

RESOLUCIÓN NÚMERO 46655 DE 2011

(31 AGO. 2011)

Por la cual se decide una actuación administrativa

Radicación. No. 11 49881

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 23 de abril de 2011 el señor DIEGO FERNANDO ROMAN DUEÑAS, presentó ante esta Superintendencia una denuncia 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 23 de febrero de 2010, el denunciante adquirió un curso de inglés por valor \$3.234.000,00, motivado por la descripción del curso que se le hizo vía telefónica, en la que le enunciaron el programa denominado APPLE EXPERIENCE, el cual se encontraba dentro de la reglamentación general y el decreto 3870 de noviembre 2 de 2006, "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" en cuyo interior se garantiza un aprendizaje de nivel C1 según el MCE, equivalentes a vivir 3 años en el extranjero, lo cual fue explicado por la asesora comercial Mildre Castellanos, persona que le vendió el curso a nombre de la investigada.

2.3. Que se realizó una abono inicial de \$294.000,00, quedando pendientes 12 cuotas mensuales de \$245.000,00, las cuales fueron terminadas de pagar en el mes de abril de 2011.

2.4. Posteriormente, el 7 de mayo, el quejoso radicó carta solicitando la cancelación del curso, debido a su traslado a la ciudad de Barrancabermeja, sin recibir respuesta por escrito, verbalmente le fue informado que no era posible su cancelación y la única solución era congelar el curso 2 meses y ver las practicas por internet, situación de la cual no estuvo de acuerdo el denunciante.

2.5. Que ante la negativa de cancelación del curso, se unió al grupo de compañeros para averiguar la seriedad del negocio efectuado con la investigada, encontrando que ésta realiza graduaciones de estudiantes, otorga certificados de inglés, no obstante que el director Carlos Argotty afirme que ellos no dictan cursos de ninguna clase, que lo que hacen es vender un material.

2.6. Que en razón a lo anterior, decidió solicitar a la Secretaría de Educación de la Alcaldía de Bucaramanga informara si la investigada poseía licencia de funcionamiento como institución de educación, a lo cual dieron contestación informando que ésta no posee licencia alguna.

Administrativa

2.7. Una vez descubiertas todas las anomalías, decidieron los estudiantes inconformes, entablar acciones legales en contra de la investigada, por lo cual decidió no continuar con el pago de las cuotas mensuales, pero posteriormente debido al cobro jurídico, se vio obligado a cancelar, quedando a paz y salvo.

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 POWER ENGLISH, por valor de \$3.234.000,00, correspondiente a un pago inicial por \$294.000,00 y 12 cuotas mensuales de \$245.000,000 la primera cuota debía ser cancelada dentro de los siguientes 30 días, a la fecha de suscripción del contrato es decir desde el 18 de marzo de 2010.

4.2. Que el quejoso incumplió en el pago de la obligación, entrando en mora de más de 6 meses, como él mismo lo afirma en la queja, suspendiendo los pagos debido a que no podía continuar por razones laborales y a la no aceptación a la cancelación del contrato. Motivo por el cual se le efectuó cobro jurídico, el cual canceló dos meses después de haberse cumplido el plazo contractual para lo cual obtuvo su paz y salvo y extinguiéndose así la obligación.

4.3. Que One 2 One Business & Services Group LTDA, cumplió a cabalidad durante el término del contrato, es decir del mes de febrero de 2010 al mes de febrero de 2011 con la entrega del material y los beneficios ofrecidos. Por lo que la queja es improcedente, teniendo en cuenta que el quejoso, nunca manifestó inconformismo con la compra, pues fue él, el que por razones laborales, pretendió dar por terminado el contrato y ahora que esta extinguido, presenta queja carente de fundamento jurídico.

