdo con el contrato 0460, (fl.40) el producto ofrecido tenía un costo de \$4.265.000.00, de los cuales \$377.000,00 eran de la cuota inicial y el resto, es decir \$3.888.000,00 pagaderos en 12 cuotas de \$324.000,00, a lo cual accedió sin percatarse de la realidad y asumiendo que era un

¹ Folio 5 del diligenciamiento.



Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.

Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features

actuación administrativa

buena fe, pues en ese instante era una necesidad personal y profesional como requisito en ese momento para ascensos a los grados superiores, así como poder obtener oportunidades en el exterior por parte del Ejército Nacional.(fl.5)

2.5. Posteriormente el quejoso junto con su beneficiaria, asistió a una inducción en las instalaciones del establecimiento y fue allí donde conocieron y les entregaron un estuche que contiene seis (6) libros, cinco (5) CDs y siete (7) DVDs, situación que les pareció normal, así mismo les entregaron los horarios de clases y la explicación que debían asistir a cuatro horas obligatorias de clases en la sede para recibir tutoría personalizada.

2.5. Dieron inicio a las clases de inglés, empezando a notar anomalías como: espacios no óptimos para el aprendizaje, interrupciones continuas en las clases, no clasificación de alumnos de acuerdo al nivel, incumplimiento de lo establecido en el decreto 3870 de 2006 "condiciones básicas de calidad" enunciado por la sociedad investigada en la propuesta (fls.5 y 6). En razón a lo anterior, radicó un oficio (fl.28) expresando su inconformidad, sin obtener respuesta, lo que lo motivó a acudir ante el Director general señor Carlos Argotty, quién manifestó que ellos no dictaban cursos de ninguna índole, que lo único que habían hecho era vender el material y prestar asesorías para el mismo (fls.6 y 28).

2.6. De conformidad con lo anterior, efectuó solicitud a la Secretaria de Educación de la Alcaldía de Bucaramanga para que le certificara si la sociedad One 2 One Business & Services Group Ltda. tenía licencia de funcionamiento y mediante oficio del 9 de junio de 2010, le dieron respuesta informándole "que la sociedad no posee licencia de funcionamiento como institución de educación para el trabajo y desarrollo humano y a la fecha no se encuentra por lo menos solicitud de autorización o registro de programas académicos en inglés. Por lo anterior se concluye que esta sociedad a la fecha no podrá prestar ningún tipo de servicio educativo al que se refiere el Decreto 4904 de 2009" (fl.29).

2.7. Que en atención a todos los inconvenientes presentados con el programa de inglés, el quejoso decidió en el mes de junio de 2010 no seguir cancelando las cuotas acordadas e iniciar las acciones legales por no estar recibiendo el servicio y a la investigación penal que estaba en curso, pero meses después fue notificado de un proceso ejecutivo singular en su contra adelantado por One 2 One Business & Services Group Ltda., donde le ordenan cancelar además de la deuda, los intereses causados, honorarios de la apoderada de la demandante y el embargo del salario, en vista de esta situación procedió a efectuar acuerdo de pago.

TERCERO: Que con base en los hechos anotados, se inició, mediante la expedición de la respectiva solicitud de explicaciones, la presente actuación administrativa, por la presunta violación de las normas contenidas en los artículos 14 y 31 del Decreto 3466 de 1982.

CUARTO: Que la sociedad investigada, respondió lo siguiente:

4.1. Que la sociedad One 2 One Business & Services Group LTDA., celebró contrato de compraventa con el quejoso sobre material de aprendizaje de inglés, por valor de \$4.265.000,00, en esta misma fecha el señor Jaime Darío Romero Lozano abonó la suma de \$377.000,00, con el recibo de pago que se encuentra en el contrato pre impreso, aportado por el quejoso. El valor del saldo es decir la suma de \$ 3.888.000,00 se pagarían en 12 cuotas mensuales y consecutivas de \$324.000,000 la primera cuota debía ser cancelada dentro de los siguientes 30 días, a la fecha de suscripción del contrato es decir hasta el 23 de marzo de 2010.

4.2. Que para respaldar el pago del saldo del contrato el quejoso suscribió pagaré No. 0704 por valor de \$3.888.000,00, con la opción de pago escogida por el quejoso. La obligación debía ser

actuación administrativa

edad One 2 One Business & Services Group

LTDA., sin necesidad de requerimiento.

