

RESOLUCIÓN NÚMERO 52799
(29 SET. 2011) DE 2011

Por la cual se decide una actuación administrativa

Radicación. No. 11-083751

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 6 de julio de 2011, el señor Eduard Javier Daza Osorio, presentó ante esta Superintendencia una denuncia en contra de la sociedad Top English Editorial Ltda., quien en adelante aparece como investigada.

SEGUNDO: Que el motivo de la denuncia se contrae a los siguientes hechos (fls. 1 a 7):

2.1. Informa el reclamante que suscribió con la investigada un contrato por valor de \$2.960.000oo con el convencimiento de adquirir un curso de inglés. *"En el contrato, en la parte de condiciones económicas, aparece claramente –valor del curso – lo cual implica que ellos se anunciaron como un curso de inglés"*.

2.2. De igual manera, advierte el consumidor que en toda la publicidad expuesta por la investigada en las sedes donde prestan el servicio y en diferentes páginas web (<http://www.guiaacademica.com/educacion/sitios/s853/index.aspx?d=83yhttp://pulsaraudiovisual.com/top/>) la endiligada se anuncia como prestadora de un curso de inglés.

2.3. Asegura el quejoso que decidió dar por terminado el contrato, toda vez que el material y las clases brindadas no son idóneas para aprender inglés en los diez (10) meses prometidos; sin embargo, la investigada le informó que por ser un contrato de compraventa, no podía darlo por terminado, informándole que había adquirido el material didáctico por el cual ofrecían unas asesorías de forma gratuita.

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 del Decreto 3466 de 1982 (fls. 14 y 15).

CUARTO: Que la sociedad investigada dio respuesta a la solicitud de explicaciones el día 19 de agosto de 2011, argumentando lo siguiente (fls.33 a 38):

4.1. 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.

4.2. 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 al denunciante.

4.3. 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.

4.4. 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.

4.5. 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 contrato.

4.6. Las asesorías ofrecidas por la endilgada 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.

4.7. 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.

4.8. En cuanto a la metodología implementada 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.

4.9. El contrato celebrado con el consumidor fue un contrato de compraventa que se perfeccionó con la entrega del material didáctico, del cual surgieron obligaciones para cada parte. En el caso del señor Eduard Javier Daza Osorio, 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.

QUINTO: Que fueron aportadas las siguientes pruebas:

5.1. Por parte del denunciante:

5.1.1. Copia del documento de identificación del reclamante (fl. 8).

Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features

actuación administrativa

5.1.2. Original de comunicación de 22 de octubre de 2010, remitida por la investigada al quejoso (fl. 9).

5.1.3. Copia del contrato de compraventa No. 0506 (fl.10).

5.1.4. Copia de la nota de remisión No. 0344 (fl. 11).

5.1.5. Copia de la factura de compraventa No. 0317 (fl. 12)

5.1.6. Copia de comunicación de 7 de marzo de 2011, remitida por la investigada a la Policía Nacional (fl. 13).

5.1.7. Copia de impresiones de las páginas web:

<http://www.guiaacademica.com/educacion/sitios/s853/index.aspx?d=83yhttp://pulsaraudiovisual.com/top/> (fls. 14 a 26).

