

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

-- - 4 0 8 6 7

RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2011

(29 JUL. 2011)

Por la cual se decide una actuación administrativa

Radicación. No. 1142173

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 diecisiete (17) de febrero de dos mil once (2011), la señora Leonor Álvarez Garzón presentó una denuncia en contra de la sociedad Editorial American System LTDA., ("la investigada"), ante la Defensoría del Pueblo, la cual fue remitida a esta Superintendencia el seis (6) de abril del presente año, como entidad competente para conocer de la referida denuncia.

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

- 2.1. Sostiene que la investigada no cumplió con las clases presenciales.
- 2.2. Señala que le están cobrando por un material muy sencillo la suma de cuatro millones ciento ochenta mil pesos (\$4.180.000).

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

CUARTO: Que la sociedad investigada dio respuesta a la solicitud de explicaciones del quince (15) de abril de dos mil once (2011), argumentando lo siguiente:

- 4.1. La empresa ha sido respetuosa en el cumplimiento de las normas de protección al consumidor.
- 4.2. Es una empresa de carácter comercial eminentemente y se encuentra inscrita ante la Cámara de Comercio de Bogotá.
- 4.3. 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.
- 4.4. 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

actuación administrativa

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 quejosa quedó plenamente instruida, razón que la indujo a celebrar el contrato.

- 4.5. 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 quejosa quedó plenamente instruida, razón que la indujo a celebrar el contrato.
- 4.6. 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 nueve (9) del contrato.
- 4.7. 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.
- 4.8. Las prácticas aplicadas en la programación que ofrece la empresa son:
 - Reading.
 - Listening
 - Movie club
 - Song club
 - Ludics
 - Recovery
 - Vocabulary
 - Basic Speakers.
- 4.9. 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.
- 4.10. En cuanto a la metodología implementada señala, que no hay improvisación en las asesorías, 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.
- 4.11. 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.
- 4.12. En el caso de la quejosa, 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.

actuación administrativa

... el mismo, cuando se evidenció un incumplimiento por parte de la usuaria, tanto en el pago de las cuotas pactadas, como en el asistir a las tutorías, porque se observa que en algunas ocasiones separó la tutoría y no la tomó.

QUINTO: Que fueron aportadas las siguientes pruebas:

5.1. Por parte de la denunciante:

- 5.1.1. Copia de diferentes panfletos (fls 2, 3 y 4).
- 5.1.2. Copia de sondeo cultural (fls 5 y 6).
- 5.1.3. Copia del contrato número 37773 (fls 7 y 8).
- 5.1.4. Copia de queja radicada en las oficinas de la investigada (fls 9 y 10).
- 5.1.5. Copia del certificado de Existencia y Representación Legal de la investigada (fls 11 a 17).
- 5.1.6. Copia de recibos de pago (fls 24 y 25).

5.2. Por parte de la investigada:

- 5.2.1. Certificado de Existencia y Representación Legal (fls.42, 43 y 44).
- 5.2.2. Copia del contrato No. 37773 (fl.45).
- 5.2.3. Copia de la nota de remisión No. 23493 (fl.46).
- 5.2.4. Copia de la hoja de vida de la quejosa y del señor John Sánchez Álvarez (fl. 47).
- 5.2.5. Copia del Performance y Activity Card de la señora Leonor Álvarez (fl.48 y 49).
- 5.2.6. Copia del Performance y Activity Card del señor John Sánchez Álvarez (fl.50 y 51).
- 5.2.7. Publicidad emitida por American System (fl.52)
- 5.2.8. Volante publicitario (fl.53).
- 5.2.9. Copia de los documentos denominados "ORIENTACION" (fls. 54 y 55).
- 5.2.10. Advisor Format (fls. 56 – 8471)
- 5.2.11. Hoja de vida de los diferentes profesores (fls 72 a 99).
- 5.2.12. Estado de cuenta de la quejosa (fls.100 y 101).

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

actuación administrativa

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

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, respecto del bien y/o servicio ofrecido, indujo en error a la consumidora o no correspondió con la realidad.