QUINTO: Se aportaron las siguientes pruebas:

5.1. Por parte del denunciante:

- 5.1.1. Fotocopia comunicación de Diseños y Construcciones (fl.5).
- 5.1.2. Fotocopia Paz y Salvo contrato 0445 (fl.6).
- 5.1.3. Fotocopia contrato 0445 (fls.7 y 8).
- 5.1.4. Fotocopias recibos de caja (fls.9 al 14).
- 5.1.5. Fotocopia citación a conciliación (fl.15).
- 5.1.6. Fotocopia denuncias presentadas por apoderado de varios poderdantes ante la Fiscalía General de la Nación y Secretaria de Educación de Bucaramanga (fls.16 al 18).
- 5.1.7. Fotocopia certificado de existencia y representación legal de One 2 One Business & Services Group Ltda. (fls.19 al 22).
- 5.1.8. Fotocopia certificado en inglés expedido por One 2 One Business & Services Group Ltda. (fl.23).
- 5.1.9. Fotocopias fotografías (fls.24 y 25).
- 5.1.10. Fotocopia comunicación dirigida al Comandante Alfredo Bocanegra suscrita por Carlos Alberto Argotty, Director General de One 2 One Business & Services Group Ltda. (fls.26 al 30).
- 5.1.11. Fotocopia respuesta Secretaria de Educación de Bucaramanga (fl.31).

5.2. Por parte de la investigada:

- 5.2.1. Fotocopia contrato 0445 (fl.42).

Administrativa

- 5.2.2. Fotocopia VISA (fl.43).
- 5.2.3. Fotocopia VISA Registro llamadas (fl.44).
- 5.2.4. Fotocopia VISA Activities (fl.45).
- 5.2.5. Fotocopia Archivo de las diligencias Proceso Penal (fls.46 al 52).
- 5.2.6. Fotocopia solicitud cancelación contrato (fl.53)
- 5.2.7. Certificado de existencia y representación legal de One 2 One Business & Services Group Ltda. (fls.54 y 55).
- 5.2.8. Poder especial a la apoderada de One 2 One Business & Services Group Ltda. (fl.56).

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 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.

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 la compra del material POWER ENGLISH, resulta clara, veraz y suficiente o si por el contrario indujo a engaño al consumidor.

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 consecuencia, sea del caso precisar que si bien es cierto, en la queja bajo estudio obra reclamación del quejoso, respecto a la información que le fue suministrada, previa a la firma del contrato, por una asesora comercial de la investigada, vía telefónica, lo cual correspondía a un programa denominado APPLE EXPERIENCE, curso que se encontraba dentro de la reglamentación general de educación y el decreto 3870 de noviembre 2 de 2006, en cuyo interior se garantiza un aprendizaje de nivel C1 según el MCE, equivalente a vivir 3 años en el extranjero, también es cierto que dicha situación no es posible corroborarla con el análisis que se hace de las piezas procesales

Administrativa

que reposan en el presente expediente, por cuanto se observa que no existe prueba alguna, que permita evidenciar la información suministrada al quejoso en el ofrecimiento que le hizo la asesora comercial de la investigada.

No obstante a que el denunciante no presentó prueba alguna que comprobara lo dicho dentro del contenido de su queja, relacionada con la información suministrada por la investigada, previa a la firma del contrato y con el fin de agotar los recursos que están al alcance de ésta Dirección, tendientes a esclarecer los hechos objeto de queja, se procede a analizar el contenido de ésta y respuesta de explicaciones presentadas por las partes.

