

RESOLUCIÓN NÚMERO 39248 DE 2011
(27 JUL. 2011)

Por la cual se decide una actuación administrativa

Radicación. No. 11-046717

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 día 14 de abril de 2011, la señora Sandra Patricia González Ávila, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.543.540, presentó ante esta Superintendencia una denuncia en contra de la sociedad Editorial American System Service Ltda., identificada con Nit. 830.135.581-9, quien en adelante aparece como investigada.

SEGUNDO: Que el motivo de la denuncia se contrae a los siguientes hechos (fls. 1 y 2):

Informa la reclamante que a través de la publicidad del canal City TV, conoció una publicidad de la investigada, por medio de la cual se promocionaba un curso de inglés. *"me comuniqué a la línea pero me dijeron que esa información debía ser personal para lo cual enviaron muy amablemente un asesor hasta mi domicilio"*.

Asegura la quejosa que el asesor de la investigada le informó que el curso de inglés consistía en tomar tres horas semanales de tutorías con un profesor, las cuales debían programarse con dos días de anticipación para ser tomadas en un grupo no mayor a ocho personas.

De igual manera manifiesta que según la información de la investigada, el costo del programa era de \$3.695.000 pesos, pagaderos en una cuota inicial por \$245.000 pesos y quince (15) cuotas mensuales de \$230.000, por el cual podían asistir dos personas.

"Aproveché el beneficio pensando en un subsidio que me otorgan en mi empleo quedando como titular, firmé el contrato de compraventa No. 40765, al recibirla me percaté que aparecía como EDITORIAL AMERICAN SYSTEM, por lo cual le pregunté al asesor dándome como respuesta que ellos elaboran el material que consta de 6 libros y 6 CDS que ERAN UN OBSEQUIO por tomar el curso, igualmente le pregunté sobre lo que mencionaba como autoaprendizaje pero el asesor me dice que es por el método de aprendizaje ya que no manejan notas para que el estudiante no se sienta presionado".

Advierte la quejosa que finalmente luego de asistir unos días encontró desorganización, imposibilidad de encontrar espacios para programar sus clases, *"y al tratar de solicitar el subsidio en mi empleo me exigieron una serie de requisitos (como aprobación, resolución, sistema con notas) que ellos no cumplen así que me lo negaron"*

TERCERO: Que con base en los hechos anotados, se inició el día 29 de abril de 2011 mediante la expedición de la respectiva solicitud de explicaciones, la presente actuación administrativa, por la presunta violación de los artículos 14 del Decreto 3466 de 1982 (fls. 14 y 15).

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

actuación administrativa

American System Service Ltda., dio respuesta a la solicitud de explicaciones el día 19 de mayo de 2011, argumentando lo siguiente (fls. 16 a 26):

La empresa ha sido respetuosa en el cumplimiento de las normas de protección al consumidor.

Es una empresa de carácter comercial eminentemente y se encuentra inscrita ante la Cámara de Comercio de Bogotá.

En cuanto a la práctica del inglés, dentro del esquema presentado a nuestros clientes, no se requiere autorización alguna por parte de los entes del Estado que regula la educación en el país; es decir que la investigada es una entidad que presta el servicio de educación informal, la cual no requiere de permisos especiales, hecho que le fue informado a la denunciante.

El sistema de tutorías, es aclaratoria de dudas por parte de los tutoriados y con énfasis en las actividades programadas en el plegable que se adjunta al presente documento y donde se observa que el ofrecimiento es claro y no es convencional, la empresa no está obligada a cumplir con lo establecido en la Ley 115 de 1994 y los decretos 0114 y 0707 de 1996.

El programa de inglés ofrecido tiene la característica fundamental del AUTOAPRENDIZAJE, aspecto que se le hizo claridad tanto en el proceso de venta, como en la inducción u orientación. En consecuencia no se puede afirmar que hubo publicidad engañosa por parte de la empresa, por cuanto la señora Sandra Patricia González Ávila, leyó el contrato No. 40765 y por ende quedo plenamente instruida, razón que la indujo a firmar el contrato.

Respecto de la calidad e idoneidad del producto la investigada manifiesta que la flexibilidad de sus horarios para recibir las tutorías, está dada en el orden en que los mismos inician a las 7:00 am y finalizan a 9:00 pm, con una programación de lunes a viernes. Y los sábados de 8 am a 4:00 pm, con programación tutorial cada hora. Como se puede observar hay una posibilidad amplia para que los clientes puedan programar sus tutorías vía telefónica como lo indica el artículo 9 del contrato.