4.3. Que la empresa One 2 One Business & Services Group LTDA., para garantizar la exactitud de la información que se le está suministrando al consumidor, a través de sus vendedores, diseñó el contrato y la oferta en formatos pre-impresos, que incluyen todas y cada una de las condiciones, sobre las que regirá el contrato de compraventa aportado por el quejoso (fl.40).

4.4. Que el denunciante manifiesta en la queja presentada, en el numeral 1 que la información no corresponde a la realidad, mediante la oferta 2X1, faltando a la verdad pues la entidad, efectivamente le da las asesorías a dos personas, a pesar de que solamente se suscribe un titular en el contrato, por otra parte el contrato en sus CONDICIONES DE ADQUISICIÓN DE MATERIAL establece que en caso de que el usuario sea diferente al titular, este último acepta que recibirá un solo material, luego la empresa está cumpliendo con lo ofrecido.

4.5. Otra cosa diferente es que el comprador, pretendía obtener beneficios, no ofrecidos dentro del contrato de compraventa, lo cual no es una obligación de la empresa. Igualmente manifiesta la investigada que en la segunda parte del mismo párrafo aduce el quejoso que cuando hicieron la observación verbal fue cuando se enteraron que solo habían comprado un estuche, pues el contrato dentro de sus condiciones, establece: "1. Mediante este contrato estoy adquiriendo el material de aprendizaje "POWER ENGLISH" los costos de los servicios de asesorías son asumidos por One 2 One Business & Services Group LTDA."

4.6. El servicio y su costo está diseñado para que el que quiera estudiarlo sin las tutorías, pueda hacerlo y es el caso de muchas personas que no viven en la misma ciudad, y no tienen los medios para acceder a los beneficios adicionales a la compra, como internet o cualquier otro, caso en el cual solamente se compra el material, también es el caso de aquellas personas que no tienen tiempo para asistir a talleres o tutorías, las cuales muchas veces utilizan el material, de manera personal.

4.7. Además la mayoría de inconformidades se presentan por la mora en el pago que presenta el quejoso convirtiendo éste asunto, en personal, debido a que fue embargado y tuvo que pagar el valor pactado en el contrato, contra su voluntad.

4.8. Reitera que en el contrato existen unos beneficios por la compra del material como son las asesorías y las actividades que tiene un tutor, que adicionalmente se envía a efectuar tutoría personalizada para dar soporte individual, por lo cual no se trata de clases presenciales, pues este no es un instituto de inglés, como pretende hacer ver el quejoso, ni tampoco está regulado por el Ministerio de Educación ya que las ventas se rigen por la Cámara de Comercio, y las controla la Superintendencia.

4.9. Aclara que el quejoso aduce, tener unas fotos en las que los compradores están vestidos con toga y birrete sin que exista reglamentación alguna para que las empresas no puedan organizar eventos, con estas formalidades que complacen a los que juiciosamente leyeron su material, asistieron a los talleres a los que tenían derecho y terminaron todos los ciclos de prácticas aprendidas durante los meses que estudiaron el material comprado (fls.26 y 27)

QUINTO: Se aportaron las siguientes pruebas:

5.1. Por parte del denunciante:

5.1.1. Fotocopia comunicación suscrita por el Brigadier General Alfredo Bocanegra Navia, Comandante Quinta Brigada Ejército Nacional (fls.11 y 12).

