

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

RESOLUCIÓN NÚMERO **61772** DE 2011  
( 31 OCT. 2011 )

Por la cual se decide una actuación administrativa

Radicación. No. 11109295

**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 veintiséis (26) de agosto de dos mil once (2011), el señor Fredy Alexander Benavides, presentó una denuncia en esta Superintendencia en contra de la sociedad Editorial American System LTDA., quien de ahora en adelante aparecerá como la investigada.

**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, argumentando que como éstas eran gratis, no se encontraban en la obligación de disponer del servicio cuando el cliente lo necesitaba, sino cuando se tuviera disponibilidad.
- 2.2. Luego de diferentes llamadas por parte de la investigada, donde informaban que lo reportarían a la central de riesgo DATACRÉDITO, se concretó una cita con un representante de la investigada, para llegar a un acuerdo y dar por terminado el contrato.
- 2.3. No es un curso de auto aprendizaje, en la medida en que no es posible acceder a las tutorías. El material se encuentra desactualizado. No ofrecen ningún tipo de solución a la falta de horarios en la sede ubicada en el barrio Kennedy.
- 2.4. La investigada no está de acuerdo en dar por terminado el contrato, sin antes terminar de pagar un valor y la devolución 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 del artículo 14 del Decreto 3466 de 1982 y del Título II, Capítulo Segundo de la Circular Única de esta Superintendencia.

**CUARTO:** Que mediante escrito del treinta (30) de septiembre 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. 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

actuación administrativa

se afirma que hubo publicidad engañosa por parte de la empresa, por cuanto la quejosa quedó plenamente instruida, razón que la indujo a celebrar el contrato.

- 4.4. 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.
- 4.5. En el caso particular, el denunciante separó doce (12) tutorías y solo asistió a ocho (8), mientras que su beneficiaria separó once (11) y solo asistió a siete (7).
- 4.6. 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.
- 4.7. Las prácticas aplicadas en la programación que ofrece la empresa son:
  - Reading.
  - Listening
  - Movie club
  - Song club
  - Ludics
  - Recovery
  - Vocabulary
  - Basic Speakers.
- 4.8. 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.
- 4.9. 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 el denunciante 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 particular, 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

imiento por parte del denunciante, 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.

- 4.14. Se alcanzó un arreglo con el denunciante, pero a la fecha éste no ha cumplido a cabalidad las obligaciones contraídas.

**QUINTO:** Que fueron aportadas las siguientes pruebas:

**5.1. Por parte de la denunciante:**

- 5.1.1. Certificado de existencia y representación de la investigada (fls 4 a 6).
- 5.1.2. Copia del contrato de compraventa número 35323 (fl 7).
- 5.1.3. Copia de la nota de remisión 22138 (fl 8).
- 5.1.4. Copia de recibo número 183274 (fl 9).
- 5.1.5. Comunicaciones de la investigada solicitando el pago del dinero adeudado (fls 10 a 12).
- 5.1.6. Copia de recibo número 1810 (fl 13).
- 5.1.7. Copia de escrito de la oficina de cobranza (fl 14).
- 5.1.8. Copia de recibos de consignación (fl 15).
- 5.1.9. Pantallazo de archivo Track06 (fl 16).

**5.2. Por parte de la investigada:**

- 5.2.1. Certificado de Existencia y Representación Legal (fls.29 a 31).
- 5.2.2. Copia del contrato No. 35323 (fl.32 y 33).
- 5.2.3. Copia de la nota de remisión No. 22138 (fl.34)
- 5.2.4. Folletos publicitarios (fls 36 y 37).
- 5.2.5. Copia de hoja de vida *performance card* y *activity card* del denunciante y su beneficiaria (fls 37 a 39)
- 5.2.6. Copia de formatos de orientación y encuesta (fls 42 a 45).
- 5.2.7. Copia de *advisor format* (fls 46 a 85).
- 5.2.8. Copia de notificación judicial, y cartas de cobranza (fls 86 a 93).

**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,

actuación administrativa

Por 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 correcto 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 las normas previstas en el artículo 14 del Decreto 3466 de 1982, y del Título II del Capítulo Segundo de la Circular Única de esta Superintendencia, los cuales hacen alusión a que toda la información que se ofrezca al público debe ser veraz y suficiente, quedando prohibidas las marcas, las leyendas y la propaganda comercial que no corresponda a la realidad o induzcan a error, estando a cargo del productor o expendedor del bien o servicio ofrecido responder por el engaño generado al consumidor.