Las asesorías ofrecidas por la Editorial American System Service Ltda., son teóricas y prácticas; **teóricas** en la medida que el cliente de manera voluntaria siga las lecciones plasmadas en el material didáctico y concurra a las instalaciones de la empresa, y **prácticas** en la medida que la empresa ofrece una gama de actividades prácticas que los clientes seleccionan para asistir de acuerdo con su conveniencia, tiempo, disposición, actitud y aptitud.

Las prácticas aplicadas en la programación que ofrece la empresa son:

- Reading.
- Listening
- Movie club
- Song club
- Ludics
- Recovery
- Vocabulary
- Basic Speakers.

En consecuencia hay que tener en cuenta que la investigada no es una institución educativa, no trabaja con competencias, no está reglada por la Ley 115 y sus decretos reglamentarios, ni por Ley 30 de 1982, porque no son centro de educación superior.

actuación administrativa

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

Señala que no hay improvisación, las personas encargadas de cumplir el método son escogidas dentro de un grupo de profesionales que trabajan en este campo, se tiene cuidado de llevar el orden establecido por el mismo material y para el desarrollo efectivo el consumidor debe prepararse y estudiar los temas previamente a la asesoría.

El contrato celebrado con la consumidora fue un contrato de compraventa que se perfeccionó con la entrega del material didáctico, del cual surgieron obligaciones para cada parte.

En el caso de la señora Aida Cristina Bonilla, se le suministró la información necesaria en cuanto al sistema de cobranzas de conformidad con lo ordenado en el art. 1.546 del Código Civil.

Por último, señala que existió un incumplimiento por parte de la usuaria toda vez que separaba las tutorías y no las tomó.

QUINTO: Que fueron aportadas las siguientes pruebas:

5.1. Por parte de la denunciante:

- 5.1.1. Copia del contrato de compraventa No. 40765 de 25 de marzo de 2011 (fls. 3 y 4).
- 5.1.2. Copia de la nota de remisión No. 25156 de 25 de marzo de 2011 (fl. 5).
- 5.1.3. Copia de la solicitud de crédito educativo (fl. 6).
- 5.1.4. Copia de certificación de 31 de marzo de 2011, expedida por la sociedad investigada (fl. 7).
- 5.1.5. Copia del documento de identificación de la reclamante (fl. 8).
- 5.1.6. Copia del Certificado de Existencia y Representación Legal de la investigada (fls. 9 a 11).

5.2. Por parte de la investigada:

- 5.2.1. Certificado de Existencia y Representación Legal (fls. 27 a 29).
- 5.2.2. Copia del contrato No. 40765 de 25 de marzo de 2011 (fl. 30).
- 5.2.3. Copia de la nota de remisión No. 25156 (fl. 31).
- 5.2.4. Copia de la factura de venta No. 10773 de 28 de marzo de 2011 (fl. 32).
- 5.2.5. Copia de la hoja de vida de la consumidora y del señor Miguel Ángel Castaño Torres (fl. 33).
- 5.2.6. Copia del Performance Card de la consumidora (fl. 34).
- 5.2.7. Copia del Activity Card de la consumidora (fl. 35).
- 5.2.8. Copia del performance Card del señor Miguel Ángel Castaño Torres (fl. 36).
- 5.2.9. Copia del Activity Card del señor Miguel Ángel Castaño Torres (fl. 37).
- 5.2.10. Original de un folleto publicitario de la investigada (fl. 38).

actuación administrativa

igada (fl. 39).

- 5.2.12. Copia del formato denominado Orientación (fl. 40).
- 5.2.13. Copia del documento advisor format (fls. 41 a 52).
- 5.2.14. Copia de la hoja de vida del señor Frankz Johan Cruz Padilla (fls. 53 a 58).
- 5.2.15. Copia de la hoja de vida del señor Yeison Camilo Buriticá Moyano (fls. 59 a 61).
- 5.2.16. Copia de la hoja de vida del señor Mauricio Herreño Aguilar (fls. 62 y 63).
- 5.2.17. Copia del hoja de vida del señor Andrés Fabián Graciano (fls. 64 a 67).
- 5.2.18. Copia de la hoja de vida de la señora Milena Borrero Solano (fls. 68 a 72).
- 5.2.19. Copia de la hoja de vida del señor Martín Emilio López Jiménez (fls. 73 a 76).
- 5.2.20 Copia de la hoja de vida de la señora Adriana del Pilar Montenegro Gómez (fls. 77 a 82).

