

54609

RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2011

(30 SET. 2011)

Por la cual se decide una actuación administrativa

Radicación. No. 11-090905

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 21 de julio de 2011, el señor Álvaro Prada Lara, presentó ante esta Superintendencia una denuncia en contra de la sociedad Editorial American System Service Ltda., quien en adelante aparece como investigada.

SEGUNDO: Que el motivo de la denuncia se contrae a los siguientes hechos (fls. 1 a 3):

2.1. Informa el reclamante que en el mes de enero de 2011, vio la publicidad de la investigada en el canal City tv en el cual se ofrecía un curso de inglés por lo cual decidió comunicarse con la investigada, quien le remitió un asesor quien "(...) nos explica todo el plan de la editorial y todos sus beneficios los cuales con el tiempo nos dimos cuenta de que era (sic) una farsa primero nos dijo que teníamos derecho a unas actividades desde las 7 am siendo la primera hasta las 8 pm siendo la última pero de 12 m a 2 pm está cerrado y los martes y jueves está cerrado o no hay actividades de 11 am a 2 pm y en las tardes a las 5 pm no hay actividades también nos dijo que teníamos derecho a 3 asesorías o tutorías por semana que eran muy fáciles de programar y era muy difícil por teléfono siempre se demoraba más o menos una 1 en comunicarse y por internet era mucho más complicado".

2.2. Manifiesta el denunciante que el asesor de la investigada le informó que el programa tenía un costo de \$4.180.000; sin embargo, le advirtió que por existir una promoción podían estudiar dos personas por valor de \$2.960.000, pagando una cuota inicial de \$195.000 pesos y 14 cuotas mensuales por valor de \$197.500 pesos. No obstante, arguye el quejoso que le entregaron material para una sola persona y le indicaron que para asistir a las actividades la otra persona debía tomar copia del material.

2.3. Asegura el quejoso que una vez inició las asesorías se encontró con inconvenientes como quiera que las clases se efectuaban en inglés y no solucionaban sus inquietudes y después de un mes de asistir a las tutorías se empezaron a presentar los inconvenientes de programación.

2.4. Que cumplida la fecha para cancelar la primera cuota, la sociedad investigada comenzó a efectuar llamadas de cobro, "(...) es en una de esas llamadas que me dicen que no se me olvide que firmé un pagaré en blanco y es ahí (sic) cuando me entero de esto, también me dicen que la codeudora del crédito es mi señora que es una beneficiaria y no firmó en el contrato como codeudora, llegando al punto de que su cobrador me espera en la portería del conjunto donde

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

actuación administrativa

vivo a las 11.50 de la noche de un sábado para pagarle después de unos días vimos el comercial en el mismo programa del mismo canal antes mencionado cuando entrevistan a una persona que sale demostrando los avances obtenidos con el idioma pero lo que no dicen es que esa persona es la directora de la sede de Colina y aparte de eso también es profesora y el asesor dijo que en esos comerciales solo aparecen alumnos esto me parece un engaño(...)"

2.5. Que por lo anteriormente expuesto, el reclamante decidió retirarse del curso, toda vez que solo había asistido un mes; no obstante, la investigada le informó que no era viable ya que había adquirido unos libros y no un curso y no aceptaban devoluciones del material.

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.

CUARTO: Que la sociedad investigada Editorial American System Service Ltda., dio respuesta a la solicitud de explicaciones el día 25 de agosto de 2011, argumentando lo siguiente (fls. 18 a 24):

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 los clientes, no 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 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.

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. Asegura que 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.

actuación administrativa

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

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.

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.

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 Álvaro Prada Lara, 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 de voucher No. 04959268 (fl. 4).
- 5.1.2. Copia del recibo oficial No. 207304 de 25 de marzo de 2011 (fl. 5).
- 5.1.3. Copia de la nota de remisión No. 23531 de 26 de enero de 2011 (fl. 6).
- 5.1.4. Copia del contrato No. 38362 (fl. 7).
- 5.1.5. Copia de comunicación de 13 de julio de 2011, remitida por la investigada al reclamante (fl. 8).
- 5.1.6. Copia del documento de identificación del reclamante (fl. 9).

5.2. Por parte de la investigada:

- 5.2.1. Certificado de Existencia y Representación Legal (fls. 26 a 28).
- 5.2.2. Copia del contrato No. 38362 (fl. 29).
- 5.2.3. Copia de la nota de remisión No. 23531 (fl. 30).
- 5.2.4. Copia de la hoja de vida del reclamante y su beneficiaria (fl. 31).
- 5.2.5. Copia de formato performance card del reclamante (fl. 32).
- 5.2.6. Copia del formato Activity card del reclamante (fl. 33).
- 5.2.7. Copia del formato performance card de la señora Maribel Verastegui (fl. 34).
- 5.2.8. Copia del formato Activity card de la señora Maribel Verastegui (fl. 35).

actuación administrativa

- 5.2.9. Copia de folleto publicitario de American System (fls. 36 y 37).
- 5.2.10. Copia del formato de orientación (fls. 38 y 39).
- 5.2.11. Copia de la relación de pagos (fl. 40).
- 5.2.12. Copia de comunicación de 23 de mayo de 2011, remitida por la investigada al reclamante (fl. 41).
- 5.2.13. Copia de comunicación de 30 de mayo de 2011, remitida por la investigada al reclamante (fl. 42).
- 5.2.14. Copia de comunicación de 11 de junio de 2011, remitida por la investigada al reclamante (fl. 43).
- 5.2.15. Copia de comunicación de 13 de julio de 2011, remitida por la investigada a la reclamante (fl. 44).
- 5.2.16. Copia de comunicación de 21 de julio de 2011, remitida por la investigada al reclamante (fl. 45).
- 5.2.17. Copia de comunicación de 28 de julio de 2011, remitida por la investigada al reclamante (fl. 46).
- 5.2.18. Copia del formato advisor (fls. 47 a 68).