Analizado el escrito de queja, esta instancia observa, que a folio 2 del presente diligenciamiento, el reclamante aduce: (...) *"Ante la negativa de la cancelación del curso, me uno a un grupo de compañeros que decidieron iniciar una investigación para averiguar la seriedad del negocio, encontrando que ONE 2 ONE BUSINESS & SERVICES GROUP LTDA realiza graduación de estudiantes otorgando certificado de ingles,(sic)mas no del nivel que prometen a sus alumnos al momento de ofrecer sus servicios, el cual una vez presentado ante entidades de cualquier clase, manifiestan que dicho certificado no es valido (sic).*

Igualmente el denunciante manifiesta que acudieron ante el director general de la investigada y ante la Secretaria de Educación de la Alcaldía de Bucaramanga para informar sus inconformidades, corroborando que la investigada no dictaba cursos de ninguna clase, sino que vendían un material y que ésta no poseía licencia de funcionamiento como institución de educación, por lo cual ante todas estas anomalías decidió con sus compañeros entablar acciones legales en contra de la investigada.

En razón al párrafo que antecede, esta Dirección observa al entrar a determinar en detalle el contenido que integra cada uno de los mencionados documentos aportados por el denunciante, que a folios 26 a 30 del presente acervo probatorio, aparece comunicación dirigida al Comandante de la Quinta Brigada, donde la investigada hace un ofrecimiento a la mencionada institución, encontrando esta instancia, que la única relación del denunciante con la mencionada prueba aportada es la que él mismo afirma en su queja, que ante la negativa de cancelación del curso por parte de la investigada, decidió unirse a unos compañeros para averiguar sobre las inconformidades presentadas por los estudiantes.

Igualmente a folio 7 del presente plenario, aparece contrato No. 0445 del 18 de febrero de 2010, suscrito entre la investigada y el denunciante, donde se observa que en el contenido del mencionado contrato, se hace referencia al envío del material y a las condiciones de adquisición del material, entre las cuales establece: *"Mediante este contrato estoy adquiriendo el Material de Aprendizaje "POWER ENGLISH", los costos de los servicios de asesoría son asumidos por ONE 2 ONE B&S GROUP LTDA"*, dejando claro que el contrato corresponde a una compraventa de un material didáctico de inglés.

Así las cosas, y adicionado a la afirmación de la investigada, esta instancia observa, que efectivamente lo que contrató y adquirió el denunciante, fue un material junto con unos servicios de asesoría y no como afirma el reclamante que lo que le vendieron fue un curso a nombre de ONE TO ONE APPLE EXPERIENCE.

Aunado a lo anterior, se contempla a folio 43 del presente diligenciamiento, formato de control de asistencia denominado "VISA" aportado por la investigada y efectuado al señor Diego Fernando Román Dueñas, donde se puede constatar la fecha, nombre del tutor, módulo, actividad, clase de actividad, firma y número de horas tomadas, referentes a cada una de las actividades efectuadas por el quejoso, con lo cual se evidencia que efectivamente el reclamante hizo uso de algunos de los

Administrativa

servicios que tuvo a bien programar cómo es posible precisar: Inducción, phonics (1 hora), cineclub (6 horas), chat (1 hora), vocabulary (1 hora), tutorial (2 horas), vocab/gramat/cineclub (16 horas), chat/discos/vocab. (6 horas), gramat/karaoke (6 horas) y Apple chat (8 horas).

Ahora, si bien es cierto que el quejoso solicitó a la investigada la cancelación del curso por razones de fuerza mayor, según consta en comunicación del 7 de mayo de 2010, obrante a folio 53 del presente expediente, también es cierto que la investigada dio cumplimiento al objeto del contrato, haciendo entrega del material adquirido por el quejoso, al igual que a las actividades ya relacionadas. Como se puede constatar el denunciante recibió como beneficios adicionales, los servicios de asesoría desde el mes de marzo hasta el mes de junio de 2010 y ante su imposibilidad de continuar con el curso como lo manifiesta el mismo reclamante en su queja, interrumpió el curso debido a su traslado a otra ciudad, ante lo cual la investigada le ofreció congelar el curso por 2 meses y seguir viendo las clases prácticas por internet. Por lo anteriormente expuesto no observa ésta instancia, incumplimiento alguno por parte de la investigada en la información suministrada al quejoso, sumado a que dentro del presente diligenciamiento no se advierte inconformismo alguno por parte del denunciante durante el plazo de permanencia en el programa de inglés.