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 brindar información veraz y suficiente a los consumidores de los bienes y servicios que comercializan. 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, ésta debe ser veraz y suficiente, por lo que aspectos como el precio o las condiciones objetivas, sus limitaciones y restricciones deben ser expresados de tal manera que no tengan la potencialidad de inducir en error.

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.

SÉPTIMO: El caso concreto.

Precisado lo anterior, habrá de abordarse el examen pertinente en orden a determinar si la sociedad investigada infringió lo previsto en los artículos 14 y 31 del Decreto 3466 de 1982 y en el Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, disposición que hace alusión a que toda la información que se ofrezca al público debe ser veraz y suficiente. Es por ello, que corresponde a esta Dirección realizar el estudio de las diferentes piezas procesales que obran en el expediente con el objeto de determinar si en efecto la información suministrada por la investigada Editorial American System Service Ltda., respecto del bien y/o servicio ofrecido, indujo en error al consumidor o no correspondió con la realidad.

La inconformidad de la denunciante radica en que motivada por la publicidad de la investigada anunciada en televisión, adquirió un curso de inglés para ella y su esposo por el cual recibían un

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

actuación administrativa

a gratuita. Sin embargo, al iniciar las clases del mismo, evidenció que existía desorganización en el desarrollo del programa, no pudo programar las clases en las fechas requeridas y no pudo acceder a un subsidio de su empresa para el pago de las cuotas del curso, como quiera que la investigada no cumplió los requisitos para ello (aprobación de un programa, sistema de notas, resolución).

Al respecto la sociedad investigada, manifestó en la respuesta a la solicitud de explicaciones que la consumidora incumplió los términos del contrato y adicionalmente sostuvo que la forma como anuncian sus servicios es veraz, clara y suficiente, tan es así que su comportamiento a nivel de tutorías está clasificado por la Secretaria de Educación del Distrito como Educación Informal o Programas Integrales.

Aunado lo anterior, es del caso precisar que entre la sociedad investigada y la consumidora se celebró el contrato No. 40765 de 25 de marzo de 2011, tal como se observa a folio 30 del plenario donde obra copia del contrato suscrito por un valor de \$3.695.000oo. Igualmente se advierte que dentro del contenido del mismo contrato, al anverso, se indica:

"SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO -ADVERTENCIA

A fin de prevenir inconvenientes y evitar daños o perjuicios a los consumidores en el material de ingles practice line, recomendamos la lectura detallada de las condiciones de compraventa del material del curso y enterarse ampliamente sobre las asesorías gratuitas que se ofrece, su disponibilidad de cupos, por etapas, horarios y sedes condiciones de utilización e intensidad de las mismas. La entrega el material se hará a nombre del titular del presente contrato.

Observaciones: 1. El material con que se ha elaborado el curso de auto-aprendizaje del idioma, ha sido controlado técnica y cuidadosamente, y si alguno presenta fallas de fabricación el adquirente podrá cambiarlo en nuestra sede. 2. La empresa proporciona los medios idóneos para el conocimiento que... el curso de auto-aprendizaje del idioma inglés aclarando que el adquirente desarrolla todos los requisitos y exigencias personales para adquirir... la idoneidad del producto."

Dicho tema ya había sido advertido por esta Entidad en el desarrollo de la actuación radicada bajo No. 10163696, acción que se inició por la señora Gladys Córdoba Narváez, la cual se resolvió mediante acto administrativo No. 16045 del 28 de marzo de 2011, en la que se advirtió que el mensaje anteriormente anotado es engañoso para los consumidores puesto que les da a entender que dicho formato está avalado por la Superintendencia de Industria y Comercio, razón por la cual se sancionó a la sociedad investigada por utilizar el nombre de esta Entidad en los formatos de los contratos, de ahí que esta instancia no se pronuncie al respecto.