5.2. Por parte de la investigada:

5.2.1. Certificado de Existencia y Representación Legal (fls. 40 y 41).

5.2.2. Copia del contrato de compraventa No. 0506 (fl.42).

5.2.3. Copia de la nota de remisión No. 0344 (fl. 43).

5.2.4. Copia de la hoja de vida del contrato No. 0506 (fl. 44).

5.2.5. Copia del documento Performance Card (fl. 45).

5.2.6. Original de folleto publicitario (fl. 46).

5.2.7. Copia del formato de orientación No. 492 (fl. 47).

5.2.8. Copia del horario (fl. 48).

5.2.9. Copia de comunicación de 22 de octubre de 2010, remitida por la investigada al reclamante (fl. 49).

5.2.10. Copia de comunicación de 12 de octubre de 2010, remitida por la investigada al reclamante (fl. 50).

5.2.11. Copia de comunicación de 8 de octubre de 2010, remitida por la investigada al reclamante (fl. 51).

5.2.12. Copia de comunicación de 2 de noviembre de 2010, remitida por la investigada al reclamante (fl. 52).

5.2.13. Copia de comunicación de 10 de noviembre de 2010, remitida por la investigada a la Policía Nacional (fl. 53).

5.2.14. Copia de comunicación de 22 de noviembre de 2010, remitida por la investigada al reclamante (fl. 54).

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

actuación administrativa

5.2.16. Copia de comunicación de 7 de marzo de 2011, remitida por la investigada a la Policía Nacional (fl. 55).

5.2.16. Copia de Certificación de paz y salvo de 27 de abril de 2011 (fl. 56).

5.2.17. Copia de hojas de vida de docentes (fls. 57 a 61).

5.2.18. Copia del movimiento por terceros con centro de costos (fl. 62).

5.2.19. Copia de los registros de pago (fl. 63).

5.2.20. Copia de información sobre el desarrollo del método (fls. 64 a 66).

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 Top English Editorial Ltda., respecto del bien y/o servicio ofrecido, indujo en error al consumidor o no correspondió con la realidad.

La inconformidad del denunciante radica en que motivado por la publicidad expuesta por la investigada adquirió un curso de inglés para aprender dicho idioma en diez (10) meses; sin embargo, advierte que decidió dar por terminado el contrato, toda vez que el material y las clases brindadas no eran idóneas para aprender inglés en el tiempo prometido; sin embargo, informa que la investigada le indicó que había suscrito un contrato de compraventa, para la adquisición de un material didáctico por el cual le ofrecieron unas asesorías de forma gratuita, razón por la cual no podía dar por terminado el mismo.

actuación administrativa

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.

De igual manera aseguró que la publicidad fue ampliada y explicada en la inducción u orientación en el cual informó que la característica fundamental del programa de inglés es el autoaprendizaje.

Sea lo primero precisar que entre la sociedad investigada y el consumidor se celebró el contrato No. 0506 de 18 de mayo de 2010, tal como se observa a folio 10 del plenario donde obra copia del mismo por un valor de \$2.960.000. 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 TOP ENGLISH, recomendamos la lectura detallada de las condiciones de compraventa del material del curso y enterarse ampliamente sobre las tutorías gratuitas que se ofrece, su disponibilidad de cupos, por etapas, horarios y sedes así como las 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 se propone en el curso de auto-aprendizaje del idioma inglés aclarando que el adquirente desarrolla todos los requisitos y exigencias personales para adquirir el resultado que contiene la idoneidad del producto.”

Es de aclara que la anterior afirmación, le transmite al consumidor el siguiente mensaje:

- Que los servicios que ofrece la sociedad Top English Editorial Ltda., están avalados o asentidos por esta Entidad.

Mensaje que resulta engañoso para el consumidor, toda vez que crea la idea que los servicios ofrecidos por la investigada son avalados por este ente de control y vigilancia, lo que hace que el receptor de servicio confié más en lo que se le está ofreciendo.

Así las cosas, es oportuno señalar, que esta Entidad no ha autorizado el uso de su nombre en dichos contratos, razón por la cual y en observancia de las disposiciones que sobre protección al consumidor trae el Decreto 3466 de 1982, ordenara a la sociedad investigada a suprimir tal párrafo de sus contratos y demás documentos en los que se relacione su nombre.

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 publicitario (fl.46); el cual transmite la siguiente información:

“Quienes somos

Somos una compañía líder en la enseñanza del idioma inglés con un revolucionario sistema que permite a los usuarios desarrollar las cinco habilidades de la lengua en tan solo 10 meses (...).

Objetivos

actuación administrativa

Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features

...suministrar un proceso de aprendizaje por medio de tutorías y espacios prácticos dentro de un marco comunicativo en nuestras agencias con una duración de 10 a 12 meses.

- Optimizar la calidad de nuestro servicio al proveer espacios accesibles de acuerdo a los horarios de atención.

Metodología

Basada en un enfoque comunicativo, buscamos crear diversas situaciones del ámbito cotidiano a través de espacios prácticos denominados actividades, en los cuales nuestros usuarios tienen interacción directa con los instructores y el material didáctico se presenta por medio de técnicas audio-visuales, debates, representaciones y ejercicios de lecto-escritura lo cual facilita el aprendizaje y el uso del idioma inglés como instrumento comunicativo (...).

Misión

Brindar un método de aprendizaje basado en la práctica del idioma inglés con la orientación de profesionales capacitados en el área, propiciando una cultura autodidacta que busca desarrollar y fortalecer las habilidades y competencias comunicativas del idioma.