Así mismo, el reclamante aporta a folios 26 a 30 del presente acervo probatorio, comunicación de ofrecimiento de un programa de inglés dirigida al Comandante de la Quinta Brigada de Bucaramanga, las cuales no son valoradas por no tener relación directa con el caso que nos ocupa, pues éste material probatorio, fue debidamente valorado en la actuación administrativa, objeto de queja presentada por funcionarios de la mencionada institución.

En este orden de ideas, esta instancia concluye, que teniendo en cuenta que el denunciante no allegó prueba fehaciente de la información que permita controvertir lo dicho por la investigada, ya que no obran en el plenario los medios probatorios necesarios y suficientes que se constituyeran en un soporte para verificar el engaño de la información que alega el reclamante y que el caso del señor Diego Fernando Román Dueñas es un caso particular, se imposibilita tener certeza de que la sociedad investigada indujo en error al consumidor.

En razón a lo anterior, esta Dirección sostiene, que analizados los hechos expuestos junto con el material probatorio que reposa en el expediente, la controversia suscitada entre las partes no se enmarca dentro de las disposiciones que contempla el artículo 14 del Decreto 3466 de 1982 y el Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, en relación a información que no corresponda a la realidad, así como la que induzca o pueda inducir en error al consumidor, sino que por el contrario gira en torno a una relación contractual que se circunscribe a la compra de un material de aprendizaje de inglés, el cual fue adquirido por el cliente, tal como se observa en contrato No. 0445, obrante a folio 7 del presente diligenciamiento, pues cabe advertir, que el incumplimiento de las obligaciones surgidas a causa de la celebración de un acuerdo o contrato, esta Entidad no es la competente para conocer del caso, pues no está de más señalar, que sus facultades administrativas están expresamente determinadas por la ley¹, siendo la justicia civil ordinaria la encargada de dirimir la presente controversia. En este orden de ideas no se encuentra demostrado que por motivo de los hechos que se investigan se haya incurrido en la vulneración del artículo 14 del Decreto 3466 de 1982.

Por lo anterior, esta Dirección procede a ordenar el archivo de la presente investigación administrativa en contra de la citada sociedad.

¹ Decreto 3523 de 2009 y Decreto 3466 de 1982.

Administrativa

En mérito de lo expuesto, esta Dirección

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Archivar la presente actuación administrativa iniciada por el señor DIEGO FERNANDO ROMAN DUEÑAS, identificado con Cédula de ciudadanía No 91.529.914, en contra de la sociedad ONE 2 ONE BUSINESS & SERVICES GROUP LTDA., identificada con NIT No. 900.267.385-1, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la señora ISABEL CRISTINA ACOSTA, identificada con C.C. No. 51.602.235 de Bogotá, en calidad de apoderada especial de la sociedad ONE 2 ONE BUSINESS & SERVICES GROUP LTDA., identificado 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 DIEGO FERNANDO ROMAN DUEÑAS, identificado con C.C. 91.529.914, 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.

31 AGO. 2011

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C.,

El Director de Protección al Consumidor



ADOLFO LEÓN VARELA SÁNCHEZ

Notificación de la investigada:

Nombre: ONE 2 ONE BUSINESS & SERVICES GROUP LTDA.
Identificación: NIT 900.267.385-1
Apoderada Especial: ISABEL CRISTINA ACOSTA
Cédula de ciudadanía: No. 51.602.235 de Bogotá
Dirección: Carrera 7 No. 17 – 01 Of. 939
Ciudad: Bogotá, D.C.

Notificación del denunciante:

Nombre: DIEGO FERNANDO ROMAN DUEÑAS
Cédula de ciudadanía: No. 91.529.914
Dirección: Altos de Cañaveral 3 Etapa T 5 apto. 103
Ciudad: Bucaramanga - Santander