Ahora bien, en relación con la información suministrada a los consumidores sobre el tipo de bien y/o servicio comercializado, encuentra esta instancia que obra en el expediente original de un folleto y un volante publicitario (fls. 38 y 39), los cuales transmiten la siguiente información:

"Método Practice Line

Nuestro revolucionario método, al ser un programa práctico, permite manejar grupos máximo de siete personas en tutorías, adecuándolo a la enseñanza desde los 7 años, sin limite de edad.

Contamos con una tutoría dada por excelentes profesionales, con énfasis en conversación para que usted aprenda a hablar inglés. Practicando, no estudiando

Disfrute aprendiendo inglés de forma práctica, y conociendo más personas dentro de todas las actividades de nuestro novedoso método, nuestra experiencia con más de diez años es la mejor opción en el aprendizaje del idioma inglés.

actuación administrativa

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

- Metodología práctica
- Variedad de actividades
- **Excelentes tutores**
- Facilidad de horarios
- **Grupos reducidos**
- Énfasis en conversaciones

Nuestras actividades:

Listening: Ejercita la virtud de comprender conversaciones y situaciones por medio del diálogo y ayudas de audio.

Reading: Adquiere la habilidad de leer y comprender textos con fluidez al interactuar con los demás.

Speaker: Aprenda hablando en nuestros debates, dramatizados y mesas redondas, compartiendo ideas de una forma divertida.

Writing: Mejora aptitudes escritas y de composición por medio de nuevas palabras, elaborando diversos escritos.

Song Club: Aprenda por medio de la música, ejercitando la capacidad de escuchar, entender y cantar, enriqueciendo su vocabulario.

Ludic: Compita con sus amigos divertidamente, en diferentes juegos y actividades dinámicas.

Video club: Aprenda divertidamente por medio de videos, talleres, ejercitando los conocimientos y la comprensión.

Vocabulary: Enriquezca su vocabulario, aprendiendo frases y modismos, acorde a su nivel de conocimiento.

Recovery: Resuelve todas las dudas e inquietudes con la ayuda de un tutor, para alcanzar los logros durante el aprendizaje y el proceso en el programa” – negrilla fuera de texto-

“APRENDA INGLÉS YA!

American System Service

DECIDASE HOY MISMO A HABLAR INGLÉS

LLAME YA... (...)

Ahora bien, analizando el contenido del material probatorio previamente señalado, encuentra este Despacho que insistentemente, la investigada hace alusión a la existencia de “TUTORIAS” y “TUTORES”, encontrándose que la palabra tutor hace referencia a la “Persona encargada de orientar a los alumnos de un curso o asignatura”¹. Luego cuando la denunciada se refiere insistentemente a este tipo de expresiones en su `publicidad, hace que el consumidor se haga a la idea de que dicho instituto –American System Service-, brinda un servicio de educación formal y presencial, en el cual existe una modalidad de curso, lo cual resulta ser falso a la hora de ejecutar el servicio, por cuanto se trata de una simple venta de un material didáctico; sin embargo, dicha situación no es comunicada.

Así las cosas, esta instancia considera que la sociedad investigada debe anunciar en sus diferentes medios de comunicación que su objeto social o el fin de la empresa es la compraventa de un material didáctico acompañado de algunas capacitaciones o conferencias de apoyo, pero no de brindar un curso adelantado por tutores.

¹ http://buscon.rae.es/draef/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=cultura

actuación administrativa

se generó en la denunciante, como respuesta de la información suministrada, correspondió a adquirir un curso de inglés, con asistencia por parte de la investigada, mediante el cual recibiría unas clases de inglés, con profesionales en el tema, en los horarios acordados y cuyo sistema de enseñanza se desarrollaría junto con su tutor o asesor.

Es evidente, entonces que la investigada en la etapa precontractual ofrece el curso con las mejores condiciones para captar la atención del consumidor y conllevarlo a suscribir un contrato de adhesión², pues además de los beneficios ofrecidos el dominar una segunda lengua (Inglés) se ha convertido en una necesidad básica para la comunidad, por lo tanto los ofrecimientos de cursos de inglés se vuelve de total relevancia para aquella persona que lo quiera o lo necesite tomar.

De este modo, la información suministrada por el productor o expendedor del bien o servicio ofrecido debe ser clara, completa y veraz, por cuanto las meras manifestaciones del oferente al momento de la promoción, previamente a la suscripción del contrato, son determinantes para que el consumidor decida si toma o no el producto, habida cuenta que el consentimiento de este último surge por la forma como el productor o expendedor del servicio transmite la información, lo cual conlleva a que la etapa determinante para decidir si adquiere o no el servicio es la etapa previa del contrato.