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

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

actuación administrativa

Suplente Segundo del Titulo II de la Circular Unificada 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 del denunciante radica en que recibió de la investigada una información engañosa respecto de: (i) los horarios de las tutorías, como quiera que se indicó que las mismas eran en horario continuo y no fue así y adicionalmente existieron inconvenientes en la programación de las mismas; (ii) le indicaron que el programa era una promoción especial para que dos personas estudiaran; no obstante, le entregaron material para una sola persona; (iii) adquirió el programa con el convencimiento de estar inscribiéndose a un curso de inglés; sin embargo, cuando presentó su solicitud de retiro del mismo, le informaron que lo que había suscrito era un contrato de compraventa y que su esposa adicionalmente a ser la beneficiaria era su codeudora.

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.

Sobre el particular es del caso precisar que entre la sociedad investigada y el consumidor se celebró el contrato No. 38362 de 26 de enero de 2011, tal como se observa a folio 29 del plenario donde obra copia del contrato suscrito por un valor de \$2.960.000oo pesos. 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 copia de un folleto y original de un volante publicitario (fls. 36 y 37), los cuales transmiten la siguiente información:

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

"Método Practice Line B. Learning.

Practice Line Method B. Learning.

Nuestro revolucionario método, al ser un programa práctico, permite manejar tutorías virtuales y prácticas (...)"

Close up:

Este es un espacio en su proceso de auto aprendizaje para retro alimentar los temas aprendidos en la plataforma virtual. PRACTICANDO NO ESTUDIANDO (...)

Aprenda inglés

Practicando, no estudiando.

Aprenda inglés de manera práctica y virtual a través de nuestro método B. Learning. Nuestra experiencia con más de diez años demuestra que somos una de las mejores opciones para el auto aprendizaje del idioma inglés.

- *Metodología B. Learning*
- *Variedad de prácticas*
- *Excelentes tutores*
- *Tutorías virtuales (E. Learning)*
- *Tutor on line*
- *Énfasis en conversación*

Nuestras Prácticas:

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.*

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.*

Game: *participe en diferentes juegos y dinámicas de manera lúdica y entretenida.*

Video club: *Adquiera mayor comprensión y entendimiento a través de ayudas audiovisuales.*

Vocabulary: *Enriquezca su vocabulario, aprendiendo palabras y modismos, incrementando su nivel de conocimiento.*

Arts: *Enriquezca su conocimiento cultural por medio del arte, ciencia e historia.*

Nuestros horarios de atención son la mejor solución para sus prácticas

- *Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m.*
- *Sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m."*

"APRENDA INGLÉS YA!

American System Service

actuación administrativa

LLAME YA... (...)"

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, 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.

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 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.

Respecto de los horarios, el reclamante manifiesta su inconformidad como quiera que el servicio no se prestó en jornada continua en los horarios pre establecidos y asegura se imposibilitó la programación de las clases vía telefónica.

Sobre el caso en particular del horario, encuentra este Despacho que a folios 47 a 68 yace copia de los formatos advisor, por medio de los cuales se reportan las asistencias a clases y por las cuales se entrevé que se programaron las mismas en diversos horarios, razón por la cual no procede la reclamación elevada al respecto.

Sin embargo, volviendo al tema del ofrecimiento efectuado inicialmente, 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 transmita la información, lo cual conlleva a que la etapa determinante para decidir si adquiere o no el servicio es la etapa previa del contrato.

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

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

que surge 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 necesarias 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.29), 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.

OCTAVO: Orden administrativa.

8.1. 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 al señor Álvaro Prada Lara, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.913.342, previamente a la entrega del material didáctico por parte del consumidor, las sumas de dinero por el canceladas, por motivo de la ejecución del contrato No.38362 de 26 de enero 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

actuación administrativa

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

Como quiera que en el asunto sub exámine se probó que hubo violación del artículo 14 y teniendo 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 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.

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 cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

ARTÍCULO SEGUNDO: 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 al señor Álvaro Prada Lara, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.913.342, previamente a la entrega del material didáctico por parte del consumidor, las sumas de dinero por el canceladas, por motivo de la ejecución del contrato No.38362 de 26 de enero 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, 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.

actuación administrativa

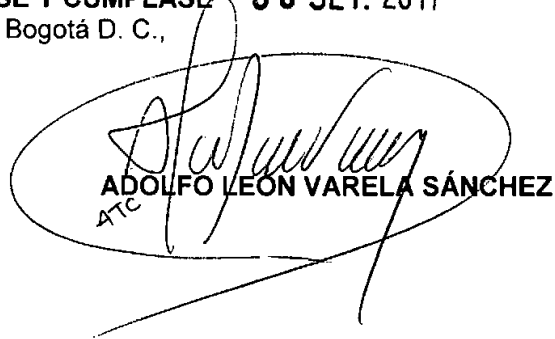
[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

ARTÍCULO CUARTO: Notificar personalmente el contenido de la presente resolución al señor Álvaro Prada Lara, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.913.342, en su calidad de denunciante, el contenido de la presente resolución, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra ella procede el recurso de reposición ante el Director de Protección al Consumidor y el de apelación para ante el Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor y Metrología, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE 30 SET. 2011

Dada en Bogotá D. C.,

El Director de Protección al Consumidor,


ADOLFO LEÓN VARELA SÁNCHEZ
ATC

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: Álvaro Prada Lara
Identificación: C.C. 79.913.342
Dirección: Calle 148 No. 99 – 38 interior 5 Apto 102
Ciudad: Bogotá, D.C.

Alvs/apqr