Visión

Ser una empresa reconocida a nivel nacional como la mejor opción para el aprendizaje del idioma inglés, en la cual nuestros usuarios pueden encontrar profesionales altamente capacitados y metodología innovadora que apuntan a la excelencia de nuestro servicio (...)"

Previo al análisis de la publicidad suministrada por la sociedad investigada, es de aclarar por este Despacho que la información previamente transcrita es la misma que se suministra por medio de las páginas web <http://www.guiaacademica.com/educacion/sitios/s853/index.aspx?d=83> y <http://pulsaraudiovisual.com/top/>, cuyos pantallazos fueron aportados por el reclamante a la investigación (fls. 14 a 26).

Ahora bien, del contenido del material probatorio previamente señalado, encuentra este Despacho que la investigada hace alusión a la existencia de "TUTORIAS" donde dicha palabra hace referencia al cargo de "TUTOR", 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 a este tipo de expresiones en su publicidad, induce al consumidor a la idea de que dicho instituto -Top English-, 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.

Aunado a lo anterior, pese a que la investigada asegura que informa a los consumidores previo a la suscripción del contrato, la modalidad del negocio jurídico a suscribir, lo cierto es que revisado el material publicitario que se aporta al plenario no se encontró información alguna al respecto.

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 unas tutorías.

De este modo se observa, que la expectativa que se generó en el denunciante, como respuesta de la información suministrada, correspondió a adquirir un curso de inglés, con asistencia por parte de

¹http://buscon.rae.es/drae/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=tutoria,
http://buscon.rae.es/drae/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=tutor

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

actuación administrativa

la investigada, mediante el cual recibirá 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.10), 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, 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 material, y que en adición a él, se ofrecían de manera gratuita unas asesorías complementarias hasta el punto que era factible su omisión.

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

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

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 Top English Editorial Ltda., identificada con Nit. 900.213.730-8, que proceda dentro del perentorio término de veinte (20) días contados a partir de la ejecutoria de la presente providencia, a (1) suprimir de todos sus contratos y documentos similares el nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio, ajustándola a lo señalado en el artículo 14 del Decreto 3466 de 1982 y en el Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Entidad; (2) 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.

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 exámine 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 Top English Editorial Ltda., identificada con Nit. 900.213.730-8, 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 Top English Editorial Ltda., identificada con Nit. 900.213.730-8, 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.

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

actuación administrativa

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

condicionalmente. Dentro de este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

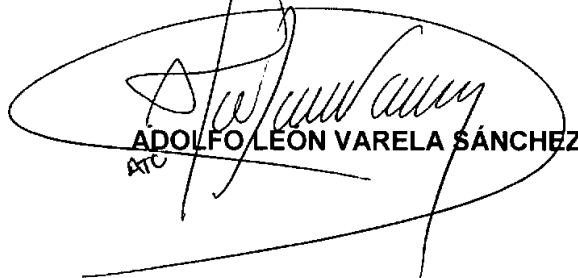
ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar a la a la sociedad Top English Editorial Ltda., identificada con Nit. 900.213.730-8, que proceda dentro del perentorio término de veinte (20) días contados a partir de la ejecutoria de la presente providencia, a (1) suprimir de todos sus contratos y documentos similares el nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio, ajustándola a lo señalado en el artículo 14 del Decreto 3466 de 1982 y en el Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Entidad; (2) 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.

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 Top English Editorial Ltda., identificada con Nit. 900.213.730-8, o a quien haga sus veces, y al señor Eduard Javier Daza Osorio, identificado con cédula de ciudadanía No. 80.137.470, 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 29 SET. 2011,
Dada en Bogotá D. C.,

El Director de Protección al Consumidor,



ADOLFO LEÓN VARELA SÁNCHEZ
ATC

Notificaciones:

Investigada:

Empresa:	Top English Editorial Ltda.
Identificación:	Nit. 900.213.730-8.
Representante Legal:	Nel Dustano Urrego Cárdenas
Identificación:	CC. 79.429.681
Dirección:	Trasversal 60 No. 115 – 27 Local 2
Ciudad:	Bogotá, D.C.



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

DE 2011

HOJA No. _____

10

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

actuación administrativa

Denunciante:

Nombre: Eduard Javier Daza Osorio
Identificación: C.C. 80.137.470
Dirección: Calle 74 sur No. 81 – 57 Barrio Laureles
Ciudad: Bogotá, D.C.

Alvs/apqr