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

actuación administrativa

- Fotocopia Certificado de Existencia y Representación legal de One 2 One Business & Services Group Ltda. (fls.14 y 15).
- 5.1.3. Fotocopia oferta comercial dirigida al Comandante Alfredo Bocanegra suscrita por Carlos Alberto Argotty, Director General de One 2 One Business & Services Group Ltda. (fls.16 al 21).
 - 5.1.4. Fotocopia Decreto 3870 de 2006 (fls.22 al 24).
 - 5.1.5. Fotocopia certificado en inglés expedido por One 2 One Business & Services Group Ltda. (fl.25).
 - 5.1.6. Fotocopias fotografías (fls.26 y 27).
 - 5.1.7. Fotocopia reclamación de Angélica María Puerto Pardo a One 2 One Business & Services Group Ltda. (fl.28).
 - 5.1.8. Fotocopia respuesta Secretaria de Educación de Bucaramanga (fl.29).
 - 5.1.9. Fotocopia horario actividades (fl.30).
 - 5.1.10. Fotocopias inducción y bienvenida a Apple Experience Program (fls.31 y 32).
 - 5.1.11. Fotocopia nota de remisión 0131 (fl.33).
 - 5.1.12. Fotocopias fotografías maletín con material (fls.34 al 36).
 - 5.1.13. Fotocopias páginas con errores (fls.37 al 39).
 - 5.1.14. Fotocopia contrato 0460 (fl.40).
 - 5.1.15. Fotocopia recibo de caja 0359 (fl.41).
 - 5.1.16. Fotocopia comprobante de ingreso (fl.42).
 - 5.1.17. Fotocopia recibo de caja 0513 (fl.43).
 - 5.1.18. Fotocopia citación para notificación personal (fl.44).
 - 5.1.19. Fotocopia demanda proceso ejecutivo singular y sus anexos contra quejosos (fls.45 al 52).
 - 5.1.20. Fotocopia acuerdo de pago (fls.53 al 55).
 - 5.1.21. Fotocopia denuncias presentadas por apoderado de varios poderdantes ante la Fiscalía General de la Nación y Secretaria de Educación de Bucaramanga (fls.57 al 62).

5.1. Por parte de la investigada:

- 5.1.1. Fotocopia de la Fiscalía General de la Nación proceso penal archivo de las Diligencias (fl.72).
- 5.1.2. Fotocopia Planilla de registro tutorías recibidas por Diana Giraldo y Ferney Valderrama (fl.73).
- 5.1.3. Certificado de existencia y representación legal de One 2 One Business & Services Group Ltda. (fls.74 y 75).
Poder especial a la apoderada de One 2 One Business & Services Group Ltda. (fl.76).
- 5.1.4. Fotocopia boletín de alerta (fl.77).

SEXTO: Marco Jurídico

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 del Decreto 3466 de 1982, Estatuto de Protección al Consumidor, es obligación de los productores y comercializadores brindar información veraz y suficiente respecto de los bienes y servicios que ofrezcan en el mercado. En tal sentido, están prohibidas las marcas, las leyendas y la propaganda comercial que no corresponda con la realidad, así como las que induzcan o puedan inducir a error respecto de la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las características, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad de los bienes o servicios ofrecidos.

En este orden de ideas, cuando un productor o expendedor brinda información a los consumidores o emplea una determinada propaganda comercial, esta debe ser veraz y suficiente, por lo que aspectos como el producto, el precio correcto o las condiciones objetivas, sus

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

actuación administrativa

limitaciones y restricciones deben ser expresados de tal manera que no tengan la potencialidad de inducir en error al consumidor.

En este sentido, es factible que la información se presente veraz pero falta de suficiencia, y así devenga en publicidad engañosa. De hecho, es la falta de alguno o ambos elementos lo que ocasiona que el comprador sea inducido en un error que provoque su favorecimiento a un determinado producto sobre otro.

Por su parte, el artículo 31 del Decreto 3466 de 1982 establece que todo productor o expendedor es responsable por la inobservancia del deber de información con suficiencia y veracidad, de suerte que el consumidor pueda tomar una decisión razonable de compra o de servicio.

SÉPTIMO: El caso concreto.

7.1. Análisis de la información suministrada a los consumidores.

En el caso que nos compete, se puede establecer que el motivo de la denuncia del reclamante corresponde a determinar si la información previamente suministrada a la firma del contrato suscrito con la sociedad One 2 One Business & Services Group Ltda., para el aprendizaje óptimo en el idioma inglés APPLE EXPERIENCE, resulta clara, veraz y suficiente o si por el contrario induce a engaño a los consumidores. Por lo anterior, esta Dirección procedió a abrir investigación administrativa en contra de la citada sociedad, con el fin de determinar si procede o no imponer las sanciones administrativas señaladas en el artículo 31 del Decreto 3466 de 1982.