Es del caso señalar, que entre el consumidor y productor o prestador del servicio surge una relación de intereses, en donde este último intenta seducir, estimular o vender el producto a los consumidores para que estos lo consuman. Adicionalmente, el oferente del servicio tiene un amplio conocimiento sobre el bien que se comercializa, situación que no acontece con el consumidor, ya que el conocimiento que adquiere respecto del producto ofrecido no es otro que aquel que el productor le ha permitido obtener, de acuerdo a la información suministrada, lo que genera una situación de desventaja del consumidor frente al productor. Dicha situación genera en el consumidor la confianza en las ventajas necesaria ofrecidas que culminan en la consecuente adquisición del producto, la suscripción de un contrato y la firma del pagare con el fin de garantizar su obligación.

Por lo tanto, en el evento que un consumidor al momento de ejecutar el servicio adquirido observe que este difiere de lo esperado, ofrecido y ya pagado, indiscutiblemente nos encontramos frente a un caso en el que se presentan fallas en información suministrada, situación que es sancionada por esta Superintendencia como ente garante de los derechos de los consumidores.

En consecuencia sea cabe precisar que si bien en el caso bajo estudio obra un contrato suscrito por las partes (fls.30), éste no da fe de que las condiciones ofrecidas en la etapa previa a la suscripción del mismo corresponden con las contratadas, situación que se corrobora con el análisis que se hace de las piezas procesales que reposan dentro del expediente por cuanto, no obra documento alguno que permita concluir que en efecto el consumidor fuera plenamente informado de que lo promocionado haya sido un material didáctico para el aprendizaje del idioma inglés y que ocasionalmente recibiría de manera gratuita asesorías o tutorías, las cuales no eran de carácter obligatorio, ni un elemento esencial del servicio prestado, lo que permitía que su prestación se omitiera y quedara de manera arbitraria en manos del productor la fijación de la disponibilidad del horario.

En este orden de ideas, este Despacho concluye que la información suministrada por la investigada al consumidor transmitió un mensaje equivocado, infringiendo las disposiciones del artículo 14 y 31 del Decreto 3466 de 1982, toda vez que pese a indicar de manera exacta el fin que persigue el bien o servicio, esto es, dominar perfectamente el idioma inglés, resultó confusa, respecto del bien o servicio que se ofrecía para cumplir con dicha finalidad, correspondiente a un

² 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.

actuación administrativa

hasta el punto que era factible su omisión.

manera gratuita unas asesorías complementarias

OCTAVO: Orden administrativa.

8.1. De otra parte, con amparo en el citado artículo 32 del decreto 3466 de 1982, concretamente en la facultad de ordenar "...en ejercicio del poder de policía, la corrección de la respectiva marca, leyenda o propaganda comercial...", se ordenará a la sociedad Editorial American System Service Ltda., identificada con Nit. 830.135.581-9, que proceda, dentro del perentorio término de veinte (20) días contados a partir de la ejecutoria de la presente providencia, a elaborar un instructivo informativo para los consumidores en el cual se debe dejar claro que el objeto social de la empresa es la compraventa de un material didáctico acompañado de unas asesorías programadas por los consumidores de acuerdo con los horarios por ella señalados dentro de las cuales socializan las dudas que surjan de la lectura del material, en el cual obre firma de aceptación de los consumidores. Dicho documento deberá ser dado a conocer previo a la suscripción del contrato y debe ajustarse a las disposiciones que señala el artículo 14 del Decreto 3466 de 1982 y en el Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Entidad.

8.2. Ordenar a la Editorial American System Service Ltda., con Nit. 830135581-9 que dentro del término de cinco (5) días siguientes a la ejecutoria de esta providencia, reintegre a la señora Sandra Patricia González Ávila, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.543.540, previamente a la entrega del material didáctico por parte de la consumidora, las sumas de dinero por ella canceladas, por motivo de la ejecución del contrato No.40765 de 25 de marzo de 2011, suscrito con el fin de desarrollar los cursos de inglés ofrecidos por la investigada.

NOVENO: Sanción administrativa.

Encontrándose demostrada la violación de lo preceptuado en el artículo 14 del Decreto 3466 de 1982 y en consonancia con el Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Entidad 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 apartado a) del artículo 24 ibídem, 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 en el presente caso.