7.1. El contrato

La inconformidad de la denunciante radica en que al momento de tomar el contrato con la sociedad investigada, ésta le ofreció los beneficios de descuento de treinta por ciento (30%) y la posibilidad de elegir las tutorías libremente, y al momento de ejecutarse el contrato no le fue posible obtener dichos beneficios, sino que por el contrario le cambiaron la información originalmente suministrada, además de presentar un nivel deficiente

Al respecto la sociedad investigada, manifestó en la respuesta a la solicitud de explicaciones 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 de compraventa No. 37773, del veintidós (22) de enero de dos mil once (2011), tal como se observa a folio seis (6) del plenario donde obra copia de dicho acto, el cual fue suscrito por un valor de dos millones novecientos sesenta mil pesos (\$2.960.000,00.). Igualmente se advierte que dentro del contenido del mismo contrato, al reverso, 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 inglés 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.

Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features

actuación administrativa

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 adquiriente 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 adquiriente desarrolla todos los requisitos y exigencias personales para adquirir... la idoneidad del producto."

De acuerdo a lo anterior, es claro que la investigada está utilizando el nombre de esta Superintendencia para transmitir un mensaje de seguridad a los consumidores. Esta situación ya había sido advertida por esta Entidad en el desarrollo de la actuación radicada bajo No. 10163696¹, acción iniciada por la señora Gladys Córdoba Narváez, la cual se resolvió mediante acto administrativo No. 16045 del veintiocho (28) de marzo de dos mil once (2011), en la que se dejó visto 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 no es viable que la sociedad investigada siga haciendo uso de tal párrafo dentro de sus contratos, con el fin de darle seguridad al consumidor en cuanto al servicio que éste pretende adquirir.

Por otro lado, cabe señalar que luego de analizar el contenido del contrato suscrito entre las partes, se aprecia que allí se fija **el valor del curso**; teniendo en cuenta que la palabra "CURSO"² genera en el consumidor la idea de que al tomarlo logrará el objetivo de aprendizaje sobre determinado tema y entiende que la entidad que lo ofrece es un centro de enseñanza al cual le dedicara tiempo para asistir, oír las lecciones y resolver las dudas que surjan dentro del proceso.

7.2. Folleto y Volante

De acuerdo a lo anterior, al ofrecerle a un consumidor un curso, éste entiende que el tema objeto de desarrollo, que para el caso sub lite, es el idioma inglés, se desarrollará por secciones o módulos y se seguirá un programa fijado a través de una metodología, la cual, en efecto, está fijada por la sociedad investigada tal como se observa en el volante publicitario que obra a folio cincuenta y dos (52) del plenario, donde se advierte la siguiente información:

*"Método Practice Line
Practice Line Method*

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 límite de edad.

Contáctenos con una tutoría dada por excelentes profesionales con énfasis en conversación para que usted aprenda a hablar inglés.

(...)

Aprenda inglés – Practicando no estudiando

¹ Denunciante Julieth Asneida Garzón Hereida.

² "profesores de la Sede Central, tutores y alumnos pueden interactuar entre sí de forma instantánea, en cualquier momento, y directa, desde cualquier lugar, a la vez que encuentran las herramientas para hacer efectivas sus respectivas tareas." www.portal.uned.es/portal.

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

actuación administrativa

...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.

- Metodología práctica
- Variedad de actividades
- Excelentes Tutores
- Facilidad de horarios
- Grupos de horarios
- Énfasis en conversación.

Nuestras actividades:

- Listening
- Reading
- Speaker
- Writing
- Song Club
- Ludic
- Video Club
- Vocabulary
- Recovery

Nuestros horarios de atención son la mejor solución para capacitarlo

- Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 9:00 p.m.
- Sábado de 8.00 a.m. a 4:00 p.m."

Ahora bien, del análisis de la anterior información, esta instancia advierte que la sociedad investigada se dedica a señalar la conformación de los grupos, los horarios, la metodología que se va a practicar y las sedes donde puede tomar el servicio el consumidor.

Igualmente, de la información transmitida en la publicidad se deriva que la sociedad investigada se dedica a la enseñanza del idioma inglés, pues tiene actividades previamente diseñadas a fin de que el consumidor cumpla con la expectativa de dominar el idioma, ya que su gama de actividades a realizar es supremamente amplia, lo que en efecto llama la atención del consumidor que tenga como necesidad aprender un segundo idioma.

7.3. Conclusión

En este orden de ideas, es oportuno señalar que la sociedad investigada en ningún momento hace claridad a los consumidores sobre el objeto que promociona, en la medida en que no se especifica que el consumidor está adquiriendo solo un material didáctico, y por el contrario se crea la expectativa en el consumidor de que lo que va a adquirir es 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.