En primer término, cabe determinar cuál es la información suministrada a los consumidores acerca del producto, pues le ofrecen al consumidor, por medio de publicidad difundida en comunicación dirigida al Brigadier General Alfredo Bocanegra (fls.16 al 21) y a compañeros (de la Quinta Brigada del Ejército Nacional con sede en Bucaramanga) lo siguiente:

1. Programa para el aprendizaje óptimo en el idioma inglés APPLE EXPERIENCE.(fls.4 y 16)
2. Inscripción de una persona y los servicios los recibe el que se inscribe más otra persona de su elección. Oferta de 2X1. (fl.3)
3. Garantía que el alumno logre hablar, leer, escribir y pensar directamente en el idioma inglés, en un periodo de 8 meses más 4 meses de práctica con los patrones gramaticales y vocabularios utilizados por un profesional de cultura media nativo de un país angloparlante, obteniendo así la experiencia de ser intérprete en el idioma inglés. (fl.16)
4. Dominio del idioma, dentro del término de 12 meses durante los cuales desarrollan simultáneamente las habilidades del lenguaje que permiten al finalizar el programa desenvolverse adecuadamente en un país de habla inglesa. (fl.18)
5. Horarios de clases programables. (fl.21)
6. Fotografías de graduandos exhibiendo certificados en inglés. (fls.26 y 27)
7. Certificación de acreditación de apple experience, (fl.5 y 25)

Respecto al numeral 1 y verificado el contenido de la mencionada comunicación se observa que en efecto durante la etapa de preventa del programa de inglés (fl.16), la investigada ofreció su última creación como APPLE EXPERIENCE, diseñada para el aprendizaje óptimo en el idioma inglés, programa ajustado al Marco de Referencia Común Europeo (MCE) que como bien lo aduce en su ofrecimiento es una reglamentación establecida por la ley general de educación y por el Decreto 3870 del 2 noviembre de 2006², es así como consultada ésta norma, en su artículo 1°

² Por el cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano en el área de idiomas y se establecen las condiciones mínimas de calidad.

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

actuación administrativa

vez. (...) Las disposiciones contenidas en el presente decreto se aplican a las instituciones prestadoras del servicio educativo de carácter estatal o privado". Establece igualmente el artículo 5° del mencionado decreto el correspondiente registro de los programas³.

De la anterior información suministrada por la investigada, donde cita el decreto 3870 de 2006, aplicado a las instituciones prestadoras del servicio educativo en el área de idiomas, se colige que ésta resulta insuficiente, confundiendo e induciendo en error al consumidor, pues dentro del expediente no obra, aclaración de que la oferta no corresponde a un curso de inglés, sino al suministro de un material didáctico, como quiera que el denunciante, en tales circunstancias, no tuvo elementos suficientes para deducir que se trataba de una simple adquisición de un material de aprendizaje.

La confusión se acentúa, en la charla de ofrecimiento, que, según recalca el quejoso, "el día que fuimos convocados en el auditorio el maletín con los libros, CDS y DVDs nunca fue mostrado por los ejecutivos de ventas, por lo tanto el objeto principal de la oferta no era el maletín sino un curso de inglés." (fl.5), manteniéndose la inducción en error al consumidor por información insuficiente.

En lo relacionado con la promoción 2X1, numeral 2 de la relación de ofrecimientos, acerca de la inscripción de una persona y los servicios los recibiría el que se inscribe más otra persona de su elección, la investigada no precisa a sus potenciales compradores que la mencionada oferta 2X1 correspondía a la entrega de un solo maletín con el material para las dos personas (inscrito y beneficiario), como quiera que la investigada admite que el contrato establece: (...) "CONDICIONES DE ADQUISICIÓN DEL MATERIAL ... En caso de que el usuario sea diferente al titular este último acepta que recibirá un solo material..." ilustración de oferta 2X1 que tampoco se transmite en la oferta inicial dirigida al Comandante de la Brigada, con lo cual de igual manera incurre en inducción a error por información insuficiente, de donde no resulta de recibo el argumento de la investigada que en el contrato se establece, por cuanto no se aclara debidamente esta circunstancia en la charla previa, ni hace alusión alguna en el ofrecimiento. (fls.3, 16 al 21).

En lo correspondiente a los numerales 3 y 4 del análisis que nos ocupa (fls.16 y 18), relativos a garantizar que el alumno logre en un periodo de 12 meses, hablar, leer, escribir y pensar directamente en el idioma inglés con los patrones gramaticales y vocabularios utilizados por un profesional de cultura media nativo de un país angloparlante, obteniendo así la experiencia de ser intérprete en el idioma inglés y dominio del idioma en un país de habla inglesa, no resultan demostradas éstas condiciones por la investigada, si bien es cierto que el contrato establece la adquisición de un material, no es menos cierto que en el ofrecimiento, la insuficiente ilustración de dicha información a los potenciales compradores, pudo haber confundido e inducido en error a algunos de los mismos en que lo que se adquiriría era un curso.