Como quiera que en el asunto sub examine se probó que hubo violación del artículo 14 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 investigada Editorial American System Service Ltda., identificada con Nit. 830.135.581-9, con la suma de dieciséis millones sesenta y ocho mil pesos mcte (\$16.068.000oo), equivalentes a treinta (30) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Imponer una multa a la sociedad Editorial American System Service Ltda., identificada con Nit. 830135581-9, por la suma de dieciséis millones sesenta y ocho mil pesos mcte (\$16.068.000oo), equivalentes a treinta (30) salarios mínimos legales mensuales vigentes, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

actuación administrativa

providencia 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. El pago deberá efectuarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución y acreditarse en la ventanilla de Tesorería de esta Superintendencia con el original de la consignación, donde le expedirán el recibo de caja aplicado a la resolución sancionatoria. Vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar a la a la sociedad Editorial American System Service Ltda., identificada con Nit. 830135581-9, que proceda:

1. Dentro del perentorio término de veinte (20) días contados a partir de la ejecutoria de la presente providencia, a elaborar un instructivo para los consumidores en el cual se debe dejar claro que el objeto social de la empresa es la compraventa de un material didáctico acompañado de unas asesorías programadas por los consumidores de acuerdo con los horarios por ella señalados dentro de las cuales socializan las dudas que surjan de la lectura del material, en el cual obre firma de aceptación de los consumidores. Dicho documento deberá ser dado a conocer previo a la suscripción del contrato y debe ajustarse a las disposiciones que señala el artículo 14 del Decreto 3466 de 1982 y en el Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Entidad.
2. Ordenar a la Editorial American System Service Ltda., con Nit. 830135581-9 que dentro del término de cinco (5) días siguientes a la ejecutoria de esta providencia, reintegre a la señora Sandra Patricia González Ávila, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.543.540, previamente a la entrega del material didáctico por parte de la consumidora, las sumas de dinero por ella canceladas, por motivo de la ejecución del contrato No.40765 de 25 de marzo de 2011, suscrito con el fin de desarrollar los cursos de inglés ofrecidos por la investigada.

PARÁGRAFO PRIMERO: El cumplimiento de las órdenes que se imparten en esta resolución deberá ser acreditado ante el Grupo de Investigaciones Administrativas de la Delegatura de Protección al Consumidor y Metrología de la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de los cinco (5) días siguientes a la expiración del plazo otorgado en el presente artículo.

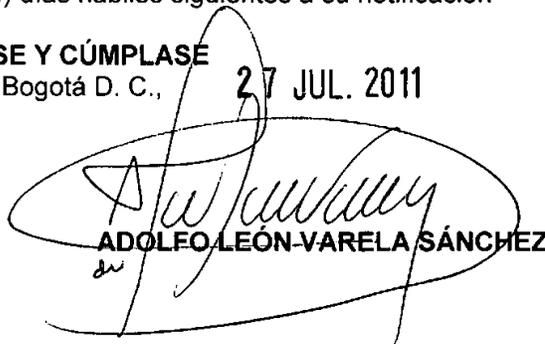
ARTÍCULO TERCERO: Notificar personalmente el contenido de la presente resolución al señor Nel Dustano Urrego Cárdenas, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.429.681, en su condición de representante legal de la sociedad Editorial American System Service Ltda., identificada con Nit. 830135581-9, o a quien haga sus veces, y a la señora Sandra Patricia González Ávila, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.543.540, en su calidad de denunciante, el contenido de la presente resolución, entregándoles copia de la misma y advirtiéndoles 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

Dada en Bogotá D. C.,

27 JUL. 2011

El Director de Protección al Consumidor,



ADOLFO LEÓN VARELA SÁNCHEZ

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

actuación administrativa

Notificaciones:

Investigada:

Empresa: Editorial American System Service Ltda.
Identificación: Nit No. 830135581-9
Representante Legal: Nel Dustano Urrego Cárdenas,
Identificación: CC. 79.429.681
Dirección: Calle74 N° 29 C - 25
Ciudad: Bogotá, D.C.

Denunciante:

Nombre: Sandra Patricia González Ávila
Identificación: C.C. 52.543.540
Dirección: Calle 58 sur No. 87 K – 68 Barrio Bosa Libertad
Ciudad: Bogotá, D.C.

Alvs/apqr