Analizados los argumentos de las partes, más el material probatorio allegado al plenario, es pertinente precisar que el fin último que persiguen todas y cada una de las disposiciones del Decreto 3466 de 1982, es la defensa efectiva de los derechos de los consumidores, adecuándolo a lo que alude la Constitución Política en el artículo 78 cuando dice: *"serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios"*. (Sentencia C-1141 de 2000 Corte Constitucional).

La Superintendencia de Industria y Comercio, de acuerdo con lo señalado en el Decreto 3523 del 15 de septiembre de 2009, modificado por el Decreto 1687 del 14 de mayo de 2010, debe velar por la observancia de las normas de Protección al Consumidor contenidas en el Decreto 3466 de 1982 y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso; además puede imponer, previas explicaciones, las sanciones que sean pertinentes por violación a las normas sobre Protección al Consumidor, así como por la inobservancia de las instrucciones impartidas por la Superintendencia.

En el caso objeto de estudio, tenemos que la inconformidad que manifiesta el denunciante, se debe a la imposibilidad de cuadrar horarios para recibir tutorías, y la falta de cumplimiento de los acuerdos alcanzados con la investigada para dar por terminado el contrato celebrado por las partes.

La investigada explicó que tanto el denunciante como su beneficiario, solicitaron y programaron doce (12) y once (11) tutorías respectivamente, razón por la cual, el incumplimiento contractual se predica solamente de parte de ellos. Para demostrar tal afirmación, la investigada allegó al expediente copia de los controles de tutorías del denunciante y su beneficiario (fls 36 a 39).

En estos reportes, se puede observar que el denunciante programó doce (12) tutorías del veintitrés (23) de octubre al dieciocho de noviembre de dos mil diez (2010). En estas doce (12) tutorías, se refleja la inasistencia a dos (2) de ellas. Así mismo, la beneficiaria del denunciante, programó once (11) tutorías en la misma fecha, de las cuales solo asistió a nueve (9).

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

actuación administrativa

En este orden de ideas, es claro que el denunciante pudo acceder al sistema de tutorías, tal como fue ofrecido por la investigada, y no es posible establecer que la programación de las mismas haya sido alterada o de difícil al acceso, máxime cuando se reporta la inasistencia en algunas de ellas.

Por otro lado, esta Dirección concluye, que la controversia suscitada entre las partes, esto es, el incumplimiento de obligaciones contractuales y acuerdos interpartes, no se enmarca dentro de las disposiciones que contemplan el artículo 14 del Decreto 3466 de 1982 y el Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, para la protección de los derechos de los consumidores, sino que por el contrario gira en torno a una relación contractual, pues cabe advertir, que con respecto al incumplimiento de las obligaciones surgidas a causa de la celebración de un acuerdo o contrato, este grupo de Investigaciones Administrativas no es el competente para conocer del caso, pues no está de más señalar, que sus facultades administrativas están expresamente determinadas por la ley<sup>1</sup> siendo la justicia civil ordinaria, la encargada de adelantar los trámites de protección al consumidor en materia jurisdiccional.

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.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección,

#### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Archivar la presente actuación administrativa, iniciada en contra la sociedad Editorial American System Service Ltda., identificada con Nit. 830135581-9, mediante denuncia presentada por Fredy Alexander Benavides, identificado con cédula de ciudadanía número 79504983, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar personalmente el contenido de la presente resolución al señor Nicodemos Vega Mesa, en su condición de representante legal de la sociedad Editorial American System Service Ltda., identificada con Nit. 830135581-9, o a quien haga sus veces, y 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 personalmente el contenido de la presente resolución al señor Fredy Alexander Benavides, identificado con la cédula de ciudadanía número 79504983, 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 **31 JUL. 2011**

Dada en Bogotá D. C.

El Director de Protección al Consumidor,



ADOLFO LEÓN VARELA SÁNCHEZ

Notificaciones:

<sup>1</sup> Decreto 3523 de 2009 y Decreto 3466 de 1982.



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

DE 2011

HOJA No. \_\_\_\_\_

6

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

actuación administrativa

**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:** Fredy Alexander Benavides.  
**Identificación:** C.C. 79504983  
**Dirección:** Carrera 68l bis # 37d-66 sur Barrio Carvajal  
**Ciudad:** Bogotá, D.C.

ALV/SVN