³ ARTÍCULO 5°.- REGISTRO DE LOS PROGRAMAS: Para ofrecer un programa de educación para el trabajo y el desarrollo humano en el área de idiomas, se requiere contar con el respectivo registro.

El registro es el reconocimiento que mediante acto administrativo hace la Secretaría de Educación de la entidad territorial certificada de las condiciones básicas de calidad para el adecuado funcionamiento de los programas de educación para el trabajo y desarrollo humano en el área de idiomas.

Corresponde a cada Secretaría incluir en el Sistema de Información de la educación para el trabajo y el desarrollo humano los programas registrados.

El registro de los programas tiene una vigencia de cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria del acto administrativo que lo otorga. Su renovación se debe solicitar ante la respectiva Secretaría de Educación con una antelación de seis (6) meses a su vencimiento, para lo cual deberá cumplir con las condiciones básicas de calidad.

actuación administrativa

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

La misma investigada conbora en la respuesta de explicaciones en relación con el material: (...) *“diseñado para que quien quiera estudiarlo sin las tutorías pueda hacerlo y es el caso de muchas personas que no viven en la misma ciudad, y no tiene los medios para acceder a los beneficios adicionales a la compra, como internet o cualquier otro, caso en el cual solamente se compra el material, también es el caso de aquellas personas que no tienen tiempo para asistir a talleres o tutorías, las cuales muchas veces utilizan el material, de manera personal.”*, pues no necesariamente quien compra el material, adquiere la experiencia de ser intérprete en el idioma inglés y el dominio del idioma en un país de habla inglesa, en un periodo de doce meses, previendo que el aprendizaje auto dirigido nos permite aprender a nuestro propio ritmo y esfuerzo.

Adicionalmente analizada la documentación correspondiente a los numerales 5, 6 y 7 de la información suministrada, relativos a: que la investigada según manifiesta el quejoso ofreció el respectivo certificado de acreditación y graduación (fl.5) y en comunicación escrita de ofrecimiento señala horario de clases (fl.21), nuevamente creando expectativas en los posibles consumidores que al apreciar la certificación en inglés de apple experience expedida por One 2 One Business & Services Group Ltda. (fl.25) y fotografías (fls.26 y 27) donde aparecen personas con toga y birrete que a todas luces se adivina como una graduación; mal podría un consumidor racional deducir que el ofrecimiento se trata tan solo de la venta de un material y no de un curso como lo demuestran los mencionados documentos con lo que de igual modo incurre la investigada en inducción a error por información no veraz e insuficiente al potencial consumidor.

De este modo se observa, que el mensaje que se envió al denunciante por la información suministrada del producto, correspondió a aprender Inglés en tan solo un término de 12 meses (programa de 8 meses y 4 de práctica) mediante el cual recibiría clases en horarios programables de lunes a viernes de 6:00 AM hasta las 9 PM y sábados de 8:00 AM hasta las 4 PM y dos horas semanales personalizadas. (fl.21).

Situación que se corrobora con el análisis que se hace de las piezas procesales que reposan en el expediente, por cuanto no obra documento alguno que permita concluir que el consumidor fue plenamente informado de que lo ofrecido era solamente la venta de un material didáctico, el cual iría acompañado de unas tutorías que recibiría ocasionalmente y de manera gratuita, las cuales no serían de carácter obligatorio, ni un elemento esencial del servicio prestado.

Así las cosas, es evidente que la investigada ofreció un supuesto programa o curso para aprender inglés fácilmente, con las mejores condiciones para captar la atención de los consumidores y llevarlos a suscribir contratos de adhesión⁴.

7.2. Oferta y Contrato suscrito entre las partes.

Analizando el contenido de la oferta, frente al del contrato, esta Dirección observa al entrar a determinar en detalle el contenido que integra cada uno de los mencionados documentos, que ofrecen unas condiciones y se estipulan otras en las cláusulas contractuales, lo cual resulta confuso para un consumidor racional, puesto que dicha información no corresponde a la realidad, induciendo a error al quejoso respecto del bien o servicio ofrecido y adquirido.