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 definitivos para que el consumidor decida si toma o no el producto, habida cuenta que el consentimiento de éste último surge por la forma como el productor o expendedor del servicio transmite la información, lo cual

actuación administrativa

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

Como se puede apreciar, la etapa preliminar para decidir si adquiere o no el servicio, es la etapa previa del contrato.

En consecuencia, cabe 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 ofrecidas que culminan en la consecuente adquisición del producto, la suscripción de un contrato y la firma del pagaré 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.

Cabe precisar, entonces, que si bien en el caso bajo estudio obra un contrato suscrito por las partes (fs.7 y 8), éste no da fe de que las condiciones ofrecidas en la etapa previa al contrato, 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 fue 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, 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 material, y que en adición a él, se ofrecían de manera gratuita unas asesorías complementarias hasta el punto que era factible su omisión.

OCTAVO: Orden administrativa.

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 investigada, que proceda, dentro del perentorio término de veinte (20) días contados a partir de la ejecutoria de la presente providencia, a corregir toda la información que anuncia en sus volantes, panfletos, folletos publicitarios y contratos, dentro de los cuales tiene que precisar que el servicio que ofrece no se trata de un curso de inglés, sino de la compraventa de un material didáctico adecuado, que ayuda a obtener y reforzar conocimientos frente al idioma inglés, donde su evolución depende del empeño, dedicación y la capacidad de cada consumidor, cuya metodología principal es el auto-aprendizaje de cada usuario, ajustándola 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.

NOVENO: Sanción administrativa.

actuación 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 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 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 con la suma veintiséis millones setecientos ochenta mil pesos (\$26.780.000,00) M/cte, equivalentes a cincuenta (50) 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 veintiséis millones setecientos ochenta mil pesos (\$26.780.000,00) M/cte, equivalentes a cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales 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. 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 cobraran intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar a la sociedad Editorial American System Service Ltda., identificada con Nit. 830135581-9, que proceda, dentro del perentorio término de veinte (20) días contados a partir de la ejecutoria de la presente providencia, a corregir toda la información que anuncia en sus volantes, panfletos, folletos publicitarios y contratos, dentro de los cuales tiene que precisar que el servicio que ofrece no se trata de un curso de inglés, sino de la compraventa de un material didáctico adecuado, que ayuda a obtener y reforzar conocimientos frente al idioma inglés, donde su evolución depende del empeño, dedicación y la capacidad de cada consumidor, cuya metodología principal es el auto-aprendizaje de cada usuario, ajustándola 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.

PARÁGRAFO: El cumplimiento de la orden que se imparte en esta resolución deberá acreditarse ante la Dirección de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expiración del plazo otorgado en el presente artículo, so pena de la imposición de las multas de que trata el artículo 65 del Código Contencioso Administrativo por la renuencia a cumplir con la orden impartida.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar personalmente el contenido de la presente resolución al señor Nicodemus Vega Mesa, en su condición de representante legal de la sociedad Editorial American

actuación administrativa

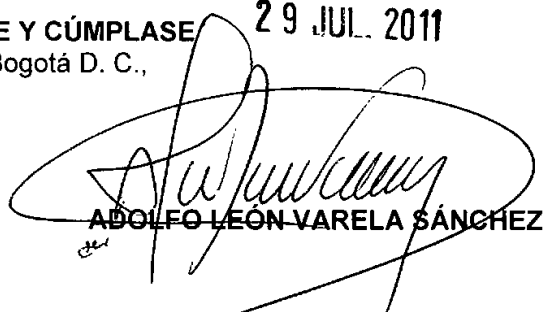
[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

System Service Ltda., identificada con Nit. 830135581-9, o a quien haga sus veces, 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 CUARTO: Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la señora Leonor Álvarez Garzón, identificada con la cédula de ciudadanía número 41692937, en su condición de denunciante, 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 29 JUL. 2011
Dada en Bogotá D. C.,

El Director de Protección al Consumidor,


ADOLFO LEÓN VARELA SÁNCHEZ

Notificaciones:

Investigada:

Empresa: Editorial Americam System Service Ltda.
Identificación: Nit No. 830135581-9
Representante Legal: Nicodemus Vega Mesa
Dirección: Calle74 N° 29 C - 25
Ciudad: Bogotá, D.C.

Denunciante:

Nombre: Leonor Álvarez Garzón.
Identificación: C.C. 41692937
Dirección: Cra. 4D # 32-32
Ciudad: Bogotá, D.C.

ALV/SVN