Lo realmente suministrado no es otra cosa diferente a un maletín que contiene seis (6) libros, cinco (5) CDs y siete (7) DVDs, material de aprendizaje por valor de \$4.265.000,00, los cuales deben ser estudiados, analizados y preparados solamente por el usuario. Lo cual implica mayor carga para el consumidor, ya que los métodos de auto-aprendizaje exigen mayor esfuerzo, dedicación y estudio por parte del interesado. Por lo anterior, lo ofrecido no corresponde con lo realmente entregado.

⁴ Contrato de adhesión: es un contrato atípico, donde sus cláusulas son redactadas por una sola parte, donde la otra se limita tan sólo a aceptar o rechazar el contrato en su integridad.

Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features

actuación administrativa

Analizado lo anterior y aunado con la palabra "Matrícula No. "señalada en el recibo de caja No. 0359 (fl.41) el cual fue entregado al denunciante, lleva a que el consumidor deduzca que hará parte de un programa de enseñanza continuo más no de unas asesorías que no tienen ningún carácter obligatorio, lo que quiere decir que se pueden omitir.

Por lo tanto, si al consumidor le informan que lo que va adquirir es un curso, este deduce que obtendrá un conocimiento más profundo y detallado del mismo, puesto que por medio de este ganará elementos ciertos que le permiten un mejor aprendizaje del idioma. Pero nunca entenderá que lo que le ofrecen es la compraventa de un material didáctico que deberá ser analizado y evaluado por él mismo.

Sobre el particular y respecto de la transparencia negocial y la necesidad de explicitar con suficiencia *al* cocontratante, "*in potentia*" las condiciones negociales, específicamente en el campo del derecho del consumo, ha dicho la Corte Suprema de Justicia:

"Así las cosas, entendido pues el contrato de leasing como un negocio jurídico atípico y con autogobierno, según quedó explicado en párrafos precedentes, aunado al hecho de que, en la especie financiera, la sociedad de leasing cumple una función de intermediación para la financiación del bien escogido por el tomador, fuerza colegir que así como tales características justifican la exclusión de responsabilidad por los defectos de calidad que presenten los bienes, ellas mismas aconsejan, por su especialidad y elevado grado de tecnicismo, que se den a conocer al cocontratante, in potentia, puesto que así se garantizaría -ex abundante cautela- que el usuario conociera las condiciones específicas de la operación jurídica, ligadas, en el referido tópico, a una materia que se plantea no siempre en forma simétrica, a fortiori, en punto tocante a la contratación adhesiva o por adhesión, tan en boga. Así lo determina, por lo demás, en el campo del moderno derecho del consumo, el socorrido principio de transparencia negocial (transparencia), que implica explicitar aquellas condiciones del negocio jurídico que, aún siendo connaturales -o familiares- a la operación negocial, deben manifestarse para que el adherente conozca, con claridad y precisión, los términos de su vinculación (cognoscibilidad de sus derechos, cargas y obligaciones, a la par que las atinentes a la sociedad de leasing), tanto más si la especialidad y tecnicismo del contrato no permite suponer que deba conocerlos (profano), todo lo cual se halla estrechamente vinculado al insoslayable y aquilatado deber de información que, en guarda de la buena fe, tiene el profesional en este tipo de negocios, con mayor razón cuando funge como predisponente del contenido contractual." (CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. SALA DE CASACION CIVIL. Magistrado Ponente: CARLOS IGNACIO JARAMILLO JARAMILLO. Bogotá, D.C., trece (13) de diciembre de dos mil dos (2002) Ref: Expediente No. 6462) (Las subrayas y negrillas no hacen parte del texto original).

En este orden de ideas, esta Dirección concluye que la información suministrada por la investigada a los consumidores transmitió un mensaje equivocado, infringiendo las disposiciones del artículo 14 del Decreto 3466 de 1982, toda vez que pese a indicar el fin que persigue el bien o servicio, esto es, la duración total del programa son 8 meses y 4 de práctica ya dominando el idioma, durante los cuales se desarrollan simultáneamente las habilidades del lenguaje, resulta confusa, respecto del bien o servicio ofrecido para cumplir con dicha finalidad, correspondiente a la venta de un material que se ofrecía junto con unas asesorías gratuitas y adicionales.

OCTAVO: Sanción administrativa.

Que, encontrándose demostrada la violación de lo preceptuado en los artículos 14 y 31 del Decreto 3466 de 1982 y teniendo en cuenta que el artículo 32 del mismo estatuto remite en materia de sanciones administrativas, relacionadas con la responsabilidad de los productores en razón de las marcas, las leyendas y la propaganda comercial, al literal a) del artículo 24 ibidem, con el fin de que se imponga la sanción correspondiente, se tendrán en cuenta las condiciones de modo, tiempo y lugar en que ocurrieron los hechos, así como el universo de consumidores que pudieron verse afectados por la conducta descrita.

Como quiera que en el asunto sub examine se probó que hubo violación de los artículos 14 y 31 contenidos en el Decreto 3466 de 1982 y, teniendo en cuenta que la multa a imponer está enmarcada en el rango de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes, esta Dirección sancionará a la sociedad investigada con la suma de \$16.068.000,00 equivalentes a (30) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

actuación administrativa

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Imponer una multa a la sociedad ONE 2 ONE BUSINESS & SERVICES GROUP LTDA., identificada con NIT. 900.267.385-1, por la suma de DIECIESEIS MILLONES SESENTA Y OCHO MIL PESOS (\$16.068.000), M/Cte., equivalente a (30) salarios mínimos mensuales legales vigentes, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

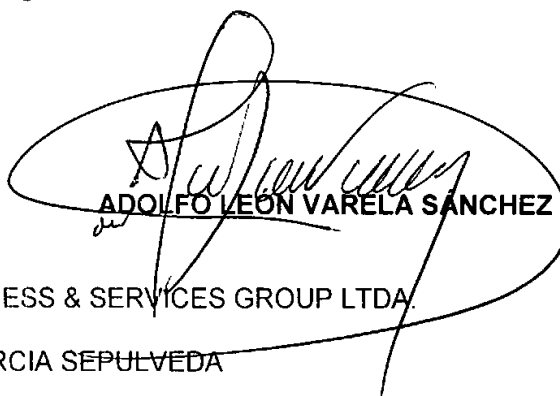
PARÁGRAFO: El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá consignarse en efectivo o cheque de gerencia en el Banco Popular, Cuenta No. 050000249, a nombre de Dirección del Tesoro Nacional – Fondos Comunes, Código Rentístico No. 350300, NIT. 899999090-2. En el recibo deberá indicarse el número del expediente y el número de la presente resolución. El pago deberá acreditarse ante la pagaduría de esta Superintendencia, con el original de la consignación, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la señora LIDA YANETH GARCIA SEPULVEDA, identificada con C.C. No. 37.946.140 en calidad de representante legal de la sociedad ONE 2 ONE BUSINESS & SERVICES GROUP LTDA., identificada con NIT. 900.267.385-1 o a quién haga sus veces, el contenido de la presente resolución, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra ella procede el recurso de reposición ante el Director de Protección al Consumidor y el de apelación para ante el Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor y Metrología, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar el contenido de esta providencia al señor JAIME DARIO ROMERO LOZANO identificado con C.C. 4.114.051 de El Cocuy (Boyacá), en su condición de denunciante, o a quién haga sus veces, el contenido de la presente resolución, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra ella procede el recurso de reposición ante el Director de Protección al Consumidor y el de apelación para ante el Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor y Metrología, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE 31 MAYO 2011
Dada en Bogotá D. C.,

El Director de Protección al Consumidor


ADOLFO LEÓN VARELA SANCHEZ

Investigado:

Nombre: ONE 2 ONE BUSINESS & SERVICES GROUP LTDA.
Identificación: NIT 900.267.385-1
Representante legal: LIDA YANETH GARCIA SEPULVEDA
Cédula de ciudadanía: No. 37.946.140
Dirección: Carrera 35 No. 48 – 94 / 48-86
Ciudad: Bucaramanga – Santander

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

actuación administrativa

Denunciante:

Nombre: JAIME DARIO ROMERO LOZANO
Cédula de ciudadanía: No. 4.114.051 de El Cocuy (Boyacá)
Dirección: Carrera 33 con Calle 18 Quinta Brigada,
Barrio San Alonso, Oficina Comunicaciones
Ciudad: Bucaramanga – Santander

SANCION 14 – ONE 2 ONE BUSINESS & SERVICES GROUP LTDA.- LIDA YANETH GARCIA SEPULVEDA
ALVS/DER/mjgp.